

اثر رضى الموظفين على الجودة الانتاجية
(مشروع قطار الحرمين السريع - المملكة العربية السعودية)

The impact of employee satisfaction on
In Saudi Arabia- (Haramain high speed railway
project)

اسم الطالبة

دلال عبد القوي محمد الكامل

هوية الطالب /

2021200555

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الاهداء

إلى من غمرني بحبه ورعايته... إلى من علمني الصبر والاجتهاد... إلى من كانت نصائحه نورًا يضيء
طريقي، والدي العزيز، حفظه الله وأطال في عمره.

إلى من ملأت قلبي بحنانها وعطائها... إلى من كان دعاؤها لي خير عون وسند، وابتسامتها دواء
لجروحي... إلى أغلى الناس على قلبي، أُمي الحبيبة، أطال الله في عمرها وحفظها من كل شر.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء، الذين كانوا دائماً مصدر دعم وقوة لي، وأسرتني التي كانت ولا تزال سندي
في كل خطوة.

إلى كل صديق ومحب، إلى كل من وقف بجانبني وقدم لي الدعم والنصح، لكم جميعاً أهدي هذا العمل.

وإلى نفسي التي آمنت بقدرتها على الوصول، ورأت في كل تحدٍّ فرصة للنمو والتعلم.

الفصل الاول: الاطار العام لدراسة .١

1.1. المقدمة	5
1.2. مشكلة البحث:	6
1.4. اسالة الدراسة	8
١,٥. أهداف البحث	8
1.6. فرضية البحث	9
١,٦,١. الفرضيات الدراسية الفرعية	9
١,٧. نموذج البحث	9
١,٨. الدراسة الميدانية:	10
1.9. هيكل المشروع المقترح:	10

الفصل الثاني: الإطار النظري .٢

٢,١. مقدمة:	12
٢,٢. الرضى الوظيفي:	12
٢,٣. الجودة الانتاجية:	13
٢,٤. العلاقة بين الرضا الوظيفي والجودة الانتاجية	13
٢,٥. خاتمة	13

الفصل الثالث: منهجية الدراسة .٣

٤. المقدمة :	15
التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	15
16 تصميم البحث	16
مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	17
١,١,١. مجتمع الدراسة:	17
١,١,٢. عينة الدراسة:	17
طريقة جمع البيانات	18
أنواع البيانات	Error! Bookmark not defined.
١,١,٣. البيانات الأولية:	19
١,١,٤. البيانات الثانوية:	19
طرق واساليب تحليل البيانات	19
20 الخاتمة	20

1. الفصل الاول: الاطار العام لدراسة

1.1. المقدمة

في عالم الأعمال اليوم، تُعدُّ الميزة التنافسية عنصرًا حاسمًا لنجاح أي منظمة أو مشروع، فإن القدرة على التفوق والابتكار وتقديم خدمات متميزة هي ما يميز الشركات الناجحة عن منافسيها. فهي تساعد في تحقيق المزيد من العملاء، وزيادة الإيرادات، وتحقيق نتائج مالية إيجابية.

وتعد الجودة أحد أهم الأساليب التنافسية في هذا السياق، وتعرف الجودة عمومًا بأنها قدرة الخدمة على تلبية أو تجاوز توقعات العملاء، ومن المهم فهم أهمية رضا الموظفين كعنصر حاسم لضمان جودة الخدمات، فرضا الموظفين ليس فقط يؤثر على فعالية العمل داخل المنظمة، بل ينعكس أيضًا على جودة الخدمات التي تقدمها الشركة.

يعتمد تحقيق أهداف المؤسسة بناءً على شعور العاملين بدعم المؤسسة لهم. فهم بحاجة إلى الشعور بالدعم لتمكينهم من المساهمة بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة بكل جهدهم. وأظهرت التجارب والدراسات أن الشركات الناجحة والمتقدمة ترتبط نجاحاتها بوجود إدارة متطورة تهتم بموظفيها وتسعى لحل مشاكلهم باستخدام أحدث التقنيات والأساليب في تحسين رضا الموظفين وتعزيز أدائهم (لعجيلات، ٢٠٢٢)، وبناءً على الدراسات المتعددة حول الرضا الوظيفي، يُظهر أن الرضا المهني المرتفع للموظفين يزيد من الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب الذي يؤثر سلبيًا على المؤسسة طارق كمال ٢٠٠٤) مستشهد به في ميتشل، ٢٠١٧ ص. (٧

يهدف هذا المقترح البحثي على دراسة مدى تأثير الرضا الوظيفي على جودة الانتاجية في مشروع قطار الحرمين السريع

وتهدف هذي الدراسة لتقديم توصيات عملية للمديرين والقادة في المشروع

1.2. مشكلة البحث:

على الرغم من وجود عديد من الدراسات التي تتعلق في ادارة الموظفين ورضاهم الوظيفي في الشركات يوجد فجوة نظرية وتجريبية تتطلب المزيد من التطوير والاهتمام، وفحص هذي الفجوة يُعد من العوامل التي تؤثر على الجودة الانتاجية تشمل مشكلة البحث هذي دراسة مجالين رئيسيين: الفجوة النظرية والفجوة التجريبية.

الفجوة النظرية:

تتمثل في نقص الأبحاث التي تسلط الضوء على أهمية الرضا الوظيفي: تعزز هذه الدراسة الارتباط القائم بين الموظفين والمشروع، مما يؤدي إلى شعورهم بالمسؤولية والالتزام بتحقيق أهداف المشروع بأعلى مستوى من الجودة. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى رضا الموظفين في المشروع ووضع استراتيجيات فعّالة تعزز رضاهم وتحسين جودة إنتاجيتهم.

الفجوة التجريبية:

تكمن في عدم التقييم الكافي لرضا الموظفين: إذ يُعدُّ تقييم رضا الموظفين بشكل مستمر أمرًا بالغ الأهمية، حيث يمكن من خلاله سد هذه الفجوة للمديرين والمسؤولين والحفاظ على التزام الموظفين و تحفيزهم وتقليل معدلات الغياب والاستقالة، وبالتالي الحفاظ على الموظفين الماهرين في المشروع.

سؤال البحث الرئيسي :

“التعرف على مدى تأثير الرضى الوظيفي على جودة انتاجية الموظفين في مشروع قطار الحرمين السريع؟”

1.3. أهمية البحث:

تهدف هذي الدراسة الى تسليط الضوء على الفجوات النظرية والتطبيقية التي تم توضيحها لإبراز أهميتها على الجودة الانتاجية من خلال العمل على تحقيق التالي:

الأهمية النظرية:

تعزيز استراتيجيات رضى الموظفين: ستساعد نتائج البحث فهم مدى رضى الموظفين وتفاعلهم الإيجابي مع المهام وأهداف المنظمة التي تتعلق بتعزيز الإنتاجية وتحسين الجودة الانتاجية التي يقدمونها.

الأهمية العملية:

تحسين الأداء والإنتاجية: من خلال تعزيز الجودة الإنتاجية وتحسين الجودة الخدمية، يمكن للمنظمة تحسين أدائها وزيادة إنتاجيتها. فإدارة الموارد البشرية بشكل فعال تساعد في تحقيق هذه الأهداف من خلال تطوير سياسات وبرامج تحفيزية وتطوير مهارات الموظفين.

تحقيق رضا العملاء: الجودة العالية في المنتجات أو الخدمات تعزز رضا العملاء وتعزز سمعة المنظمة في السوق. ورضا الموظفين يساهم في تحقيق هذه الجودة من خلال تعزيز الفهم والالتزام بأهداف المنظمة وتقديم أفضل الخدمات.

تقليل التكاليف: الاستثمار في رضا الموظفين يمكن أن يؤدي إلى تقليل تكاليف التوظيف والتدريب وتقليل معدلات الانقطاع والاستقالة، مما يقلل من التكاليف العامة للمنظمة ويزيد من كفاءتها.

تعزيز التنافسية: المنظمات التي تحقق أعلى مستويات رضا الموظفين غالبًا ما تكون أكثر تنافسية في سوق

1.4. اسالة الدراسة

تهدف الدراسة الى الاجابة على السؤال الرئيسي: " التعرف على مدى تأثير الرضى الوظيفي على جودة انتاجية الموظفين في مشروع قطار الحرمين السريع؟", حيث انه من خلال الاجابة على الاسلة الفرعية نتمكن من الاجابة على السؤال الرئيسي

١. ما مدى تلقي الموظفون رواتب تتناسب مع حجم العمل الذي يقومون به؟
٢. مامدى شعور الموظفون بالاطمئنان بشأن استمرارية وظائفهم؟
٣. ما مستوى حرص الموظفين على تحقيق أهداف المؤسسة في مشروع القطار؟
٤. م مدى معرفة الموظفين أن الرضا الوظيفي يساهم في تحسين جودة عملهم؟
٥. ما مستوى إلتزام الموظفون بأوقات العمل الرسمية بشكل جيد؟
٦. ما هي العوامل المؤثرة على جودة الإنتاجية للموظفين في مشروع القطار؟
٧. ما مستوى تتمتع الموظفون الراضون بقدرة على الابتكار والتطوير في أداء وظائفهم؟
٨. ما هو مستوى جودة الإنتاجية في مشروع قطار الحرمين؟

1.5. أهداف البحث

١. التحقق من تأثير توفير رواتب تعكس قيمة العمل على رضا الموظفين والالتزام في العمل.
٢. التعرف على العوامل التي تؤثر على مستوى الأمان الوظيفي لدى الموظفين في بيئة العمل في مشروع القطار.
٣. تقييم مدى وعي وانخراط الموظفين في أهداف ورؤية المؤسسة المتعلقة بمشروع القطار، وتأثير ذلك على أدائهم ونتاج المشروع.
٤. فهم كيفية تأثير رضا الموظفين على جودة عملهم في مشروع القطار، والاستفادة من هذا الفهم لتحسين الأداء وتطوير العمل.
٥. تقييم التزام الموظفين بأوقات العمل الرسمية وتحديد مدى تأثير ذلك على الانضباط والإنتاجية في مشروع القطار.
٦. تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الإنتاجية للموظفين في مشروع القطار وتحليل كيفية تعزيزها وتحسينها.
٧. اقتراح برامج تحفيزية وخلق بيئة عمل تشجع الموظفين على الابتكار والتطوير لتحسين الأداء وتحقيق أهداف المشروع.
٨. قياس مستوى جودة الإنتاجية في مشروع قطار الحرمين بدقة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحقيق أداء ممتاز

1.6. فرضية البحث

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضى الوظيفي وجودة الانتاجية للموظفين

1.6.1. الفرضيات الدراسية الفرعية

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين توفير رواتب مناسبة وعادلة للموظفين ومستوى الرضا الوظيفي والالتزام بالعمل.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين توفير بيئة عمل مستقرة ومشجعة وبين شعور الموظفين بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي، مما يعزز من إنتاجيتهم.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين شعور الموظفون بتوجيه ودعم قوي وتفعيل مشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات وبين ارتباطهم بأهداف المشروع وتحقيقها بفعالية.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين رضا الموظفين وجودة عملهم وزيادة رضا الموظفين وجودة العمل والإنتاجية.

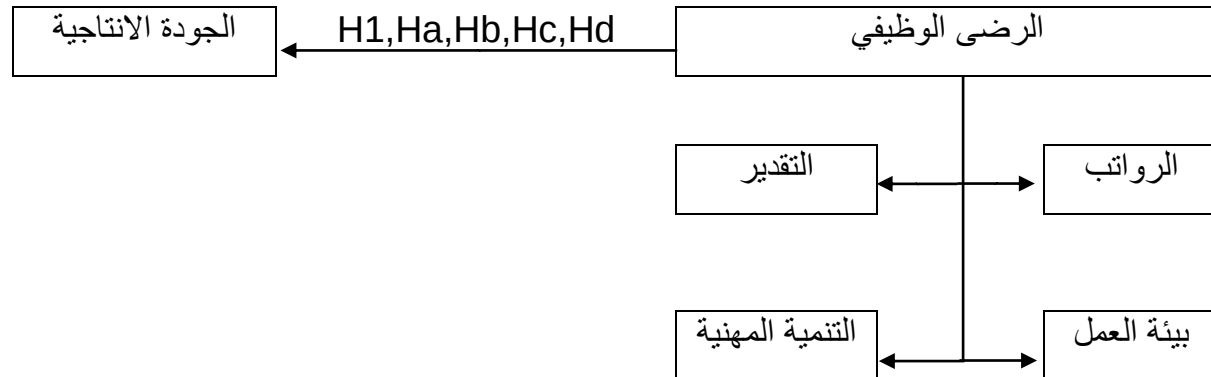
توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تشجيع الموظفين على التزام الأوقات الرسمية وبين تحقيق الأهداف بفعالية وتحسين الإنتاجية العامة.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين بعد الواتب والحوافز و جودة الإنتاجية للموظفين.

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين توفير بيئة عمل مشجعة للابتكار والتطوير وتوفير الدعم اللازم والمكافآت الملائمة للأفكار الإبداعية وبين زيادة قدرة الموظفين على الابتكار وتطوير العمل.

1.7. نموذج البحث

نموذج الدراسة المقترح : المصدر : الباحث



1.8. الدراسة الميدانية:

سأقوم بتطبيق هذا البحث في شركة إدارة المرافق المعروفة باسم "السيف"، وتكمن أهمية هذه الدراسة الميدانية في قدرتها على تعزيز كفاءة ورضا العاملين في الشركة. من خلال تحليل "تأثير رضا الموظفين ونظام الحوافز على جودة الأداء"، سأسعى إلى تقديم تقييم شامل للعمليات الحالية في الشركة، مما سيساعد في تحديد الممارسات الفعالة وتوجيه السياسات التحفيزية بشكل يدعم تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية.

1.9. هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة	

.

2. الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1. مقدمة:

في مجال الأعمال، هناك العديد من الدراسات التي تركز على الجودة الإنتاجية، ولكن هناك اختلاف في وجهات نظر الباحثين عن العوامل المؤثرة بالجودة لانتاجية، بسبب اختلاف بيئات الدراسة.

2.2. الرضى الوظيفي:

الرضى الوظيفي يعكس مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل وظروف العمل التي يجدون أنفسهم فيها. يشمل الرضى الوظيفي العواطف والمشاعر الإيجابية التي يشعرون بها تجاه عملهم، ومدى ارتياحهم بما يقومون به في العمل وكيفية تعاملهم مع الزملاء والمدراء.

تاريخياً، كان التركيز على الرضى الوظيفي يرتبط بالمبادئ الإدارية التقليدية التي كانت تهتم بالانتاجية والأداء الوظيفي. لكن مع تطور فهمنا للعوامل النفسية والاجتماعية في العمل، أصبح فهم الرضى الوظيفي أكثر اهتماماً.

أبعاد الرضى الوظيفي تشمل الرضا عن الأجور والمكافآت، والتقدم الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء والمدراء، وظروف العمل والبيئة العامة في العمل.

هناك عدة نظريات تفسر الرضى الوظيفي، منها نظرية تأثير الانتماء الاجتماعي التي تشير إلى أن العواطف والعلاقات الاجتماعية في العمل تؤثر على الرضى الوظيفي. وتعتبر نظرية احتياجات ماسلو للتحقيق الذاتي أيضاً نظرية مهمة تشير إلى أن تحقيق الاحتياجات النفسية للموظفين يؤدي إلى الرضى الوظيفي.

الرضى الوظيفي يعتمد على عدة متغيرات مثل الثقافة التنظيمية، وطبيعة العمل، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وتقدير الإدارة لمساهمة الموظفين، ومكافآت العمل، وغيرها.



2.3. الجودة الانتاجية:

الجودة الإنتاجية هي مصطلح يُشير إلى مدى تحقيق المنتجات أو الخدمات لمعايير الجودة المحددة. تطور هذا المصطلح عبر الزمن وتغير تعريفه وفقاً للسياق والتطور التكنولوجي. يشمل مفهوم الجودة الإنتاجية عدة أبعاد مثل الجودة التقنية والجودة الفنية والجودة المالية والجودة الاجتماعية.

تاريخياً، كان التركيز على الجودة يتمثل في تحسين العمليات الإنتاجية لضمان منتجات عالية الجودة. لكن مع التطور التكنولوجي، زاد التركيز على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء وتحقيق الرضا لديهم.

العلاقة بين الجودة الإنتاجية والمتغيرات معقدة، حيث يتأثر الجودة بعوامل مثل التكنولوجيا المستخدمة، وعمليات الإنتاج، والموارد المتاحة، ومهارة العمال، وتوجهات السوق، واحتياجات العملاء.

2.4. العلاقة بين الرضا الوظيفي والجودة الانتاجية

الجودة الإنتاجية تُعتبر من أهم العوامل التي تؤثر على تحقيق أهداف المنظمة، وقد اختلفت دراسات الباحثين في العوامل المؤثرة فيها بسبب اختلاف بيانات الدراسة. ومع ذلك، فإن رضا الموظفين يعتبر من المتغيرات المتفق عليها في بعض الدراسات.

العنصر البشري يُعتبر أحد العوامل الرئيسية في تحقيق الإنتاجية، حيث يمثل الركيزة الأساسية لها. تتحدد كفاءة العمل والتنظيم بناءً على مهارات وأداء الفرد في العمل. يمكن أن يؤدي الإهمال للعنصر البشري إلى تراجع الإنتاجية في المؤسسات والمجتمعات، مما يبرز أهمية دراسة رضا الموظفين لتحقيق أداء مثالي في العمل. (فلمبان ٢٠٠٨).

2.5. خاتمة

نتائج مراجعة الأدبيات تُظهر أهمية رضا الموظفين في تحقيق الإنتاجية، وتشير إلى أن دراسات المستقبل يجب أن تركز على هذا الجانب بشكل أكبر. يمكن أيضاً تحديد تأثير العنصر البشري على الإنتاجية كمجال للبحث المستقبلي، مع التركيز على كيفية تحسين مهارات الموظفين وزيادة رضاهم لزيادة الإنتاجية.

بشكل عام، تسلط الدراسة الضوء على أهمية العنصر البشري ورضا الموظفين في تحقيق الإنتاجية، مما يساهم في تطوير استراتيجيات أفضل لإدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء العملي.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة :

بعد أن قدمنا في الفصل الأول الأسس النظرية المتعلقة بمفاهيم رضا الموظفين وتأثيره على جودة الأداء، في هذا الفصل، سنقوم بتناول منهجية البحث التي استخدمناها لدراسة تأثير رضا الموظفين على جودة أداء الموظفين في شركة السيف للصيانة والتشغيل، الواقعة في المنطقة الغربية من المملكة العربية السعودية.

يوضح هذا الفصل بجلاء كيفية تنفيذ البحث من خلال استعراض منهجية الدراسة، وتحديد المجتمع المدروس وعينة البحث، بالإضافة إلى شرح الأدوات والأساليب التي استخدمناها لجمع البيانات وتحليلها. سنتناول أيضًا الإطار الذي تم فيه دراسة المشكلة البحثية، المنهجيات المستخدمة، والنتائج التي تم الوصول إليها، وكذلك التوصيات التي استخلصناها بناءً على هذه النتائج.

من خلال هذا الفصل، نهدف إلى تقديم صورة شاملة عن كيفية تنفيذ البحث وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها، بما يعزز فهمنا لتأثير رضا الموظفين على جودة أدائهم في سياق شركة السيف للصيانة والتشغيل.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التعريفات الإجرائية تلعب التعريفات الإجرائية دورًا حيويًا في توجيه منهجية البحث وتحليل البيانات، حيث تشمل هذه التعريفات تفاصيل دقيقة حول جوانب أساسية مثل إجراءات رضا الموظفين وجودة أداء الموظفين.

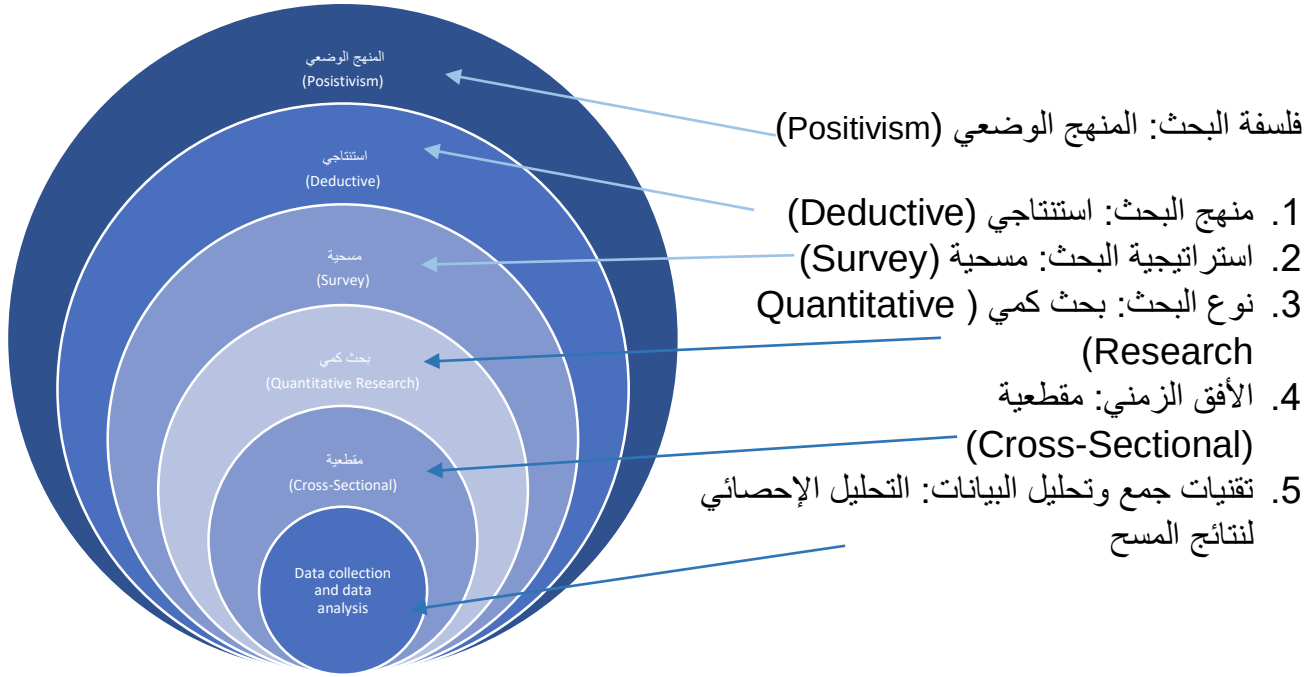
الرضا الوظيفي:

انه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسانًا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (سعيد سلطان - ٢٠٠٤)

جودة أداء الموظفين:

انه المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وعلى كل الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف، كما أنه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال (محمد سعيد - ٢٠٠٤)

3.3. تصميم البحث



فلسفة البحث: الوضعية

النهج الوضعي في البحث يقوم بفحص الفرضيات الموجودة مسبقاً من خلال إجراء عدة اختبارات وتحليلات.

منهج البحث: استنتاجية

التصاق بينها وبين فلسفة البحث الوضعية

استراتيجية البحث: مسحية ودراسة حالة

يركز على وصف البيانات بشكل دقيق ومنظم، مثل استخدام الإحصاءات الوصفية مثل الوسائط والانحرافات المعيارية لتلخيص البيانات المجمعة من استبيانات أو مقابلات.

اختيار البحث: كمية

يتضمن جمع البيانات الرقمية من خلال استخدام استبيان لإجراء استقصاء يعتمد على تجربة محددة.

الأفق الزمني: مستعرضة (مقطعية)

أن جميع البيانات تم جمعها في فترة زمنية محددة واحدة، دون جمعها على مدار فترات زمنية متعددة أو متغيرة . هذا يسمح بتحديد نقطة زمنية محددة لجمع البيانات والتأكد من تجانس الظروف والسياقات التي جمعت فيها البيانات

تقنيات جمع وتحليل البيانات: التحليل الإحصائي لنتائج المسح (استبيان)

سأستخدم الاستبيان لجمع بيانات متجانسة يمكن تحليلها إحصائياً باستخدام spss للاستدلال على النتائج المتوقعة للفرضيات البحثية.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1. مجتمع الدراسة:

وفقاً لجدول (Krejcie,rv,& morgan) يتمثل حجم المجتمع في هذا البحث من كافة الأفراد الموظفين و المشرفين والإداريين الذي يتكون عددهم من (٧٠)

عدد الموظفين	التصنيفات	مجتمع البحث
٤	رئيس مجلس الإدارة	شركة أديف لإدارة المرافق بجدة - المملكة العربية السعودية
٢	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٥	مدير	
٣	نائب المدير	
٣	مدير فرع	
١٠	مدير قسم	
٣٤	موظف	
٦١	المجموع	

إعداد الباحث (٢٠٢٤)

3.4.2. عينة الدراسة:

موظفين شركة السيف وإداريين الشركة

تم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة ، لضمان تمثيل مختلف الفئات و القطاعات بشكل عادل ودقيق

تم اختيار ٦١ موظفاً وهذا حجم العينة وفقاً لجدول (Krejcie,rv,& morgan) بطريقة عشوائية باستخدام جدول أرقام عشوائية

حجم العينة	مجتمع الدراسة	عينة البحث
٦١	٧٠	الموظفين المستهدفين في شركة أديف

إعداد الباحث (٢٠٢٤)

3.4.3. طريقة ووتقنية اخذ العينة

أداء البحث يعتمد على استخدام الاستبيان، لذا فإن طريقة أخذ العينات المستخدمة هي الاحتمالية، والتقنية المستخدمة في أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة

3.5. طرق جمع البيانات

يتناول هذا القسم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته. بناءً على ذلك، اعتمد الباحث على أسلوب الاستقصاء لجمع البيانات الكمية باستخدام الاستبيانات. وقد تم تصميم الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث يُعبر الرقم ١ عن 'موافق بشدة'، بينما يُعبر الرقم ٥ عن 'غير موافق بشدة'

نموذج ليكرت الخماسي

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
درجة الموافقة	١	٢	٣	٤	٥

المصدر : إعداد الباحث

3.5.1. المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

تم الاعتماد على استبيان (عائشة ذبلاوي، ٢٠١٧) يتكون المتغير المستقل في هذه الدراسة من ١٥ عبارات المتعلقة برضا الموظفين. نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي. حيث، ١ = موافق بشدة، بينما ٥ = غير موافق بشدة

3.5.2. المتغير التابع (الجودة الانتاجية)

تم الاعتماد على استبيان (الوافي مفيدة، ٢٠١٩) يتكون المتغير المستقل في هذه الدراسة من ١٥ عبارات المتعلقة بنظام جودة اداء الموظفين. نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي. حيث، ١ = موافق بشدة، بينما ٥ = غير موافق بشدة

3.6. انواع البيانات :

3.6.1. البيانات الأولية:

تم جمع البيانات الأولية، التي تمثل البيانات الاصلية، باستخدام الاستبيان بهدف معالجة المشكلة البحثية.

3.6.2. البيانات الثانوية:

تم جمع البيانات الثانوية من الابحاث السابقة ، الرسائل العلمية ، التقارير .

3.7. طرق واساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها الستخلص استنتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

تعتبر اختبارات الصالحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة .

تعتبر اختبارات الصالحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

3.8. الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم استعراض موضوع العينة ومجتمع الدراسة بشكل مفصل، مما يضع أساساً متيناً لفهم منهجية جمع البيانات وتحليلها. تم تسليط الضوء على أهمية اختيار العينة المناسبة وأثرها الكبير على دقة وموثوقية النتائج. كما تم تناول أساليب جمع البيانات المختلفة وتوضيح كيفية تطبيقها بشكل فعال في سياقات متنوعة. بالإضافة إلى ذلك، تم استعراض أنواع البيانات المختلفة وطرق معالجتها، مما يساهم في تقديم رؤية شاملة وواضحة حول موضوع البحث. هذه المناقشات تدعم بشكل كبير جودة وموثوقية البحث، مما يهيئ الطريق لتحقيق نتائج دقيقة وفعالة في الأبحاث المستقبلية

4. الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

4.1. التمهيد

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائيًا باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS الإصدار ٢٨ وبرنامج Smart-PLS 3.0. يتضمن الفصل الحالي التحليل الإحصائي الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام SPSS V.28، بالإضافة إلى اختبار صدق وثبات الاستبيانات التي تم جمع البيانات من خلالها باستخدام برنامج PLS 3.0. كما تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28 لاختبار فرضيات البحث وتقييم ملاءمة النموذج، وتم تأكيد النتائج الإحصائية باستخدام برنامج Smart-PLS 3.0.

4.2. خصائص عينة الدراسة

تم تصنيف مفردات عينة الدراسة بناءً على عدة معايير تشمل الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، وطبيعة العمل. وتم حساب التكرارات والنسب المئوية للأفراد في العينة لتحديد المعلومات الديموغرافية، والتي تتضمن:

- النوع: ذكر، أنثى

- الفئة العمرية: أقل من ٣٠ سنة، من ٣٠ إلى ٤٠ سنة، أكثر من ٤٠ سنة

- المستوى التعليمي: دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه

- عدد سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات، من ٥ إلى ١٠ سنوات، من ١٠ سنة فأكثر

- المركز الوظيفي: رئيس مجلس الإدارة، نائب رئيس مجلس الإدارة، مدير، نائب مدير، مدير فرع، مدير قسم، موظف.

الجدول و الرسومات والفقرات ، التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة ، كما لما يلي:

توصيف عينة الدراسة

النوع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	28	45.9	45.9	45.9
	انثى	33	54.1	54.1	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

الفئة العمرية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	33	54.1	54.1	54.1
	ما بين 30 الى 40 سنة	19	31.1	31.1	85.2
	أكثر من 40 سنة	9	14.8	14.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دبلوم	21	34.4	34.4	34.4
	بكالوريوس	25	41.0	41.0	75.4
	ماجستير	10	16.4	16.4	91.8
	دكتوراه	5	8.2	8.2	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	33	54.1	54.1	54.1
	ما بين 5 الى 10 سنوات	17	27.9	27.9	82.0
	أكثر من 10 سنوات	11	18.0	18.0	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

المركز الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئيس مجلس الاداره	4	6.6	6.6	6.6
	نائب رئيس مجلس الاداره	2	3.3	3.3	9.8
	مدير	5	8.2	8.2	18.0
	نائب المدير	3	4.9	4.9	23.0
	مدير فرع	3	4.9	4.9	27.9
	مدير قسم	10	16.4	16.4	44.3
	موظف	34	55.7	55.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

(ن = ٦١ مفردة)

من بيانات الجدول رقم (١) تم استخلاص النتائج الآتية :

4.3. قياس صدق وثبات أداة البحث

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	61	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
AG	1.54	.502	61
EG	1.61	.737	61
LA	1.98	.922	61
EX	1.64	.775	61
PO	5.70	1.918	61
R1	2.67	1.261	61
R2	2.66	1.223	61
R3	2.89	1.212	61
R4	2.64	1.278	61
T1	2.21	1.066	61
T2	2.31	1.088	61
T3	2.51	1.220	61
T4	2.64	1.252	61
R1	2.26	1.153	61
R2	2.30	1.202	61
R3	2.34	1.196	61
R4	2.33	1.179	61
R1	2.26	1.153	61
R2	2.28	1.157	61
R3	2.33	1.151	61

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.918	.907	20

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.10	211.857	14.555	20

4.4. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

4.5. معاملات الارتباط الخطى بين متغيرات الدراسة

4.6. نتائج اختبار صحة فروض الدراسة

4.7. الخالصة

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
AG	1.54	.502	61
EG	1.61	.737	61
LA	1.98	.922	61
EX	1.64	.775	61
PO	5.70	1.918	61
R1	2.67	1.261	61
R2	2.66	1.223	61
R3	2.89	1.212	61
R4	2.64	1.278	61
T1	2.21	1.066	61
T2	2.31	1.088	61
T3	2.51	1.220	61
T4	2.64	1.252	61
R1	2.26	1.153	61
R2	2.30	1.202	61
R3	2.34	1.196	61
R4	2.33	1.179	61
R1	2.26	1.153	61
R2	2.28	1.157	61
R3	2.33	1.151	61

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.918	.907	20

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.10	211.857	14.555	20

قائمة المراجع

إيناس, ف. 2008. رسالة ماجستير بعنوان: الرضى الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي
أمل لعجيلات. أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي دراسة عينة من المؤسسات ص و م في قطاع مواد البناء-بتقريت
(Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).-<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/12221>

فلمبان، ايناس (٢٠٠٧) :الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات
التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة
أم القرى .

عبد القادر باصفار, أ. (٢٠١٨). أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الاداء .مجلة بحوث التربية
النوعية. 551-570, (49) 2018 ,

سعيد سلطان ، السلوك الإنساني في المنظمات، دار اجلامعة اجلدية ، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص١٩٦
محمد سعيد،أنور سلطان ،السلوك النسائي في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة ،مصر، ٢٠٠٤، ص١٩.

ذبلاوي .دور تمكين العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة" المديرية الجهوية موبيليس ورقلة (Doctoral dissertation, "جامعة
قاصدي مرباح ورقلة).

https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/14675/1/dablaoui_aicha.pdf

الوافي. أثر التمكين الإداري على أداء الموظفين في المؤسسات-حالة الخزينة العمومية-بسكر- ص١١٩ .

الملاحق

الرضا الوظيفي: انه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (سعيد سلطان - ٢٠٠٤)

السيدات والسادة الأفاضل،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد

في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة الجميع الذكية، نقوم حالياً بإعداد دراسة بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على جودة أداء الموظفين في شركة الصيانة والتشغيل (ESOM)" . لذا يسرنا تقديم هذا الاستبيان لكم، ونتمنى منكم ملء الاستبيان بعناية بعد قراءة كل عبارة بدقة، ووضع علامة (x) في الخانة المناسبة. نؤكد لكم أن إجاباتكم ستظل سرية تماماً ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. كما أن دقة وصحة النتائج التي ستتوصل إليها هذه الدراسة تعتمد بشكل كبير على مدى تعاونكم معنا في ملء هذا الاستبيان بوضوح وجدية

أُتقدم بفائق الاحترام والتقدير،

إشراف

الباحث

د. منى مصطفى

دلال عبد القوي قايد

يونيو / ٢٠٢٤

المحور الأول : المعلومات الشخصية :الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لإجابتك.

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

السن:

☐ 30-20 ☐ 40-30 ☐ 50-40 ☐ أكثر من 50

المستوى التعليمي:

☐ ثانوي فأقل ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دراسات عليا

الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب ☐ متزوج

سنوات الخبرة :

☐ أقل من سنة ☐ من 5 إلى 10 ☐ من 15 إلى 20 ☐ أكثر من 20

الوظيفة:

☐ ايطار ☐ عون تنفيذ ☐ عامل

الرضا الوظيفي:

انه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (سعيد سلطان - ٢٠٠٤)

المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب انجازها، وعلى كل الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة
					1. نحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة
					2. توجد قدرة لدى الموظفين لتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل
					3. يوجد التزام وتقيد بأنظمة وقوانين العمل لدى الموظفين
					4. يتم إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه
					5. يتم التنسيق والتعاون مع الآخرين لأداء العمل
					6. التزام الإدارة بجودة الأداء يساعد في تحسين مستوى أداء الموظفين .
					7. يحرص الموظفون على تنفيذ العمل وفقا للخطط والبرامج المرسومة .
					8. توجد قدرة لدى الموظفين على تصحيح الأخطاء الناتجة من قيامهم بأداء أعمالهم .
					9. يحافظ الموظفون على الالتزام بأوقات العمل الرسمية .
					10. يبذل الموظفون الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة .
					11. الإشراف المباشر والمتابعة المستمرة من قبل الرؤساء يؤدي إلى تحسين مستوى أداء الموظفين
					12. تتوفر لدى الموظفون بالمؤسسة الرغبة و الحماس لإنجاز أعمالهم
					13. تتوفر لدى الموظفون المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤدونها .
					14. يتوفر لدى الموظفون القدرة على الإبداع والتجديد وتطوير العمل
					15. تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من المسؤول المباشر فيما يخص العمل

