

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

الفصل الدراسي الأول – ٢٠٢٤

الاهداء

إلى من كان لي خير سند ورفيق... إلى من أعطاني من وقته وجهده واهتمامه دون مقابل، إلى من كان وجوده في حياتي مصدر أمان وحب، والذي العزيز، أسأل الله أن يحفظه ويطيل في عمره.

إلى من كانت لي الأمان والعون في كل الظروف، إلى من زينت حياتي بحنانها وعطائها واحتوائها، أُمي الغالية، أسأل الله أن يديمها لي ويحفظها من كل مكروه.

إلى زوجي العزيز، الذي كان دائماً مصدر قوتي وإلهامي، وقدم لي كل الدعم والمحبة في رحلتي هذه، لك مني كل الامتنان والحب، وأسأل الله أن يديمك لي شريكاً وأخاً وصديقاً.

إلى إخوتي وأخواتي، الذين كانوا دائماً داعمين لي بروحهم الطيبة وقلوبهم النقية، ولأسرتي التي كانت لي الركيزة الدائمة، شكراً من القلب لكم.

إلى كل من صادقني وساندني وقدم لي من نصحه وتوجيهه، لكم جميعاً أهدي هذا العمل.

وأخيراً، إلى نفسي التي آمنت بقدرتها على التحدي والصمود، ورأت في كل صعوبة فرصة جديدة للتعلم والنمو.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم داخل المؤسسة، مع التركيز على تحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى الأداء. كما سعت الدراسة إلى فهم العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين، مثل بيئة العمل، والتقدير، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وكيفية تأثير هذه العوامل على تحسين أو تدهور جودة الأداء.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدامه في الجزء النظري لاستعراض الأدبيات السابقة والنظريات المتعلقة بالموضوع، بينما تم استخدام المنهج التحليلي في الجزء التطبيقي لتحليل البيانات الميدانية المستمدة من المؤسسة محل الدراسة. لجمع البيانات، تم استخدام استبيان مصمم خصيصاً لقياس مستوى رضا الموظفين وتقييم جودة أدائهم، مما أتاح فهماً أعمق للعلاقة الديناميكية بين المتغيرات المدروسة وتقديم توصيات قابلة للتطبيق لتحسين الأداء الوظيفي في شركة السيف

الفصل الاول: الاطار العام لدراسة .١

1.1.	7 المقدمة	
1.2.	مشكلة البحث:	8
1.4.	اسالة الدراسة	10
١,٥.	أهداف البحث	10
1.6.	فرضية البحث	11
١,٦,١.	الفرضيات الدراسة الفرعية	11
١,٧.	نموذج البحث	12
١,٨.	الدراسة الميدانية:	12
1.9.	هيكل المشروع المقترح:	12

الفصل الثاني: الإطار النظري .٢

٢,١.	14 مقدمة:	
٢,٢.	الرضى الوظيفي:	14
٢,٣.	الجودة الانتاجية:	15
٢,٤.	العلاقة بين الرضا الوظيفي والجودة الانتاجية	16
٢,٥.	16 خاتمة	

الفصل الثالث: منهجية الدراسة .٣

٣,١.	18المقدمة :	
٣,٢.	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	18
٣,٣.	تصميم البحث	19
3.4.	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	20
٣,٤,١.	مجتمع الدراسة:	20
3.4.2.	عينة الدراسة:	21
٣,٤,٣.	طريقة ووتقنية اخذ العينة	21
٣,٥.	طرق جمع البيانات	21
٣,٥,١.	المتغير المتسقل (الرضا الوظيفي)	21
٣,٥,٢.	المتغير التابع (الجودة الانتاجية)	22
٣,٦.	انواع البيانات :	22

البيانات الأولية: ٣,٦,١	22
البيانات الثانوية: ٣,٦,٢	22
طرق واساليب تحليل البيانات ٣,٧	22
الخاتمة ٣,٨	23
4. الفصل الرابع : التحليل الإحصائي	24
25 التمهييد ٤,١	
خصائص عينة الدراسة ٤,٢	25
قياس صدق وثبات أداة البحث ٤,٣	29
صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة ٤,٣,١	30
ثبات أداة الدراسة ٤,٣,٢	33
التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ٤,٤	34
4.5. معامالت الارتباط الخطى بين متغيرات الدراسة	36
نتائج اختبار صحة فروض الدراسة ٤,٦	37
42 الخالصة ٤,٧	
5. الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة	43
44 المقدمة ٥,١	
محددات الدراسة ٥,٢	44
التوصيات والتطبيقات العملية ٥,٣	45
الدراسات المستقبلية ٥,٤	46
47 الخاتمة ٥,٥	

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 ونتائج 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

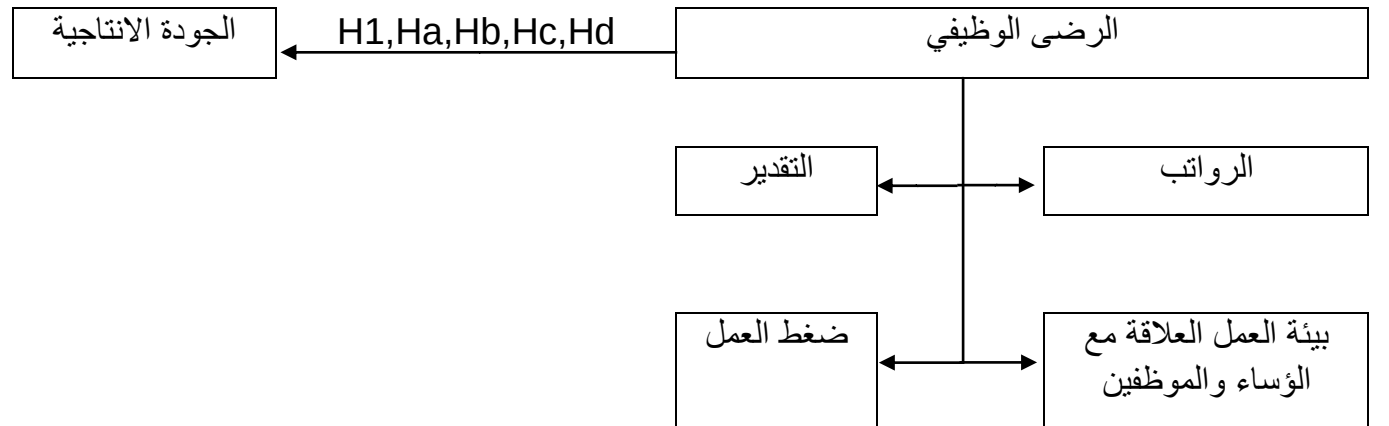
توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين توفير رواتب مناسبة وعادلة للموظفين ومستوى الرضا الوظيفي والالتزام بالعمل.

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 ايجابية ذات دلالة إحصائية 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 بالإنتاجية 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 أيضًا 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.

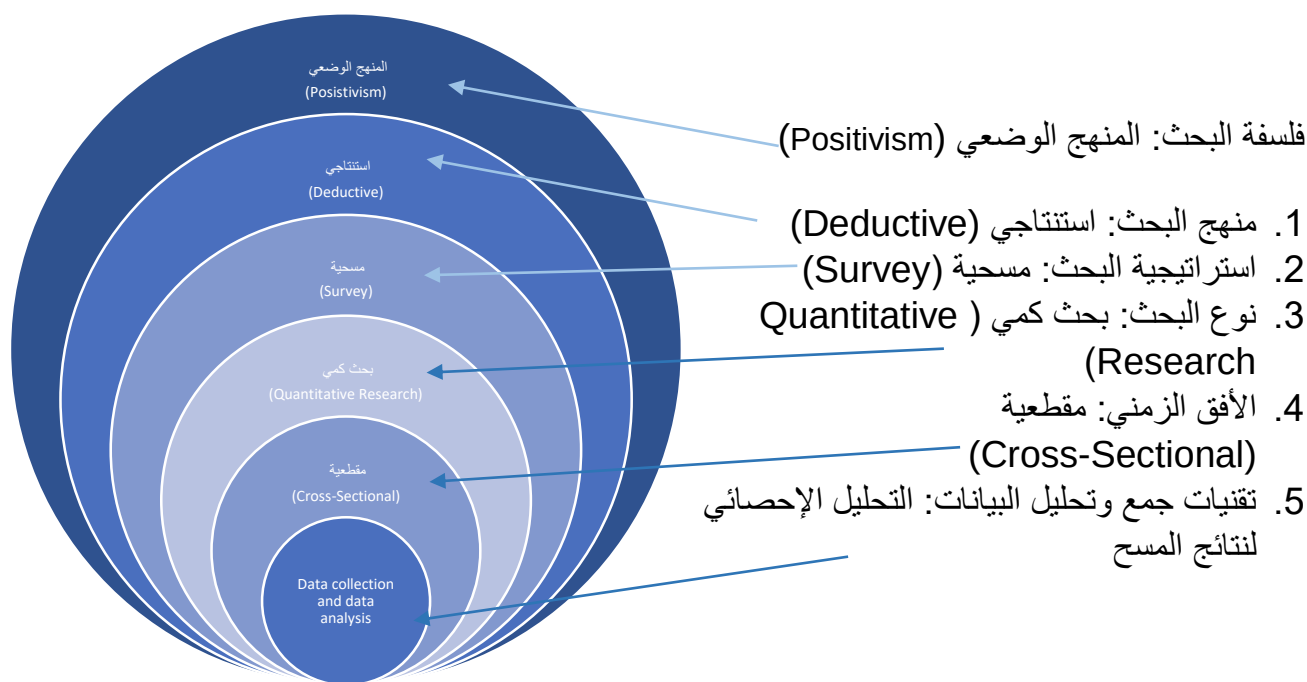
الرضا الوظيفي:

انه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته 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)

جودة اداء الموظفين:

انه 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، 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.

الآفاق 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:

وفقا 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 الادارة	شركة سيف لإدارة المرافق بجدة -المملكة العربية السعودية
٢	نائب رئيس مجلس الادارة	
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 وادارين الشركة

تم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة ، لضمان تمثيل مختلف الفئات و القطاعات بشكل عادل ودقيق
تم اختيار ٦١ موظفا وهذا حجم العينة وفقا لجدول (Krejcie,rv,& morgan) بطريقة عشوائية باستخدام جدول أرقام عشوائية

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

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 ذبلوي,٢٠١٧) يتكون المتغير المستقل في هذه الدراسة من ١٥ عبارات المتعلقة برضا الموظفين. نوع الإستبيان 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 الإستبيان هو ليكت 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 الستخالص 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 الاستكشافي) 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 الاستكشافي) 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، والمركز الوظيفي. 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 الدارسة

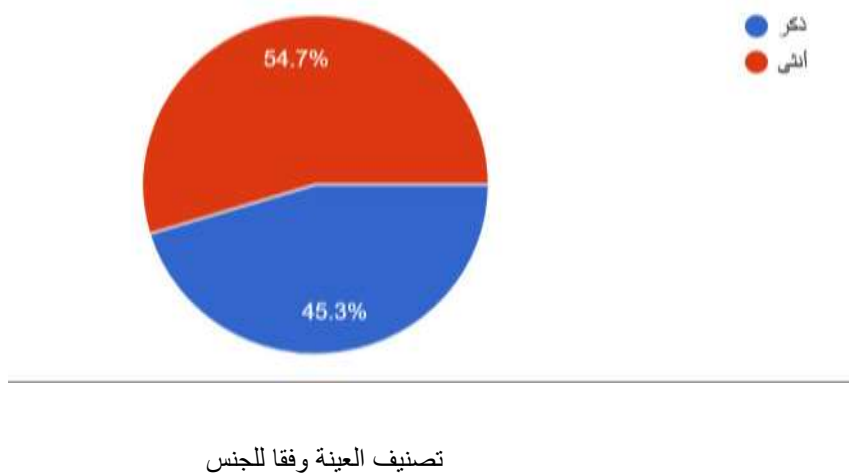
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من اجمالي العينة
النوع	ذكر	٢٨	%٤٥,٩
	انثى	٣٣	%٥٤,١
إجمالي			
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	٣٣	%٥٤,١
	ما بين ٣٠ الى ٤٠ سنة	١٩	%٣١,١
	اكتر من ٤٠ سنة	٩	%١٤,٨
إجمالي			
المستوى التعليمي	دبلوم	٢١	%٣٤,٤
	بكلوريوس	٢٥	%٤١,٠
	ماجستير	١٠	%١٦,٤
	دكتوراه	٥	%٨,٢
إجمالي			
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٣٣	%٥٤,١
	ما بين ٥ الى ١٠ سنوات	١٧	%٢٧,٩
	أكثر من ١٠ سنوات	١١	%١٨
إجمالي			
المركز الوظيفي	رئيس مجلس الادارة	٤	%٦,٦
	نائب رئيس مجلس الادارة	٢	%٣,٣
	مدير	٥	%٨,٢
	نائب المدير	٣	%٤,٩
	مدير الفرع	٣	%٤,٩
	مدير قسم	١٠	%١٦,٤
	موظف	٣٤	%٥٥,٧
إجمالي			

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

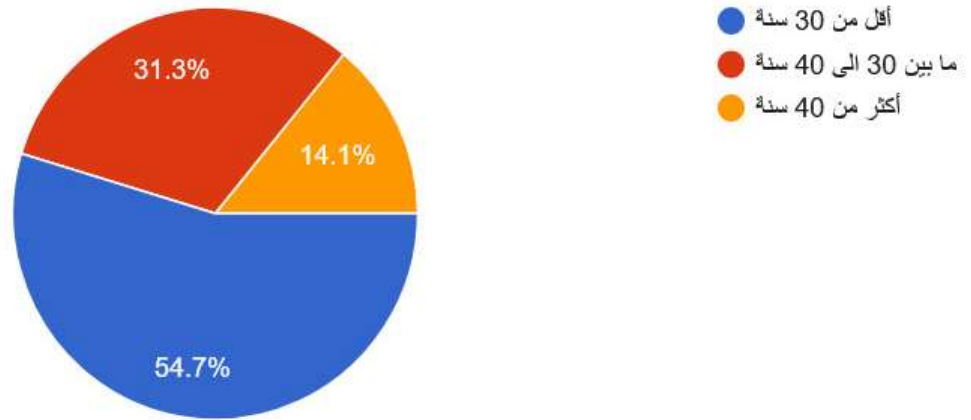
(ن = ٦١ مفردة)

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

-بالنسبة للنوع: أظهرت النتائج الحصائية ان على الرغم من تقارب عدد الذكور والإناث بالعينة إلا أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور, حيث بلغت عدد الذكور ٢٨ مفردة بنسبة %٤٥,٣٠ من إجمالي العينة, بينما بلغت عدد الإناث ٣٣ مفردة بنسبة %٥٤,٧ من إجمالي العينة. كما موضح بالشكل التالي:

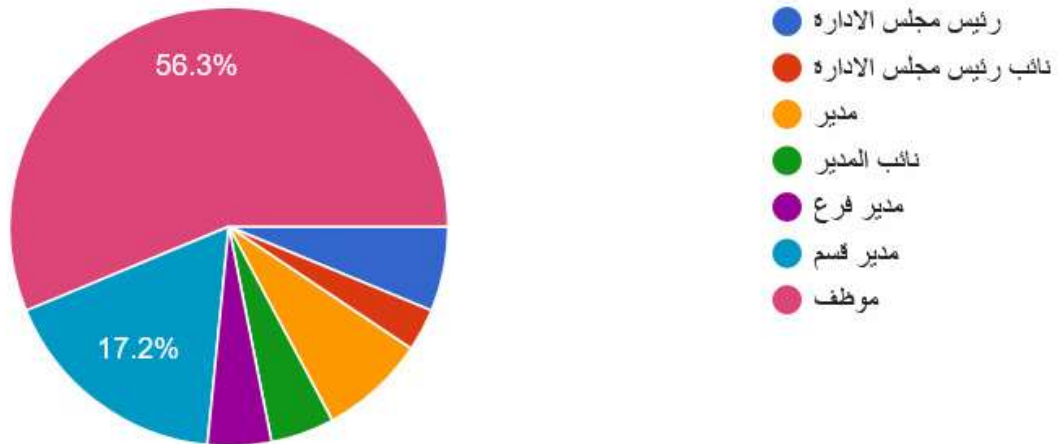


أما فيما يتعلق بالعمر: فإن ٣٣ مفردة أقل من ٣٠ سنة بنسبة %٥٤,٧ . بينما الفئة العمرية من ٣٠ إلى ٤٠ سنة جاء بها ١٩ مفردة بنسبة %٣١,٣ . الفئة العمرية أكثر من ٤٠ جاء بها ٩ مفردة بنسبة %١٤,١ . الشكل التالي يوضح ذلك.



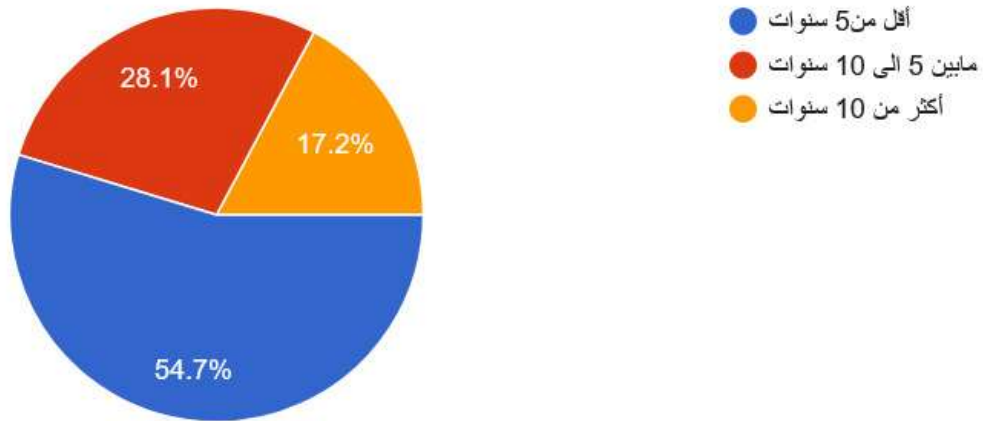
تصنيف العينة فقا للعمر

فيما يتعلق بطبيعة العمل: فإن رئيس مجلس الادارة بالعينة بلغ ٤ مفردة بنسبة ٢٥,٩% , بينما عدد نائب رئيس مجلس الادارة بلغ ٢ مفردة بنسبة ٦٦,١% , بينما عدد الميرين بلغ ٥ مفردة بنسبة ٦٦,١% , بينما عدد نائبين الميرين بلغ ٣ مفردة بنسبة ٤٤% . وأخيرا, عدد التقنيين بلغ ٢٥ مفردة بنسبة ٨% من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك :



تصنيف العينة وفقا لطبيعة العمل

وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة: فإن ٣٣ مفردة أقل من ٥ سنوات خبرة بنسبة ٥٤,٧% . بينما مستوى الخبرة من ٥ إلى ١٠ سنوات جاء به ١٧ مفردة بنسبة ٢٨,١% . بينما مستوى الخبرة من ١٠ سنة فأكثر جاء به ١١ مفردة بنسبة ١٧,٢% من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك



تصنيف العينة وفقا لمستوى الخبرة

4.3. قياس صدق وثبات أداة البحث

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة, تم اختبار صدق الاتساق الداخلي لأستبانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة, بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طيق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE) Extracted Variance Average . بينما, تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلاً من: قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha, قيمة الثبات المركب Composite reliability, وقيمة معامل rho-A, من خلال نموذج المعادلة البنائية (modeling, Structural equation SEM) باستخدام برنامج التحليل الإحصائي PLS-Smart 3.0 الفقرات والجداول التالية توضح ذلك.

4.3.1. صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة, بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج. (Average Variance Extracted (AVE)

- **صدق الاتساق الداخلي:**

يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه, لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للأستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه.وفقا لدراسة, (Kaiser (1974 معامل الارتباط أقل من ٠,٥ يتم حذفه من الاستبيان.

- **الصدق التقاربي Convergent Validity :**

يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس, وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج, AVE التي يجب ان تكون قيمتها أكبر من ٠,٥ وفقا ل (Hair et al 2006) .

الجدول التالية توضح النتائج الحصائية الخاصة ب(معاملات الارتباط , الانحراف المعياري, قيمة T المحسوبة, وقيمة, P- value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانات. كذلك, احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانات, وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية, PLS -SEM, كما يلي:

نتائج STSS الخاصة باختبار صدق التساق الداخلي والتقاربي لمقاييس متغيرات الدراسة

المتغير		العبارات	KMO	معدل الارتباط	الانحراف المعياري	متوسط التباين المستخرج (AVE)
(المتغير التابع) جودة أداء الموظفين		q1	.817	.730		.671
		q2		.745		
		q٣		.480		
		q4		.848		
		q5		.714		
		q6		.680		
		q7		.690		
		q8		.762		
		q9		.636		
		q10		.491		
		q11		.590		
		q12		.840		
		q13		.721		
		q14		.630		
		q15		.509		
.719	.800	R1	.900	.716		
		R2		.810		
		R3		.847		
		R4		.830		
	.596	T1		.707		
		T2		.744		
		T3		.485		
		T4		.449		
	.754	M1		.773		
		M2		.726		
		M3		.741		

			.777		M4	(العلاقة مع الزملاء والرؤساء)
	.809		.855		R1_B	التقدير
			.734		R2_B	والاحترام
			.839		R3_B	

** دال إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١). ن = ٦١

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول بالأعلى:

- مقياس تطبيق التحول الرقمي: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها, عند قيم أكبر من ٠,٧. بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١. وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك, من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج , AVE يتضح ان قيمته لمتغير تطبيق التحول الرقمي هو ٠,٥٦ < ٠,٥, وفقا لذلك, فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.
- مقياس ممارسات إدارة الموارد البشرية: جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية (الرواتب, ضغط العمل, بيئة العمل, التقدير) قيمتها أكبر من ٠,٧, بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١, وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الأربعة. كذلك, من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE, لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية ككل الذي يساوي ٠,٧١٩, كذلك قيم متوسط التباين المستخرج أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية (وظيفة تخطيط الموارد البشرية, وظيفة التوظيف, وظيفة التدريب والتطوير) هي: ٨,٠٩, ٠,٨٠٠, ٠,٧٥٤, ٠,٥٩٦ على الترتيب. وفقا لذلك, فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

4.3.2. ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى: الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ، الثبات المركب، reliability Composite، وقيمة A-rho بواسطة نموذج المعادلة البنائية PLS-SEM. وفقا ل al et Hair (2010) يجب ان تكون القيم الثالثة أكبر من ٠,٧ حتى يتحقق الثبات للمقياس.

الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية PLS-SEM فيما يتعلق بالثالث قيم (ألفا كرونباخ، الثبات المركب، reliability Composite، وقيمة A-rho)

قياس الثبات لأداة الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's Alpha
جودة أداء الموظفين	15	0.886

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. ن = ٦١ مفردة

يتضح من الجدول باعلى أن قيم معاملات الثبات لمقياس الدراسة كما يلي :

- **مقياس رضا الموظفين :** أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ للمقياس ككل هي 0.918. مما يشير الى أن جميع القيم أكبر من 0.7 ، وفقا ل Hair et al (٢٠١٠) ، فقد تحقق ثبات المقياس .

- **مقياس جودة أداء الموظفين :** أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ للمقياس ككل هي 0.886. مما يشير الى أن جميع القيم أكبر من 0.7 ، وفقا ل Hair et al (٢٠١٠) ، فقد تحقق ثبات المقياس .

وفقا لنتائج الإحصائية أثبتت صدق وثبات المقاييس مما يعني إمكانية الاعتماد على النتائج وصلاحيه هذا الاستبيان للتطبيق والوثوق به .

4.4. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

قد تم قياس استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات المقياس, طبقا لمقياس ليكرت الخماسي, وفقا لما يلي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

المصدر : إعداد الباحث

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقا للمعادلة التالية:

تم احتساب الوزن النسبي لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في [١٠٠ / ٥ (المقياس الخماسي)] = ٢٠ %

يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية, كما يلي:

دلالة المتوسطات الحسابية

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من ١ إلى أقل من ١,٨٠	موافق بشدة	من ٢٠ إلى أقل من ٣٦ %	منخفض جدا
من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠	موافق	من ٣٦ إلى أقل من ٥٢ %	منخفض
من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠	محايد	من ٥٢ إلى أقل من ٦٨ %	متوسط
من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠	غير موافق	من ٦٨ إلى أقل من ٨٤ %	مرتفع
من ٤,٢٠ إلى أقل من ٥	غير موافق بشدة	من ٨٤ إلى ١٠٠ %	مرتفع جدا

المصدر : إعداد الباحث

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالإعتماد على مقياس

ليكرت الخماسي، والانحراف المعياري للمتغيرات طبقا للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى تطبيق التحول الرقمي وكذلك مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية وأبعادها، وذلك وفقا لوجهة نظر عينة الدراسة. وذلك كما يلي:

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة:

المتغيرات		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الاهمية / الممارسة	
جودة اداء الموظفين		1.76		.477		غير موافق بشدة		مرتفع جدا	
رضا الموظفين	الرواتب	2.71	2.42	1.110	1.079	غير موافق	غير موافق	مرتفع	مرتفع
	ضغط العمل	2.42		1.036		غير موافق		مرتفع	
	بيئة العمل	2.31		1.085		غير موافق		مرتفع	
	التقدير	2.29		1.086		غير موافق		مرتفع	

يتضح من الجدول بأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي:

تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (رضا الموظفين) إلى أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من رضا الموظفين في شركو السيف

حيث كان المتوسط الحسابي لأراء أفراد العينة هو (٢,٤٢) بنسبة غير موافق عالية بلغت.

عند إنحراف معياري (١,٠٧٩) ، كذلك اوضحت النتائج الاحصائية الوصفية الابعاد لرضا الموظفين : (الرواتب, ضغط العمل , بيئة العمل , التقدير) جاء الاتجاه العام لها من قبل مفردات عينة الدراسة هو غير موافق عند مستوى تطبيق مرتفع لدى القطاع المصرفي, حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعد (الرواتب) هو (٢,٧١) بنسبة غير موافق عند انحراف معياري (١,١١), اما المتوسط الحسابي لبعد (ضغط العمل) هو (٢,٤٢) بنسبة غير موافق عند انحراف معياري (١,٠٣) , اما المتوسط الحسابي لبعد (بيئة العمل) هو (٢,٣١) بنسبة غير موافق عند انحراف معياري (١,٠٨), اما المتوسط الحسابي لبعد (التقدير) هو (٢,٢٩) بنسبة غير موافق عند انحراف معياري (١,٠٨)

بالنسبة لتوصيف المتغير التابع (جودة اداء الموظفين): اوضحت النتائج أن الاتجاه العام

لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة بشدة, مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع جدا من اداء الموظفين في شركة السيف حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (١,٧٦) بنسبة موافقة بشدة, بلغت (٧٨,٤٦%) عند إنحراف معياري (٠,٤٧)

وفقا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة, أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل (رضا الموظفين) وأبعاده ذات مستوى مرتفع في شركة السيف, وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة. بينما كانت النتائج الأحصائية الوصفية للمتغير التابع (جودة اداء الموظفين) إلى أن الاتجاه العام لدى عينة الدراسة هو الموافقة بشدة وأن مدى رضاهم مرتفع.

4.5. معاملات الارتباط الخطى بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطى (ليبرسون) بين متغيرات الدراسة, والتي تم قياسها بإستخدام SPSS -28V. وذلك على النحو التالي:

المتغيرات المعنية	جودة اداء الموظفين	رضا الموظفين	الرواتب	ضغط العمل	بيئة العمل	التقدير
جودة اداء الموظفين	Pearson Correlation	1	.530**	.577**	.475**	.577**
	Sing. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	61	61	61	61	61
رضا الموظفين	Pearson Correlation	.575**	.854**	.95**	.919**	.936**
	Sing. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	61	61	61	61	61
الرواتب	Pearson Correlation	.530	1	.764**	.627**	.705**
	Sing. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	61	61	61	61	61
ضغط العمل	Pearson Correlation	.577**	.954**	1	.860**	.869**
	Sing. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	61	61	61	61	61

بيئة العمل	Pearson Correlation	.475**	.919**	.627**	.860**	1	.887**
	Sing. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	61	61	61	61	61	61
التقدير	Pearson Correlation	.520**	.936**	.705**	.869**	.887**	1
	Sing. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	61	61	61	61	61	61

❖ الارتباط الخطي بين رضا الموظفين وأبعاده (كمتغير مستقل) ومدى جودة اداء الموظفين (كمتغير تابع):

• تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب (٠,٥٧٥) بين رضا الموظفين كمتغير مستقل و جودة اداء الموظفين (إجمالي) كمتغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠١).

• تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب بين جودة اداء الموظفين كمتغير تابع وبين كل بعد من

أبعاد رضا الموظفين (الرواتب, المهام وضغط العمل, بيئة العمل, التقدير) عند معامل ارتباط: ٠,٥٣٠, ٠,٥٧٥, ٠,٥٧٧, ٠,٥٧٧ على الترتيب, كمغيرات مستقل عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠١).

• يلاحظ مما سبق أن قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة, ومما يدل على قوة هذا الارتباط.

❖ الارتباط الخطي بين أبعاد الرضا الوظيفي وبين جودة اداء الموظفين ككل, وبين بعضها البعض:

يتضح من نتائج الجدول السابق وجود ارتباط موجب معنوي بين رضا الموظفين وبين أبعاده (الرواتب, المهام وضغط العمل, بيئة العمل, التقدير) عند مستوى دلالة (٠,٠١).

4.6. نتائج اختبار صحة فروض الدراسة

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية, ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كالم من الحزمة الإحصائية SPSS V.28 – SEM-PLS على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة :

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الانتاجية للموظفين في شركة السيف

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

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

نتائج اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

ينص هذا الفرض على أنه " توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الانتاجية للموظفين في شركة السيف "

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis

يبين رضا الموظفين كمتغير مستقل و جودة اداء الموظفين (إجمالاً) كمتغير تابع.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.331	.319	.394

a. Predictors: (Constant), رضا الموظفين

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.521	1	4.521	29.130	<.001 ^b
	Residual	9.157	59	.155		
	Total	13.678	60			

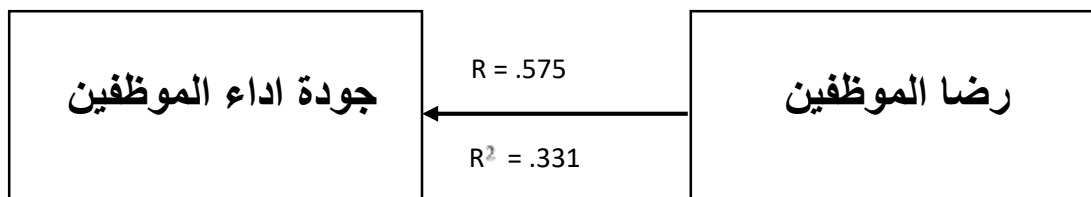
a. Dependent Variable: جودة أداء الموظفين

b. Predictors: (Constant), رضا الموظفين

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.075	.136		7.920	<.001	.803	1.347
	رضا الموظفين	.279	.052	.575	5.397	<.001	.175	.382

a. Dependent Variable: جودة أداء الموظفين



يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية ألتبار (F) وهو (F .sig) أقل من (٠,٠١) مما يشير إلي معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠١
- وتشير قيمة معامل الارتباط (R = ٠,٥٧٥) إلى وجود ارتباط موجب بين رضا الموظفين كمتغير مستقل و جودة أداء الموظفين (إجمالاً).

- ويشير (معامل التحديد المعدل R) إلى أن (٥٧%) من التباين رضا الموظفين (أجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى جودة اداء الموظفين.
- تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيت (β) ، .حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (٠,٠١).

وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا للموظفين (اجمالاً) كمتغير مستقل و جودة اداء الموظفين كمتغير تابع.

نتائج اختبار الفرض الفرعى الأول للدراسة:

ينص هذا الفرض على أنه " : توجد عالقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين رواتب الموظفين ومهامهم (ضغط العمل) و بيئة العمل والتقدير .

يختبر هذا الفرض العالقات المباشرة بين رواتب الموظفين ومهامهم (ضغط العمل) كمتغير مستقل, و " اداء الموظفين " كمتغير تابع.

والختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Regression Linear Simple

Analysis.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595 ^a	.354	.308	.397

a. Predictors: (Constant), بيئة العمل , ضغط العمل , الرواتب , التقدير والاحترام , والفهم

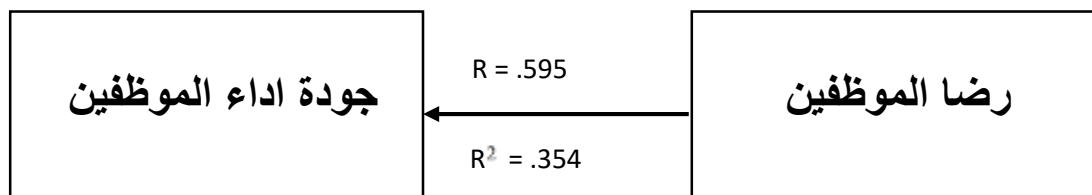
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.848	4	1.212	7.688	<.001 ^b
	Residual	8.829	56	.158		
	Total	13.678	60			

a. Dependent Variable: جودة أداء الموظفين

b. Predictors: (Constant), بيئة العمل , ضغط العمل , الرواتب , التقدير والاحترام , والفهم

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.053	.142		7.440	<.001	.770	1.337
	الرواتب	.084	.074	.195	1.139	.259	-.064	.231
	منشط العمل و المهام	.199	.123	.432	1.625	.110	-.046	.445
	بيئة العمل	-.051	.113	-.116	-.450	.654	-.278	.176
	التقدير والاحترام	.048	.117	.110	.412	.682	-.187	.283

a. Dependent Variable: جودة أداء الموظفين



ينصح من الجداول بالاعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية أختبار (F) وهو (F.sig) أقل من (٠,٠١) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠١
- وتشير قيمة معامل الارتباط (R = ٠,٣٠٨) إلى وجود ارتباط موجب بين رضا الموظفين كمتغير مستقل و جودة اداء الموظفين (إجمالاً).
- ويشير (معامل التحديد المعدل R) إلى أن (٥٩%) من التباين رضا الموظفين (أجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى جودة اداء الموظفين.
- تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيت (β) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (٠,٠١).

وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين (اجمالا) كمتغير مستقل و جودة اداء الموظفين كمتغير تابع.

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	بيئه العمل ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة أداء الموظفين

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.475 ^a	.226	.213	.424

a. Predictors: (Constant), بيئه العمل

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.088	1	3.088	17.206	<.001 ^b
	Residual	10.589	59	.179		
	Total	13.678	60			

a. Dependent Variable: جودة أداء الموظفين

b. Predictors: (Constant), بيئه العمل

4.7. الخلاصة

من أجل التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الحالية, فقد تم استخدام كال من برنامجي . 28V SPSS PLS-SEM, & فقد قامت الباحثة بالتحليل الوصفي لعينة الدراسة, كذلك قامت بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة. وفقا لنتائج التحليل الإحصائي لهذه الدراسة, فقد تحقق الصدق والثبات للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة. كذلك, فقد تم اثبات الفرض الرئيسي للدراسة والفروض الثالث الفرعية

5. الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

5.1. المقدمة

في الفصل الخامس من هذه الدراسة، ننتقل إلى مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها وتقديم الخاتمة النهائية. يستعرض هذا الفصل تحليلاً شاملاً للعلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم، بناءً على البيانات التي تم جمعها والأساليب التحليلية المستخدمة في الدراسة. سنقوم بمقارنة النتائج مع الأدبيات السابقة والنظريات المعروفة في هذا المجال، لتحديد مدى توافقها أو تباينها مع ما هو موجود بالفعل في الأبحاث السابقة. كما يتناول هذا الفصل الآثار العملية لهذه النتائج على المنظمات والإدارة، ويوفر توصيات مستنيرة لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين، مما يساهم في تحسين جودة الأداء. في الختام، سنناقش أيضاً حدود الدراسة وأي معوقات واجهتنا، مع اقتراحات لأبحاث مستقبلية قد تساعد في تعميق فهم هذا الموضوع.

5.2. محددات الدراسة

عند إجراء الدراسة حول العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم، واجهت العديد من المعوقات التي أثرت على سير البحث وجمع البيانات وتحليل النتائج. تعتبر هذه المعوقات جزءاً طبيعياً من أي عملية بحثية، حيث تكشف عن التحديات المرتبطة بفهم ديناميكيات العمل والبيئة التنظيمية. من الضروري التعرف على هذه العقبات وتقديم حلول للتغلب عليها، لضمان أن تكون نتائج الدراسة دقيقة وشاملة. في هذا السياق، سأقوم بعرض أبرز المعوقات التي واجهتني وكيفية تأثيرها على الدراسة، مما يساهم في تحسين منهجية البحث وتقديم توصيات أكثر فعالية.

- من المهم تحديد فترة زمنية ملائمة للدراسة لفهم ما إذا كانت العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم مستقرة أو متغيرة على المدى القصير والطويل.
- التغيرات في ظروف العمل، مثل تغيير الإدارة أو تعديل سياسات العمل، قد تؤدي إلى تغيرات في رضا الموظفين وجودة أدائهم بمرور الوقت، لذا قد لا تعطي الدراسات قصيرة المدى صورة دقيقة عن هذه العلاقة.

- يمكن أن تتأثر نتائج الدراسة بعوامل خارجية مثل ثقافة المنظمة والسياسات الداخلية والأحداث الطارئة، مما يجعل من الصعب عزل ودراسة العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم بشكل دقيق.

5.3. التوصيات والتطبيقات العملية

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة حول العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم، نقدم فيما يلي مجموعة من التوصيات والتطبيقات العملية التي يمكن أن تساعد المنظمات على تحسين بيئة العمل وزيادة مستوى رضا الموظفين، وبالتالي تعزيز جودة الأداء:

1. **تحسين بيئة العمل:** من المهم أن تركز المنظمات على خلق بيئة عمل داعمة ومحفزة. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير مساحات عمل مريحة، وتقليل الضغوط الوظيفية، وتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية. بيئة العمل الإيجابية تسهم بشكل كبير في رفع مستوى رضا الموظفين وتعزيز من أدائهم.
2. **تعزيز برامج التدريب والتطوير:** يجب على المنظمات الاستثمار في برامج التدريب والتطوير المهني المستمرة التي تتماشى مع احتياجات الموظفين. هذا النوع من الاستثمار يساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم وقدراتهم، مما يزيد من شعورهم بالإنجاز والرضا، وينعكس إيجاباً على جودة أدائهم.
3. **تنفيذ استراتيجيات تحفيزية فعالة:** يتعين على الإدارة تصميم حوافز مادية ومعنوية تلبي احتياجات الموظفين وتناسب تفضيلاتهم. يمكن أن تشمل الحوافز المكافآت المالية، والتقدير العلني، وفرص الترقية. الحوافز المناسبة تشجع الموظفين على بذل المزيد من الجهد وتقديم أفضل أداء ممكن.
4. **تعزيز التواصل الفعال والشفافية:** يجب على المنظمات تعزيز قنوات التواصل المفتوحة والشفافة بين الإدارة والموظفين. يُعد التواصل الجيد مفتاحاً لفهم احتياجات الموظفين والتفاعل معهم بطريقة تعزز من رضاهم وتؤدي إلى تحسين أدائهم. كما أن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم يزيد من شعورهم بالانتماء والمسؤولية.
5. **تقديم الدعم النفسي والعاطفي:** من الضروري أن توفر المنظمات الدعم النفسي والعاطفي للموظفين من خلال فرق دعم الموارد البشرية، والاستشارات النفسية، وبرامج الصحة النفسية. الموظفون الذين يشعرون بالدعم من جانب المنظمة يكونون أكثر قدرة على التعامل مع الضغوطات، مما يعزز من رضاهم وأدائهم.
6. **مراجعة وتقييم السياسات الداخلية بانتظام:** يجب على المنظمات مراجعة سياساتها الداخلية بانتظام لضمان أنها تتماشى مع احتياجات الموظفين وتوقعاتهم. هذا يشمل سياسات العمل، والإجازات، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. تحسين هذه السياسات يمكن أن يسهم في تعزيز رضا الموظفين وبالتالي تحسين أدائهم.

7. **تشجيع ثقافة التقدير والاعتراف:** من المهم أن تعمل المنظمات على بناء ثقافة تقوم على التقدير والاعتراف بمساهمات الموظفين. عندما يشعر الموظفون بتقدير جهودهم وإنجازاتهم، فإن ذلك يعزز من معنوياتهم ويحفزهم على تقديم أداء أفضل.

باتباع هذه التوصيات، يمكن للمنظمات تعزيز رضا الموظفين وتحسين جودة أدائهم، مما ينعكس إيجابياً على النجاح الشامل للمنظمة وزيادة إنتاجيتها.

5.4. الدراسات المستقبلية

لتحقيق فهم أعمق للعلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم، يمكن أن تركز الدراسات المستقبلية على عدد من الجوانب التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في هذه الدراسة. فيما يلي بعض الاقتراحات للأبحاث المستقبلية:

دراسة العوامل الثقافية والتنظيمية: يمكن أن تتوسع الدراسات المستقبلية لتشمل تأثير الثقافة التنظيمية والممارسات الإدارية على رضا الموظفين وجودة أدائهم. قد يشمل ذلك استكشاف كيفية تأثير سياسات الشركة، وتوقعات القيادة، وأساليب الإدارة المختلفة على مواقف الموظفين وسلوكياتهم في العمل.

تحليل متغيرات ديموغرافية مختلفة: يمكن للأبحاث المستقبلية أن تدرس تأثير المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والخبرة المهنية على العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم. يمكن لهذه الدراسات أن توفر رؤى أكثر تفصيلاً حول كيفية تأثير هذه العوامل على النتائج، مما يساعد في تطوير استراتيجيات مخصصة لتحسين الرضا والأداء.

استخدام منهجيات بحثية متعددة: قد تستفيد الدراسات المستقبلية من استخدام منهجيات بحثية متنوعة، مثل الدراسات الطولية، التي تتيح متابعة نفس العينة من الموظفين على مدار فترة زمنية طويلة، لفهم كيفية تطور العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم بمرور الوقت وتحت ظروف مختلفة.

تقييم تأثير التكنولوجيا والابتكار: مع التقدم التكنولوجي المستمر، يمكن للدراسات المستقبلية أن تركز على كيفية تأثير التكنولوجيا وأدوات العمل الرقمية على رضا الموظفين وجودة أدائهم. يمكن أن يشمل ذلك دراسة تأثير العمل عن بُعد، والتواصل الإلكتروني، وأدوات التعاون الرقمي على ديناميكيات العمل.

استكشاف العلاقة في قطاعات وصناعات مختلفة: يمكن للأبحاث المستقبلية أن تستهدف قطاعات صناعية مختلفة لفهم كيف يمكن أن تختلف العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم بناءً على طبيعة العمل، ومتطلبات الصناعة، وبيئات العمل المختلفة.

تحليل التأثيرات النفسية والعاطفية: من المهم أن تركز الدراسات المستقبلية على العوامل النفسية والعاطفية التي قد تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم. قد يتضمن ذلك دراسة تأثير الإجهاد، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والدعم النفسي في بيئة العمل.

دراسة العلاقة بين رضا العملاء ورضا الموظفين: يمكن أن تتوسع الدراسات المستقبلية لتشمل كيفية تأثير رضا الموظفين على رضا العملاء والأداء العام للمنظمة. يساعد هذا الفهم على ربط الاستراتيجيات المتعلقة بالموظفين بأهداف الشركة العامة.

بتناول هذه المجالات في الأبحاث المستقبلية، سيكون من الممكن الحصول على رؤى أعمق وأكثر شمولية حول العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم، مما سيساهم في تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز بيئة العمل.

5.5. الخاتمة

في هذا الفصل، تم تناول المناقشة الشاملة للنتائج التي توصلت إليها الدراسة حول العلاقة بين رضا الموظفين وجودة أدائهم. من خلال تحليل البيانات والربط بين الأدبيات السابقة والنتائج المستخلصة، توصلنا إلى أن هناك ارتباطاً قوياً بين رضا الموظفين وتحسين جودة أدائهم، حيث يلعب كل من بيئة العمل، التقدير، والتحفيز دوراً حاسماً في تعزيز الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

كما تم تسليط الضوء على أهمية تعزيز بيئة عمل إيجابية، وتطوير استراتيجيات تحفيزية فعالة، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية كعوامل رئيسية تؤثر على رضا الموظفين. هذه العوامل، إذا ما تم التركيز عليها وتحسينها، يمكن أن تسهم بشكل كبير في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

وفي النهاية، أكدت الدراسة على أهمية الاستمرار في البحث والتطوير في هذا المجال، مع التركيز على فهم العوامل المؤثرة على رضا الموظفين بشكل أعمق وتحديد أفضل الممارسات لزيادة الأداء الوظيفي. نأمل أن تكون هذه الدراسة قد ساهمت في تقديم رؤى جديدة ومفيدة يمكن أن تساعد المؤسسات في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا موظفيها وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل.

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، إيناس (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. 570-551 (49), 2018 ,

سعيد سلطان ، السلوك الإنساني في المنظمات، دار اجلامعة اجلدية ، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص١٩٦
محمد سعيد، أنور سلطان ، السلوك الإنساني 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-بسكرة- ص١١٩ .

الملاحق

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

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	الراتب والمكافآت					
01	الراتب الذي احصل يتناسب مع حجم العمل الذي أقوم به					
02	اشعر بأن عملي يتناسب مع الراتب الذي احصل عليه					
03	العلاوات السنوية المقدمة لي مجزية					
04	يتناسب الراتب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع					
	مهام العمل وواجباته					
01	يعقد المدير اجتماعات خاصة من اجل مناقشات هادفة في مجال العمل					
02	المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة					
03	تتيح لي وظيفتي وقت مناسب للتواجد مع أسرتي					
04	فترة الدورات التدريبية المنعقدة مناسبة مع تأديتي لعملي					
	العلاقة مع الزملاء والرؤساء					
01	هناك تفاهم بيني وبين مديري في العمل					
02	يقبل مديري اقتراحاتي حول تطوير العمل					
03	العمل يتيح لي فرصة لتكوين الصداقات					
04	احصل على قدر مناسب من التحفيز والتشجيع مع الزملاء ورؤيسي في العمل					
	التقدير واحترام الذات					
01	عملي يمكنني من الحصول على ما استحقه من تقدير					
02	اشعر بالأمان والطمأنينة في عملي					
03	اشعر بعدالة وعدم تحيز في وظيفتي					
04	اشعر بحرص الإدارة على سماع اقتراحاتي مهما كانت بسيطة					

جودة اداء الموظفين:

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

الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. نحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة					
2. توجد قدرة لدى الموظفين لتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل					
3. يوجد إلزام وتقيّد 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 بالأداء 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					

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	أول 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	

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

Exploratory factor analysis

	الرواتب	2	3	4
R1	.716			
R2		.810		
R3		.847		
R4		.830		
T1			.707	
T2			.744	
T3			.485	
T4			.449	
M1			.773	
M2			.726	
M3			.741	
M4			.777	
R1_B			.855	
R2_B			.734	
R3_B			.839	