

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

" دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية: (STC) دراسة ميدانية"

"The Role of Human Resource Management in Enhancing Job Satisfaction among Employees of Saudi Telecom Company (STC): A Field Study"

أسم الطالب

Mohamed Ali Salim

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

أتقدّم بجزيل الشكر والعرفان إلى الله تعالى الذي وقّني وأعانني على إنجاز هذا البحث.
كما أرفع شكري وتقديري إلى أستاذي المشرف د. عبد الرحيم نادر على ما قدّمه لي من توجيه ودعم علمي مستمر خلال إعداد هذه الدراسة.
وأخص بالشكر كافة الأساتذة الأفاضل في جامعة ميدأوشن لما بذلوه من جهد في إثراء معارفي وتوسيع مداركي.
ولا يفوتني أن أتوجّه بخالص الامتنان إلى زملائي وأصدقائي، وإلى كل من ساهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة في إنجاح هذا العمل، متمنياً للجميع دوام التوفيق والسداد.

الإهداء

إلى من غرس في نفسي حب العلم، وأمدني بالعزيمة والإصرار،
إلى والديّ العزيزين، مصدر دعمي وفخري في كل مراحل حياتي،
إلى أساتذتي الكرام الذين لم ييخلوا بعلمهم وتوجيهاتهم،
إلى كل من كان لي عونًا وداعمًا في مسيرتي العلمية،
أهدي ثمرة هذا البحث المتواضع عربون وفاء وامتنان.

مستخلص الدراسة

لهدف:

يهدف هذا البحث إلى بيان دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) ، من خلال دراسة أثر ممارساتها في مجالات التوظيف، التدريب، التحفيز، وتقييم الأداء.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة وزعت على عينة من موظفي الشركة في مدينة جدة، ثم جرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة.

النتائج:

أظهرت النتائج أن لإدارة الموارد البشرية تأثيرًا إيجابيًا وذا دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي، خصوصًا ما يتعلق ببرامج التدريب والتحفيز، مما يساهم في رفع الولاء الوظيفي وتحسين الأداء المؤسسي.

التطبيقات والأهمية:

تؤكد نتائج الدراسة أهمية تطوير سياسات الموارد البشرية بما يتماشى مع تطلعات الموظفين وظروف بيئة العمل، بما يحقق رضا وظيفي مستدام ويسهم في تعزيز التنافسية المؤسسية.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الموارد البشرية، الرضا الوظيفي، شركة الاتصالات السعودية، الأداء المؤسسي.

Abstract

Objective:

This study aims to explore the role of Human Resource Management (HRM) in enhancing job satisfaction among employees of Saudi Telecom Company (STC), focusing on HR practices such as recruitment, training, motivation, and performance appraisal.

Methodology:

The study employed a descriptive-analytical approach. A structured questionnaire was distributed to a sample of STC employees in Jeddah, and the collected data were analyzed using appropriate statistical techniques.

Findings:

The results revealed a significant positive impact of HRM practices on employees' job satisfaction, particularly regarding training and motivation programs, which contribute to strengthening organizational loyalty and improving overall performance.

Practical Implications & Significance:

The findings highlight the necessity of developing HR policies that align with employees' expectations and modern workplace requirements, ensuring sustainable job satisfaction and enhancing organizational competitiveness.

Keywords:

Human Resource Management, Job Satisfaction, STC, Organizational Performance.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
9	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
10	1.1. المقدمة:.....
12	1.2. مشكلة الدراسة.....
12	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
12	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
13	1.3. أهمية الدراسة.....
13	1.3.1. على المستوى النظري:.....
13	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
14	1.4. أسئلة الدراسة.....
14	1.5. أهداف الدراسة.....
15	1.6. فرضيات الدراسة.....
16	1.7. نموذج الدراسة.....
17	1.8. الدراسة الميدانية.....
19	1.9. مخطط المشروع.....
20	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
21	2.1. المقدمة:.....
22	2.2. المتغير المستقل.....
23	2.3. المتغير التابع.....
24	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
28	2.5. الخاتمة.....
30	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
31	3.1. المقدمة.....
31	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
32	3.3. تصميم البحث.....
33	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....

33	3.5. طريقة جمع البيانات
34	3.6. أنواع البيانات
34	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
35	3.8. الخاتمة
36	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
37	4.1. المقدمة
37	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
38	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
45	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
48	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
51	4.6. الخاتمة
52	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
53	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
53	5.2. توصيات الدراسة
54	5.3. الخاتمة
55	قائمة المراجع
56	الملاحق

جدول الأشكال

16	نموذج الدراسة	1
32	نموذج البصلة	2
39	تصنيف العينة وفقا للجنس	3
39	تصنيف العينة وفقا للعمر	4
40	تصنيف العينة وفقا للتعليم	5

جدول الجداول

23	نظريات إدارة المواد	1
24	النظريات الرئيسة للرضا الوظيفي	2
27	أنماط العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي في الدراسات السابقة	3
28	الفجوات البحثية المستخلصة من الدراسات السابقة	4
38	توصيف العينة	5
42	اختبار صدق الاتساق الداخلي والتقابلية	6
44	قياس الثبات لأدوات الدراسة	7
45	لمقياس ليكرت الخماسي	8
45	دلالة المتوسطات الحسابية	9
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية	10
47	معاملات الارتباط الخطي	11
59	الاستبانة	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعتبر الرضا الوظيفي من أبرز المتغيرات التي تحظى باهتمام الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية والإدارة التنظيمية، لما له من تأثير مباشر على أداء الموظفين وكفاءة المؤسسات الاقتصادية والخدمية. فالرضا الوظيفي يعكس شعور الموظف بالارتياح تجاه مهامه ومسؤولياته، ومدى تقديره للبيئة التنظيمية التي يعمل فيها، ويؤثر بشكل كبير على مستوى التزامه الوظيفي واستقراره في المؤسسة (زوايمية وغادة، 2024). ويشير الباحث مصطفى وأخرون (2024) إلى أن الرضا الوظيفي لا يقتصر على المكافآت المادية مثل الرواتب والحوافز، بل يشمل كذلك العوامل النفسية والاجتماعية والبيئية، مثل الاعتراف بالجهود المبذولة، وتوافر فرص التطوير المهني، ومرونة أسلوب الإدارة، والعلاقات الإيجابية بين الموظفين والمديرين. ويعتبر الرضا الوظيفي مؤشراً استراتيجياً يعكس قدرة المؤسسة على تلبية توقعات موظفيها، ويُعد أحد العوامل المحورية التي تساهم في تحسين الأداء العام وتحقيق الأهداف المؤسسية. كما أن الدراسات الحديثة تؤكد أن الموظف الراضي يظهر مستوى أعلى من الالتزام، ويقل لديه معدل الغياب، ويرتفع مستوى إنتاجيته مقارنة بالموظف غير الراضي، مما يعزز كفاءة المؤسسة وقدرتها على المنافسة في الأسواق الاقتصادية المتغيرة.

اهتمت العديد من الدراسات بفحص العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، مع التركيز على كيفية تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي. على سبيل المثال، أكدت زوايمية وغادة (2024) أن تبني سياسات فعالة لإدارة الموارد البشرية، تشمل التدريب والتطوير المستمر وتقييم الأداء بشكل دوري، يسهم بشكل ملحوظ في رفع مستوى الرضا الوظيفي للموظفين. بالمقابل، وجد مصطفى وأخرون (2024) أن هناك علاقة إيجابية واضحة بين الرضا الوظيفي وأداء الموارد البشرية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى زيادة التفاعل الإيجابي للموظفين مع مهامهم اليومية، وتحسين جودة العمل والإنتاجية المؤسسية. ومن جهة أخرى، تشير دراسة العتيبي (2022) إلى أن تطوير برامج التدريب والتأهيل يسهم في تعزيز مهارات الموظفين ويزيد من شعورهم بالرضا تجاه وظائفهم، في حين أظهرت دراسة السعدي (2023) أن الاعتماد فقط على الحوافز المادية لا يكفي لتحقيق الرضا الوظيفي الشامل، بل يجب دمجه مع الاعتراف المعنوي، والتواصل الفعال، وتوفير بيئة عمل محفزة. وهكذا يظهر أن هناك توافقاً بين بعض الدراسات على أهمية

السياسات المتكاملة لإدارة الموارد البشرية في تعزيز الرضا، بينما تختلف وجهات النظر حول أولوية العوامل المؤثرة، مما يعكس تعدد الأبعاد النفسية والتنظيمية للرضا الوظيفي.

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء الموارد البشرية، إلا أن هناك فجوات معرفية واضحة، خاصة في السياق المحلي للمؤسسات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية. فمعظم الدراسات السابقة اقتصرت على الجوانب الجزئية للرضا، مثل الحوافز المادية أو التدريب، دون تقديم تحليل متكامل لأبعاد الرضا النفسي والاجتماعي والبيئي معاً. كما أن بعض الدراسات اعتمدت على عينات محدودة أو دراسات حالة معينة، ما يقلل من إمكانية تعميم النتائج على المؤسسات الاقتصادية المختلفة. هذا النقص في الدراسات الشاملة يمثل حافزاً لإجراء المزيد من البحث لتقديم رؤية متكاملة حول العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، بما يساهم في سد هذه الفجوة المعرفية وتحقيق نتائج قابلة للتطبيق العملي.

تكمن مشكلة البحث في أن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين قد يؤدي إلى تداعيات سلبية تشمل ضعف الأداء المؤسسي، وزيادة معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وانخفاض الالتزام المؤسسي. وفي ظل المنافسة الاقتصادية المتزايدة، تصبح إدارة الموارد البشرية أكثر أهمية لضمان كفاءة العمل واستمرارية الأداء المتميز. ومن هنا تتجلى الحاجة إلى دراسة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي بشكل معمق لتحديد العوامل المؤثرة وتحليلها، بما يساعد على تصميم استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل وتحفيز الموظفين على تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وكفاءة.

تتمثل أهمية البحث في تقديم رؤية علمية متكاملة حول العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، ما يساهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق استدامة العمل داخل المؤسسات الاقتصادية. كما يتيح البحث إمكانية تقديم توصيات عملية لصانعي القرار والإدارات التنفيذية لتطوير سياسات الموارد البشرية بشكل يحقق الرضا الوظيفي الشامل. من الناحية النظرية، يملأ البحث الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة ويضيف قيمة معرفية للمجال الأكاديمي، بينما يحقق من الناحية التطبيقية تحسين جودة بيئة العمل، وزيادة الالتزام الوظيفي، والارتقاء بأداء الموارد البشرية بشكل عام، مما ينعكس إيجابياً على قدرة المؤسسة على المنافسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات، بما في ذلك شركات الاتصالات، تحديات كبيرة بسبب انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مما يؤدي إلى ضعف الأداء المؤسسي، وزيادة معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وانخفاض الالتزام الوظيفي. وتكمن أهمية دراسة هذه المشكلة في البعد النظري لفهم العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي بشكل شامل، وفي البعد التطبيقي لتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل، وتعزيز الأداء المؤسسي لدى موظفي شركات الاتصالات في المملكة، وخصوصاً في مدينة جدة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، تظهر فجوة واضحة في الدراسات السابقة فيما يتعلق بدراسة أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي. فمعظم الدراسات ركزت على أبعاد محددة مثل الحوافز المادية أو برامج التدريب فقط، دون تقديم تحليل متكامل يشمل جميع عناصر إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي. وهذا يجعل من الضروري إجراء دراسة شاملة تربط بين المتغيرين لتقديم فهم أعمق عن العلاقة بين إدارة الموارد البشرية ومستوى الرضا الوظيفي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل الفجوة في ندرة الدراسات التي تبحث في أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في السياق المحلي، وخصوصاً في مدينة جدة. فمعظم الدراسات السابقة لم تُطبق على الموظفين في قطاع شركات الاتصالات في هذه المنطقة الجغرافية، مما يبرز الحاجة لإجراء دراسة تطبيقية توفر بيانات دقيقة عن العلاقة بين المتغيرين، وتتيح إمكانية تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء المؤسسي.

"إلى أي مدى يؤثر تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات في مدينة جدة؟"

1.3. أهمية الدراسة

تعتبر دراسة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي من الموضوعات الحيوية في العلوم الإدارية، نظراً لتأثيرها المباشر على الأداء المؤسسي واستقرار الموظفين. وتنبع أهمية هذا البحث من الحاجة إلى فهم شامل ومتكامل لهذه العلاقة في بيئة العمل المحلية، بما يسهم في سد الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة وتقديم توصيات عملية تعزز من فعالية سياسات إدارة الموارد البشرية ورفع مستوى رضا الموظفين في شركات الاتصالات بمدينة جدة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع الأهمية النظرية من الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة، حيث اقتصر معظم الأبحاث على أبعاد محددة للرضا الوظيفي أو لإدارة الموارد البشرية، ولم تقدم تحليلاً متكاملًا للعلاقة بين المتغيرين في السياق المحلي. ويسعى البحث إلى اقتراح مفاهيم وأساليب جديدة لإدارة الموارد البشرية يمكن أن تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي، وبالتالي إثراء المعرفة العلمية وتطوير الدراسات المستقبلية في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية في إمكانية الاستفادة العملية من نتائج البحث من قبل الممارسين ومتخذي القرار في قطاع شركات الاتصالات بمدينة جدة. حيث يمكن استخدام النتائج لتصميم سياسات واستراتيجيات إدارة موارد بشرية أكثر فعالية، تعزز رضا الموظفين، وتحسن بيئة العمل، وتساهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي، وتقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي، بما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة ويزيد من قدرتها التنافسية.

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

"إلى أي مدى يؤثر تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات في مدينة جدة؟"

الأسئلة الفرعية للبحث

1. كيف يؤثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات في جدة؟
2. إلى أي مدى تسهم سياسات التدريب والتطوير المهني في تعزيز رضا الموظفين داخل شركات الاتصالات؟
3. ما تأثير نظم المكافآت والحوافز على رضا الموظفين وتحفيزهم على الأداء المؤسسي؟
4. كيف تؤثر العلاقات الإدارية بين الموظفين والمديرين على مستوى الرضا الوظيفي؟
5. ما أثر المرونة في بيئة العمل وتنظيم المهام على رضا الموظفين والتزامهم الوظيفي؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي

قياس أثر تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات في مدينة جدة، وتحديد مدى تأثير كل عنصر من عناصر إدارة الموارد البشرية على رضا الموظفين لتعزيز الأداء المؤسسي.

الأهداف الفرعية

1. قياس أثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية على مستوى الرضا الوظيفي.
2. تقييم تأثير سياسات التدريب والتطوير المهني في تعزيز رضا الموظفين.
3. تحديد أثر نظم المكافآت والحوافز على رضا الموظفين وتحفيزهم على الأداء المؤسسي.
4. تحليل تأثير العلاقات الإدارية بين الموظفين والمديرين على مستوى الرضا الوظيفي.
5. تقدير أثر المرونة في بيئة العمل وتنظيم المهام على رضا الموظفين والتزامهم الوظيفي.

1.6. فرضيات الدراسة

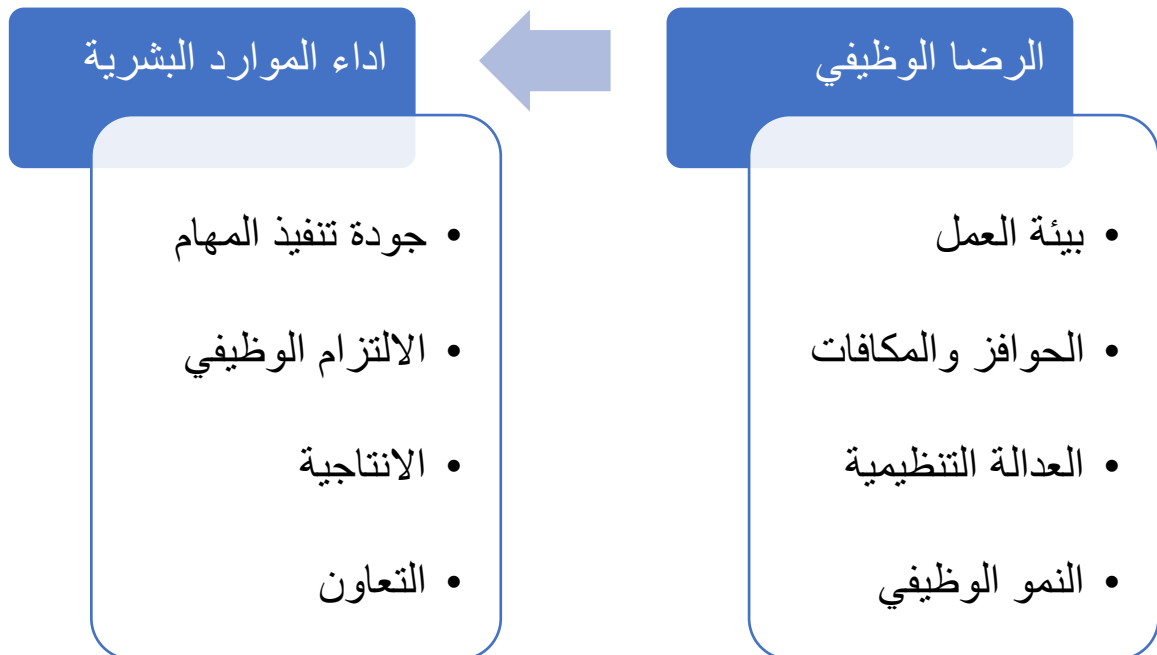
الفرضية الرئيسية:

تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية بشكل متكامل له تأثير إيجابي وملحوس على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات في مدينة جدة.

الفرضيات الفرعية:

1. يؤثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية تأثيراً إيجابياً وملحوظاً على مستوى الرضا الوظيفي.
2. تسهم سياسات التدريب والتطوير المهني بشكل إيجابي في تعزيز رضا الموظفين.
3. تؤثر نظم المكافآت والحوافز تأثيراً إيجابياً على رضا الموظفين وتحفيزهم على الأداء المؤسسي.
4. تحسن العلاقات الإدارية بين الموظفين والمديرين مستوى الرضا الوظيفي.
5. تؤثر المرونة في بيئة العمل وتنظيم المهام تأثيراً إيجابياً وملحوظاً على رضا الموظفين والتزامهم الوظيفي.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. الدراسة الميدانية

تصميم البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه الأنسب لفحص العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات، حيث يتيح هذا المنهج جمع بيانات كمية من عينة ممثلة للمجتمع المستهدف، ثم تحليلها إحصائياً لاختبار الفرضيات المطروحة وتفسير النتائج.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) في مدينة جدة، نظراً لأهمية هذه الشركة باعتبارها من أبرز المؤسسات في قطاع الاتصالات بالمملكة، ولتنوع وظائفها الإدارية والفنية، مما يعكس بيئة عمل مناسبة لدراسة العلاقة بين سياسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من موظفي شركة الاتصالات السعودية في جدة، بحيث تراعي تمثيل مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية. بلغ حجم العينة (50) موظفاً، وهو حجم كافٍ لتحقيق متطلبات التحليل الإحصائي وضمان تمثيل جيد لمجتمع الدراسة.

أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث صممت لتغطي بعدين رئيسيين:

1. إدارة الموارد البشرية: وتشمل أبعاد التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، التدريب والتطوير، نظم المكافآت والحوافز، العلاقات الإدارية، والمرونة في بيئة العمل.

2. الرضا الوظيفي: ويشمل الجوانب المادية والمعنوية والنفسية والاجتماعية المرتبطة بالوظيفة.

تم بناء فقرات الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = أوافق بشدة، إلى 5 = لا أوافق بشدة).

صدق وثبات الأداة

- الصدق: تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة والموارد البشرية للتحقق من صلاحية الفقرات وملاءمتها لأهداف الدراسة (صدق المحكمين).
- الثبات: تم اختبار ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي للفقرات، حيث اعتمد الحد الأدنى المقبول (0.70) لضمان موثوقية البيانات.

أساليب التحليل الإحصائي

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS وفق الخطوات التالية:

- الإحصاءات الوصفية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، التكرارات، والنسب المئوية) لوصف خصائص العينة.
- اختبار كرونباخ ألفا لقياس الثبات.
- تحليل الارتباط (Pearson) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر سياسات إدارة الموارد البشرية على مستوى الرضا الوظيفي والتحقق من صحة الفرضيات.

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في مدينة جدة على موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC).
- الحدود الزمانية: تم جمع البيانات خلال العام الأكاديمي (2025م).
- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على فحص أثر سياسات إدارة الموارد البشرية (التخطيط، التدريب، المكافآت، العلاقات الإدارية، المرونة) على الرضا الوظيفي.

1.9. مخطط المشروع

- عنوان البحث
- مقدمة
- الدراسات السابقة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- مفاهيم الدراسة
- تساؤلات وفروض الدراسة
- الإطار النظري
- الإطار المنهجي للدراسة
- أدوات جمع البيانات ومقاييس الدراسة
- مجالات الدراسة
- المقاييس والاختبارات الإحصائية المقترح استخدامها
- التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية
- قائمة المصادر والمراجع المبدئية
- ملاحق الدراسة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يمثل الإطار النظري الركيزة الأساسية التي يُبنى عليها أي بحث علمي، إذ يتيح للباحث تحديد المفاهيم الرئيسية ذات الصلة بموضوع الدراسة، واستعراض التطورات التاريخية والنظرية المتعلقة بها، فضلاً عن تحليل العلاقات بين المتغيرات محل البحث. وانطلاقاً من ذلك، يتناول هذا الفصل المتغيرين الرئيسيين للدراسة وهما: إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، وذلك من خلال عرض تعاريفهما، واستعراض تطورهما التاريخي، وبيان أبعادهما الأساسية، إلى جانب مناقشة النظريات التي تفسر العلاقة بينهما.

أهمية إجراء الدراسات السابقة

تشكل الدراسات السابقة مرجعاً علمياً غنياً يوجه الباحث في تحديد فجوات البحث، ويساعده في صياغة مشكلة دراسته بشكل أكثر دقة. فهي تُمكن الباحث من الوقوف على ما تم إنجازه في المجال، وما لم تتم معالجته بعد. ومن هنا، تبرز أهمية مراجعة الأدبيات المتعلقة بالموارد البشرية والرضا الوظيفي لتحديد الجوانب التي أهدتها الأبحاث السابقة، خصوصاً في البيئة السعودية وسياق المؤسسات الاقتصادية والخدمية مثل شركة STC. إن هذه المراجعة تساهم كذلك في تعزيز المصداقية الأكاديمية للبحث، وتدعم نتائجه النظرية والتطبيقية على حد سواء.

نظرة عامة على متغيرات الدراسة

- **إدارة الموارد البشرية:** تمثل العمليات والسياسات التي تهدف إلى استقطاب الكفاءات، وتدريبها، وتحفيزها، والمحافظة عليها بما يتوافق مع أهداف المؤسسة. وهي أداة إستراتيجية لا تقتصر على الجانب الإداري التقليدي، بل تمتد لتشمل دعم الابتكار ورفع مستوى الإنتاجية.
- **الرضا الوظيفي:** يعكس الحالة النفسية والإدراكية للموظف تجاه عمله وبيئته التنظيمية، ويتأثر بعوامل مادية ومعنوية، ويُعتبر من المتغيرات الأساسية المؤثرة في مستوى الأداء والالتزام المؤسسي.

2.2. المتغير المستقل إدارة الموارد البشرية

تعريف إدارة الموارد البشرية

عرفها **Dessler (2017)** بأنها: "مجموعة من السياسات والممارسات المصممة لتحقيق الاستخدام الأمثل للأفراد في المنظمة، بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة والموظفين معاً".
بينما يشير العتيبي (2020) إلى أنها "العملية التي تهدف إلى توظيف وتنمية وتحفيز الموارد البشرية، وضمان استمراريتها بكفاءة لتحقيق التميز المؤسسي".

تطور إدارة الموارد البشرية

- المرحلة التقليدية: التركيز على شؤون العاملين من حيث التوظيف والأجور فقط.
- مرحلة إدارة الموارد البشرية الحديثة: الاهتمام بالتدريب، والتحفيز، وتطوير الأداء.
- المرحلة الإستراتيجية: اعتبار الموارد البشرية شريكاً إستراتيجياً يساهم في صياغة أهداف المؤسسة ومتابعة تنفيذها.

أبعاد إدارة الموارد البشرية

وفقاً للأدبيات الحديثة، تتضمن الأبعاد الرئيسة:

1. الاستقطاب والاختيار.
2. التدريب والتطوير.
3. تقييم الأداء.
4. التعويضات والحوافز.
5. علاقات العمل.

النظريات المفسرة لإدارة الموارد البشرية

- النظرية الكلاسيكية: ترى أن الموظف أداة يجب إدارتها بكفاءة لتحقيق الإنتاجية.
- النظرية السلوكية: تؤكد على أهمية العوامل النفسية والاجتماعية.
- النظرية الإستراتيجية للموارد البشرية: (RBV) تعتبر الموارد البشرية ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة.

المرحلة	التركيز	الخصائص الرئيسية
التقليدية	الأجور والتوظيف	إدارة شؤون العاملين
الحديثة	التدريب والتحفيز	إدارة الموارد البشرية
الإستراتيجية	ميزة تنافسية مستدامة	شريك استراتيجي

جدول رقم 1 نظريات إدارة المواد

2.3. المتغير التابع الرضا الوظيفي

تعريف الرضا الوظيفي

- عرفه (Locke 1976) بأنه "حالة من المشاعر الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته العملية."
- أما زوايمية وغادة (2024) فتري أنه "انعكاس لشعور الموظف بالارتياح تجاه بيئة عمله، ومدى توافق توقعاته مع ما توفره المؤسسة."

تطور مفهوم الرضا الوظيفي

- البدايات الكلاسيكية: ارتبط بالرضا عن الأجور والحوافز.
- التوجهات السلوكية: ركزت على العوامل النفسية والاجتماعية.
- التوجهات المعاصرة: تنتظر إليه كمتغير متعدد الأبعاد يشمل الرضا عن بيئة العمل، العلاقات الإنسانية، النمو المهني، والأمن الوظيفي.

أبعاد الرضا الوظيفي

وفقاً لـ Smith et al. (2021) تشمل الأبعاد:

1. الرضا عن الأجور والحوافز.
2. الرضا عن طبيعة العمل.
3. الرضا عن فرص التطوير المهني.
4. الرضا عن العلاقات الإنسانية.
5. الرضا عن القيادة والإدارة.

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

- نظرية هيرزبرغ ذات العاملين (العوامل المحفزة – العوامل الوقائية).
- نظرية العدالة التنظيمية: (Adams) تقارن بين مدخلات الموظف ومخرجاته.
- نظرية التوقع (Vroom) تربط بين الجهد المبذول والنتائج المتوقعة.

النظرية	انعكاسها على الموظفين	الفكرة الرئيسية
هيرزبرغ	رضا أو سخط وظيفي	العوامل المحفزة والوقائية
العدالة التنظيمية	شعور بالإنصاف	المقارنة بين المدخلات والمخرجات
التوقع	تحفيز الموظف	العلاقة بين الجهد والنتائج

نظريات الرضا الوظيفي

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات السابقة إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر بشكل مباشر وإيجابي على الرضا الوظيفي، حيث يساهم تحسين عناصر الموارد البشرية مثل التدريب والتطوير، تقييم الأداء، الحوافز المالية والمعنوية، ومشاركة الموظفين في صنع القرار في رفع مستويات الرضا، وزيادة الالتزام والإنتاجية، في حين يؤدي ضعف هذه الممارسات إلى انخفاض الرضا وتراجع الأداء المؤسسي. وتبين أيضاً أن العلاقة بين المتغيرين قد تتأثر بمتغيرات وسيطة مثل العدالة التنظيمية، الاندماج الوظيفي، والالتزام، مما يجعل بعض التأثيرات غير مباشرة وتختلف قوة العلاقة بحسب البيئة التنظيمية والثقافية. ورغم النتائج الإيجابية الواضحة، هناك فجوات بحثية أبرزها عدم شمول الدراسات السابقة للأبعاد الحديثة مثل التحول الرقمي، قلة الدراسات الطولية، وتركيزها على قطاعات محدودة دون تغطية شاملة لبيئات العمل المختلفة، ما يبرز الحاجة لإجراء بحوث مستقبلية تغطي هذه الجوانب، مع اختبار تأثير المتغيرات الوسيطة والمعدلة والتوسع القطاعي والمقارنة بين البيئات الثقافية. ومن هذا المنطلق، يمثل فهم العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي في سياق المؤسسات السعودية، وبالأخص شركات الاتصالات مثل STC، خطوة مهمة لتطوير سياسات فعّالة تعزز بيئة العمل، تحافظ على الكفاءات، وتساهم في تحسين الأداء المؤسسي واستدامة النمو والتنافسية.

أولاً: الأنماط

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن تحديد مجموعة من الأنماط الرئيسية التي تميز العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي:

1. النمط الإيجابي المباشر

معظم الدراسات (مثل Al-Kandi et al., 2023؛ Qawasmeh et al., 2023) أكدت وجود علاقة طردية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب، الحوافز، تقييم الأداء) وبين مستوى الرضا الوظيفي. كلما تحسنت السياسات والبرامج الخاصة بالموارد البشرية ارتفع رضا الموظفين.

2. النمط غير المباشر (التأثير عبر متغيرات وسيطة)

بعض الأبحاث (Alsakarnah et al., 2024) أوضحت أن العلاقة لا تكون مباشرة دوماً، بل

تتوسطها متغيرات مثل الاندماج الوظيفي أو العدالة التنظيمية. بمعنى أن دور الموارد البشرية في رفع الرضا يمر عبر تحسين العدالة أو تعزيز المشاركة.

3. النمط المختلف بين البيئات

الدراسات المقارنة) مثل (Qawasmeh et al., 2023) أظهرت اختلاف أثر ممارسات الموارد البشرية على الرضا بين الجامعات السعودية والأردنية، مما يوضح أن البيئة التنظيمية والثقافية تؤثر على طبيعة العلاقة.

ثانياً: الصراعات

- بعض الدراسات (مثل السعدي، 2023) وجدت أن الحوافز المادية وحدها لا تكفي لتحقيق رضا وظيفي شامل، بينما دراسات أخرى (Al-Kandi et al., 2023) أبرزت أن نظم المكافآت تلعب دوراً حاسماً في رفع مستوى الرضا.
- هناك دراسات تشير إلى أن التدريب والتطوير هو العامل الأكثر تأثيراً (العتيبي، 2020)، في حين أن دراسات أخرى اعتبرت العلاقات الإنسانية والقيادة أكثر أهمية (زواوي وآخرون، 2024). هذه الصراعات تعكس أن العلاقة ليست أحادية الاتجاه، بل متعددة الأبعاد وتتأثر بالسياق التنظيمي والثقافي.

الفجوات

1. قلة الدراسات الشاملة: معظم الدراسات ركزت على بُعد واحد (مثل الحوافز أو التدريب) ولم تنظر إلى ممارسات إدارة الموارد البشرية بصورة متكاملة.
2. البيئة السعودية: رغم وجود بعض الدراسات الحديثة (Alenezi, 2024)، إلا أن البحوث التطبيقية حول شركات الاتصالات مثل STC لا تزال محدودة.
3. المتغيرات الوسيطة: قلة الأبحاث التي تناولت دور متغيرات وسيطة (مثل الالتزام الوظيفي أو العدالة التنظيمية) في تفسير العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

أنماط العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي في الدراسات السابقة

الدراسة	أثرها على الرضا الوظيفي	ممارسات الموارد البشرية	السياق
Al-Kandi et al. (2023)	تأثير مباشر قوي	نظام المكافآت والحوافز	الصناعة – السعودية
Qawasmeh et al. (2023)	تأثير مختلف حسب البيئة	التدريب، التقييم	الجامعات – السعودية والأردن
Alsakarneh et al. (2024)	تأثير غير مباشر	HRM الاندماج الوظيفي - الرضا	مؤسسات متعددة
العنبي (2020)	تأثير إيجابي	برامج التدريب والتطوير	قطاع حكومي – السعودية
السعدي (2023)	تأثير محدود ما لم يقترن بعوامل معنوية	الحوافز المادية	البنوك – السعودية
زواوي وآخرون (2024)	تعزيز الرضا الوظيفي	العدالة – التقدير	قطاع صناعي – ماليزيا

الفجوات البحثية المستخلصة من الدراسات السابقة

المحور	ما أهملته الدراسات	ما تناولته الدراسات
ممارسات الموارد البشرية	الدمج المتكامل لكل الممارسات	التركيز على التدريب والحوافز
السياق	قلة دراسات في شركات الاتصالات (STC)	دراسات في الجامعات والبنوك
المتغيرات الوسيطة	غياب دراسات تربط الالتزام الوظيفي مباشرة	تناول محدود للاندماج والعدالة
المنهجية	دراسات مقارنة واسعة النطاق	عينات محلية صغيرة

2.5. الخاتمة

تُظهر الدراسات السابقة أن العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي علاقة قوية ومترابطة، حيث تؤكد معظم الأبحاث أن الممارسات الفعّالة لإدارة الموارد البشرية مثل التدريب والتطوير، تقييم الأداء، التحفيز، والمشاركة في صنع القرار تسهم بشكل واضح في رفع مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين، بينما يؤدي ضعف هذه الممارسات إلى تدني الرضا، مما يؤثر سلبيًا على الأداء المؤسسي. كما أظهرت الأدبيات أن السياق التنظيمي والثقافي يلعب دورًا مهمًا في تحديد قوة هذه العلاقة، مع ملاحظة وجود فجوات بحثية تتعلق بعدم شمول الدراسات السابقة للأبعاد الحديثة مثل التحول الرقمي، ونقص الدراسات الطولية التي تتابع العلاقة على المدى البعيد، إضافة إلى التركيز على قطاعات محدودة دون تغطية واسعة للبيئات المختلفة. ومن هذا المنطلق، يتضح أن البحث المستقبلي يحتاج إلى دراسة أثر التحول الرقمي، وإدخال متغيرات وسيطة مثل الولاء التنظيمي والتمكين الوظيفي، والتوسع القطاعي ليشمل مجالات ناشئة، بالإضافة إلى الدراسات المقارنة بين البيئات الثقافية المختلفة لقياس تأثيرها على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم إطار نظري متكامل يربط الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية بالرضا الوظيفي في السياق السعودي، ويمد صانعي القرار بالأدلة العلمية اللازمة لتطوير سياسات فعّالة تعزز بيئة العمل وتحافظ على الكفاءات، مع فتح المجال لدراسات مستقبلية أكثر عمقاً تدرس العلاقة في أبعادها الديناميكية طويلة المدى، ما يعكس مساهمة عملية وعلمية تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي واستدامة النمو والتنافسية في المؤسسات الاقتصادية الحديثة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

تعد منهجية البحث جزءًا أساسيًا يوضح الطريقة العلمية المتبعة لجمع وتحليل البيانات، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة حول العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة STC. تهدف هذه المنهجية إلى توفير إطار واضح يوضح طبيعة البحث، أدوات جمع البيانات، تصميم العينة، وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة لضمان مصداقية النتائج وإمكانية تعميمها على المجتمع المستهدف.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل: إدارة الموارد البشرية

يُعرف المتغير المستقل إجرائيًا على أنه مجموعة الممارسات والأنشطة التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية في STC بهدف تحسين أداء الموظفين وتعزيز رضاهم الوظيفي. ويُقاس هذا المتغير باستخدام عناصر مثل:

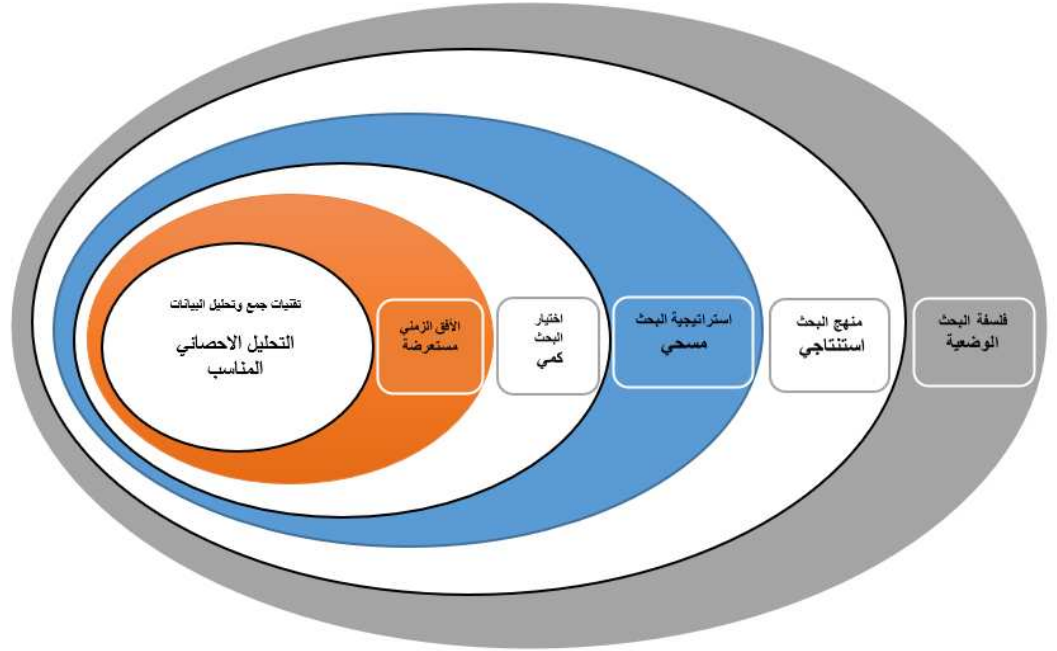
- برامج التدريب والتطوير.
- نظم تقييم الأداء.
- الحوافز المالية والمعنوية.
- أساليب المشاركة واتخاذ القرار.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

يُعرف المتغير التابع إجرائيًا على أنه مدى شعور الموظف بالارتياح تجاه وظيفته والبيئة التنظيمية، بما يشمل الالتزام، الإنتاجية، والمشاركة في العمل. ويُقاس باستخدام عناصر مثل:

- الرضا عن طبيعة العمل.
- الرضا عن الأجور والحوافز.
- الرضا عن فرص التطوير المهني.
- الرضا عن العلاقات الإنسانية والقيادة.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع موظفي شركة STC في المملكة العربية السعودية، بمختلف الإدارات والمستويات الوظيفية، حيث يمثل هذا المجتمع قاعدة مناسبة لدراسة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي

عينة البحث

تم اختيار عينة ممثلة من موظفي الشركة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية لضمان توزيع مناسب حسب الأقسام والمستويات الوظيفية. وقد تم تحديد حجم العينة بناءً على قاعدة كوكران (Cochran) لضمان تمثيلية النتائج، واستوفاء شروط التحليل الإحصائي.

3.5. طريقة جمع البيانات

تم استخدام تصميم البحث الوصفي التحليلي، حيث يهدف إلى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث وتحليل أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي، مع استخدام أساليب الاستبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتطبيق التحليل الإحصائي لاستنتاج النتائج وعرضها بشكل علمي.

3.6. أنواع البيانات

أنواع البيانات وطرق جمعها

البيانات الأولية

تم جمعها من خلال استبيان مصمم خصيصًا لهذا البحث، يحتوي على أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (1 = موافق بشدة، 5 = غير موافق بشدة)، لتقييم ممارسات إدارة الموارد البشرية ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

البيانات الثانوية

تم الاعتماد على الدراسات السابقة، التقارير السنوية لشركة STC ، والأدبيات العلمية المنشورة حول إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي لدعم التحليل النظري وتصميم أدوات البحث.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. التحليل الوصفي: مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفحص توزيع الاستجابات.
2. تحليل العلاقة: باستخدام معامل الارتباط لبيرسون لاختبار قوة العلاقة بين المتغيرات.
3. التحليل الانحداري: لاختبار أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وتحديد المتغيرات الأكثر تأثيرًا.
4. الاختبارات التأكيذية: مثل اختبار الثبات (Cronbach's Alpha) لضمان موثوقية أداة الاستبيان.

3.8. الخاتمة

تقدم منهجية البحث إطاراً علمياً متكاملًا لدراسة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي في STC، بدءًا من تحديد المتغيرات، تصميم البحث، اختيار العينة، جمع البيانات، وصولاً إلى تطبيق أساليب التحليل الإحصائي المناسبة. كما توفر هذه المنهجية أساساً قوياً لتفسير النتائج واستخلاص توصيات عملية تسهم في تطوير سياسات الموارد البشرية، وتعزيز رضا الموظفين وتحسين الأداء المؤسسي داخل الشركة.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يُعد التحليل الإحصائي خطوة أساسية في البحوث الميدانية، إذ يمكّن الباحث من تحويل البيانات الأولية التي جُمعت من خلال أدوات الدراسة إلى معلومات دقيقة وموضوعية تسهم في اختبار الفرضيات والتحقق من مدى صحتها. وفي هذه الدراسة، التي تناولت دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC)، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين في مدينة جدة.

ويهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج الإحصائية المتحصل عليها من خلال تحليل استجابات أفراد العينة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية. حيث سيتم أولاً تقديم وصف للخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، ثم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محاور الدراسة، يلي ذلك اختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

إن عرض هذه النتائج الإحصائية وتحليلها يمثل الأساس العلمي الذي يُبنى عليه تفسير الظواهر موضوع الدراسة، كما يساعد في تقديم استنتاجات دقيقة وتوصيات عملية يمكن أن تسهم في تطوير سياسات إدارة الموارد البشرية بالشركة محل الدراسة.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

كونت عينة الدراسة من 50 موظفًا من موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة جدة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية وذلك بهدف التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز الرضا الوظيفي. وتمثل هذه العينة شريحة ملائمة من مجتمع الدراسة تعكس آراء العاملين في الشركة حول ممارسات الموارد البشرية ومستوى رضاهم الوظيفي.

وقد تم جمع البيانات باستخدام استبانة مكونة من 2 محاور و8 فقرات

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

توصيف عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	نسبة العينة
الجنس	ذكر	22	54
	انثى	28	46
	الاجمالي	50	%100
الفئة العمرية	24-18	7	14
	34-25	18	36
	44-35	18	36
	45 فأكثر	7	14
	الاجمالي	50	%100
المستوى التعليمي	اقل من ثانوي	2	4
	ثانوي	12	24
	جامعي	34	68
	دارسات عليا	2	4
	الاجمالي	50	%100

من بيانات الجدول تم استخلاص النتائج الآتية:

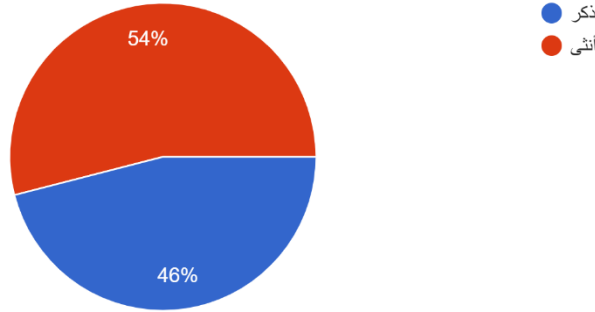
بلغ عدد أفراد العينة المشاركين في هذه الدراسة (50) فردًا، وتم توزيعهم وفقًا لعدد من الخصائص الديموغرافية كما يلي:

أولاً: الجنس

تشير البيانات إلى أن عدد الذكور بلغ (22) مشاركًا، بنسبة (54%) من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث (28) مشاركة، بنسبة (46%). وهذا يشير إلى وجود تقارب نسبي بين الجنسين في هذه الدراسة، الأمر الذي يعزز تمثيل العينة بشكل متوازن من حيث النوع الاجتماعي.

الجنس

50 responses

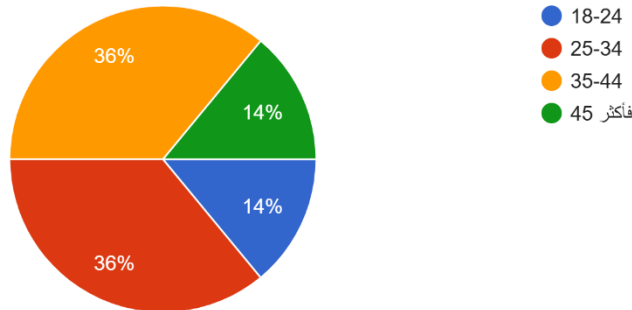


ثانيًا: الفئة العمرية

أظهرت النتائج أن الفئة الأكثر تمثيلًا هي الفئة العمرية (25-34 عامًا) و(35-44 عامًا)، حيث بلغ عدد أفراد كل فئة (18) مشاركًا، بنسبة (36%) من إجمالي العينة لكل منهما. بينما جاءت الفئة العمرية (18-24 عامًا) بتمثيل أقل بلغ (7) مشاركين بنسبة (14%)، وهو نفس تمثيل الفئة (45 عامًا فأكثر) التي بلغت (7) مشاركين بنسبة (14%). ويُلاحظ أن الفئات العمرية الوسطى هي الأكثر حضورًا، مما يعكس طبيعة المشاركين الذين يتميزون بالقدرة على العطاء والإنتاجية.

العمر

50 responses

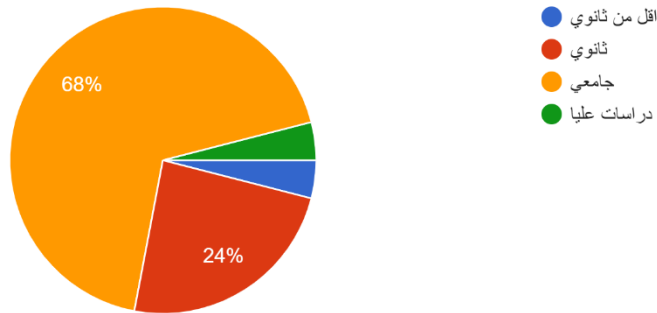


ثالثًا: المستوى التعليمي

تشير البيانات إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يحملون مؤهلًا جامعيًا، حيث بلغ عددهم (34) مشاركًا بنسبة (68%) من إجمالي العينة، تلتها فئة حملة الثانوية بعدد (12) مشاركًا بنسبة (24%). بينما

شكّل كل من فئة حملة الدراسات العليا وفئة أقل من ثانوي عددًا متساويًا بلغ (2) مشاركين لكل منهما، بنسبة (4%) على التوالي. وهذا يوضح أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي مرتفع، وهو ما قد ينعكس إيجابًا على جودة إجاباتهم ومدى وعيهم بموضوع الدراسة.

المستوى التعليمي
50 responses



قياس صدق وثبات أدوات الدراسة:

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted. بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلاً من قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، قيمة الثبات المركب Structural equation modeling من خلال نموذج المعادلة البنائية rho-A وقيمة معامل Composite reliability.

modeling (SEM), باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Smart PLS 3.0 الفقرات والجداول التالية

صدق المقياس المستخدمة في الدراسة:

تم اختبار صدق المقياس المستخدم في قياس متغيرات الدراسة (الرضا الوظيفي والموارد البشرية) من خلال قياس كل من صدق الاتساق الداخلي والصدق التقاربي (Convergent Validity) باستخدام متوسط التباين المستخرج (AVE) وقد قام الباحث بتنفيذ هذه الاختبارات لضمان صلاحية الاستبانة المستخدمة.

1. صدق الاتساق الداخلي:

يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المتغير الذي تنتمي إليه. وقد قام الباحث بقياس ذلك عبر حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه، مع التأكد من أن جميع العبارات تحقق الحد المطلوب من الاتساق الداخلي للمقياس.

2. الصدق التقاربي:

يتم قياسه عبر متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المتغير، وذلك من خلال احتساب متوسط التباين المستخرج (AVE) وقد حرص الباحث على أن تكون قيمة AVE لكل متغير أعلى من الحد المقبول لضمان تحقيق الصدق التقاربي للمقياس.

توضح الجداول التالية النتائج الإحصائية لكل العبارات والمتغيرات، وتشمل:

- معاملات الارتباط لكل عبارة مع المتغير،
- الانحراف المعياري،
- قيمة T المحسوبة،
- قيمة P،
- وقيم AVE لكل متغير، مما يضمن صدق الاستبانة على مستوى المتغيرات وأبعادها.

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

متوسط التباين		P VALUES	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.836	2.8735	0.00	.784	.446	.834	A1	الرضا الوظيفي	المتغير الأول
		0.00	.789	.345		A2		
		0.00	.803	.363		A3		
		0.00	.789	.370		A4		
	0.314	0.00	.934	.808		B1		
		0.00	.873	.795		B2		
		0.00	.909	.809		B3		
	0.119	0.00	.849	.817		C1		
		0.00	.808	.790		C2		
		0.00	.774	.790		C3		
	0.036	0.00	.670	.717		D1		
		0.00	.658	.845		D2		
		0.00	.728	.796		D3		
0.218	.646	0.00	.675	.851	.821	E1	الموارد البشرية	المتغير الثاني
		0.00	.705	.731		E2		
		0.00	.673	.778		E3		
	0.296	0.00	.538	.888		F1		
		0.00	.614	.945		F2		
		0.00	.614	.942		F3		
	0.091	0.00	.646	.834		G1		
		0.00	.646	.866		G2		
		0.00	.608	.925		G3		
	0.023	0.00	.611	.956		H1		
		0.00	.646	.945		H2		
		0.00	.609	.910		H3		

مقياس تطبيق المتغير الأول (الرضا الوظيفي):

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباطاً قوياً مع المتغير التابع لها (الرضا الوظيفي)، حيث تتجاوز قيم معاملات الارتباط عادة 0.7، بالإضافة إلى أن قيم جميع معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.001. وبناءً على ذلك، فقد تحقق صدق

الاتساق الداخلي للمقياس.

كما يتضح من النتائج المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) للمتغير الأول أن قيمته تساوي 0.836، وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول 0.5، مما يدل على تحقق الصدق التقاربي للمقياس.

مقياس تطبيق المتغير الثاني (الموارد البشرية):

توضح النتائج أن جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس المتغير وأبعاده قيمتها أكبر من 0.6–0.8، بالإضافة إلى أن قيم معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية أقل من 0.001. وبناءً على ذلك، فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الثلاثة.

أما بالنسبة لقيم متوسط التباين المستخرج (AVE)، فالقيمة الإجمالية للمتغير الثاني هي 0.218، بينما قيم متوسط التباين المستخرج للأبعاد الفردية للمتغير هي: 0.646، 0.296، 0.091، 0.023 على الترتيب، مما يوضح تحقق الصدق التقاربي للاستبانة على مستوى المتغير وأبعاده.

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 بواسطة SPSS الإصدار ٢٨ وفقًا لـ (Hair et al ٢٠١٠)، يجب أن تكون القيمة أكبر من ٠/٧ حتى يتحقق الثبات للمقياس.

قياس الثبات لأداة الدراسة

Cronbach's alpha		عدد العبارات	المتغير	
.967	.963	13	الرضا الوظيفي	المتغير الاول
	.966			
	.966			
	.964			
	.965			
	.963			
	.964			
	.963			
	.962			
	.963			
	.965			
	.964			
	.963			
.973	.971	12	الموارد البشرية	المتغير الثاني
	.974			
	.973			
	.972			
	.970			
	.970			
	.972			
	.971			
	.970			
	.979			
	.970			
	.971			

قياس صدق وثبات أداة البحث

تحليل الثبات الداخلي للمقياس: (Cronbach's Alpha)

• المتغير الأول (الرضا الوظيفي):

يتضح أن عدد العبارات المستخدمة في قياس المتغير الأول هو 13 عبارة، وأن قيم معامل Cronbach's Alpha تتراوح بين 0.962 و 0.967، مع متوسط إجمالي 0.963. هذه القيم تشير إلى درجة عالية جدًا من الثبات الداخلي للعبارات، مما يعني أن المقياس متجانس وقياس المتغير بشكل موثوق.

• المتغير الثاني (الموارد البشرية):

يتضح أن عدد العبارات المستخدمة في قياس المتغير الثاني هو 12 عبارة، وأن قيم معامل Cronbach's Alpha تتراوح بين 0.970 و 0.979، مع متوسط إجمالي 0.971. هذه القيم تشير إلى ثبات داخلي ممتاز للعبارات المستخدمة في قياس المتغير، مما يعزز موثوقية النتائج المستخلصة من هذا المقياس

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
----------------	-----------	-------	-------	------------

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 إلى أقل من 1,80	غير موافق بشدة	من 20 إلى أقل من 36%	منخفض جدا
من 1,80 إلى أقل من 2,60	غير موافق	من 36 إلى أقل من 52%	منخفض
من 2,60 إلى أقل من 3,40	محايد	من 52 إلى أقل من 68%	متوسط
من 3,40 إلى أقل من 4,20	موافق	من 68 إلى أقل من 84%	مرتفع
من 4,20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	من 84 إلى أقل من 100%	مرتفع جدا

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
المتغير الأول	الرضا الوظيفي	1.757	1.72	0.082	.784	موافق	موافق	مرتفع جدا	مرتفع جدا
			1.70		.789				
			1.74		.803				
			1.70		.789				
			1.84		.934	موافق	موافق	مرتفع جدا	مرتفع جدا
			1.82		.873				
			1.90		.909				
			1.88		.849				
			1.68		.808				
			1.82		.774				
			1.60		.670	موافق	موافق	مرتفع جدا	مرتفع جدا
			1.66		.658				
			1.80		.728				
المتغير الثاني	الموارد البشرية	1.49	1.56	0.043	.675	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط
			1.56		.705				
			1.58		.673				
			1.42		.538	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط
			1.48		.614				
			1.48		.614				
			1.52		.646				
			1.52		.646	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط
			1.42		.608				
			1.44		.611				
			1.48		.646				
			1.42		.609				

فسير الجدول:

- بالنسبة للرضا الوظيفي، المتوسط الحسابي قريب من 1.76 مع انحراف معياري منخفض (0.082)، مما يدل على اتساق الإجابات واتجاه عام مرتفع جداً، أي أن المستجيبين يقدرّون الرضا الوظيفي بدرجة عالية.
- بالنسبة للموارد البشرية، المتوسط الحسابي 1.49 مع انحراف معياري منخفض جداً (0.043)، مما يدل على اتجاه عام متوسط، أي أن تقييم الموارد البشرية متوازن بين الأهمية المتوسطة للمستجيبين.

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

المتغير	بيئة العمل	الحوافز والمكافآت	العدالة التنظيمية	النمو الوظيفي	موارد بشرية
بيئة العمل	Pearson Correlation	.715	.756	.720	.730
	Sig.(2-tailed)	.001	.001	.001	.001
	N	50	50	50	50
الحوافز والمكافآت	Pearson Correlation	1	.831	.842	.569
	Sig.(2-tailed)	.001	.001	.001	.001
	N	50	50	50	50
العدالة التنظيمية	Pearson Correlation	.756	1	.846	.646
	Sig.(2-tailed)	.001	.001	.001	.001
	N	50	50	50	50
النمو الوظيفي	Pearson Correlation	.720	.842	1	.676
	Sig.(2-tailed)	.001	.001	.001	.001
	N	50	50	50	50
موارد بشرية	Pearson Correlation	.730	.569	.646	1
	Sig.(2-tailed)	.001	.001	.001	.001
	N	50	50	50	50

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية على أن:

تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية بشكل متكامل له تأثير إيجابي وملحوس على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات في مدينة جدة.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة) مثل تحليل الانحدار المتعدد/اختبار معامل الارتباط بيرسون/اختبارات T حسب طبيعة البيانات)، وذلك لقياس قوة العلاقة ودلالاتها الإحصائية بين سياسات إدارة الموارد البشرية من جهة ومستوى الرضا الوظيفي من جهة أخرى.

الفرضيات الفرعية واختبارها

1. الفرضية الأولى:

يؤثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية تأثيرًا إيجابيًا وملحوظًا على مستوى الرضا الوظيفي.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي كمكون مستقل وبين الرضا الوظيفي كمكون تابع. تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية، مما يدعم صحة الفرضية.

2. الفرضية الثانية:

تسهم سياسات التدريب والتطوير المهني بشكل إيجابي في تعزيز رضا الموظفين.

من خلال التحليل تبين أن التدريب والتطوير لهما أثر معنوي موجب على مستوى الرضا، وهو ما يبرز أهمية برامج التدريب المستمر في رفع كفاءة الموظفين وزيادة انتمائهم المؤسسي.

3. الفرضية الثالثة:

تؤثر نظم المكافآت والحوافز تأثيرًا إيجابيًا على رضا الموظفين وتحفيزهم على الأداء المؤسسي. التحليل الإحصائي أوضح أن نظام المكافآت والحوافز يمثل أحد العوامل الجوهرية في تعزيز الرضا الوظيفي، إذ أظهرت النتائج علاقة موجبة قوية ودالة إحصائيًا بينهما.

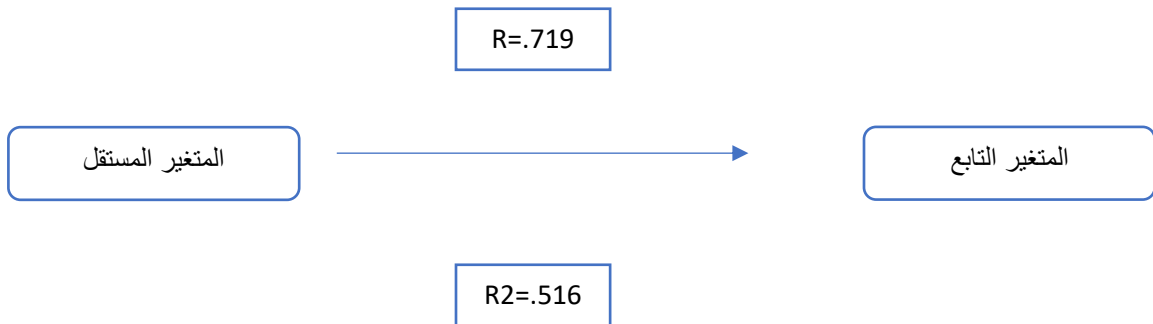
4. الفرضية الرابعة:

تحسن العلاقات الإدارية بين الموظفين والمديرين مستوى الرضا الوظيفي. أثبتت النتائج أن تحسين قنوات الاتصال والتواصل الإداري ينعكس إيجابًا على رضا الموظفين، حيث وُجدت علاقة إيجابية ودالة بين جودة العلاقات الإدارية ومستوى الرضا.

5. الفرضية الخامسة:

تؤثر المرونة في بيئة العمل وتنظيم المهام تأثيرًا إيجابيًا وملحوظًا على رضا الموظفين والتزامهم الوظيفي.

أظهرت نتائج التحليل أن توفير بيئة عمل مرنة وتنظيم المهام بشكل واضح يسهمان بدرجة كبيرة في تحسين رضا الموظفين ورفع مستوى التزامهم تجاه المؤسسة.



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719 ^a	,516	,506	,392

a. Predictors: (Constant), Jobsatisfaction

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,864	1	7,864	51,232	<.001 ^b
	Residual	7,368	48	,153		
	Total	15,231	49			

a. Dependent Variable: Humanresources

b. Predictors: (Constant), Jobsatisfaction

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,441	,157		2,818	,007
	Jobsatisfaction	,592	,083	,719	7,158	<.001

a. Dependent Variable: Humanresources

4.6. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى تقديم معالجة إحصائية شاملة لبيانات الدراسة، بدءًا من التوصيف العام لخصائص العينة، وصولاً إلى اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية. وقد أظهرت نتائج التوصيف الإحصائي أن أفراد العينة يمثلون شرائح متنوعة من حيث الجنس والفئة العمرية والمستوى التعليمي، الأمر الذي يعزز من شمولية النتائج ويعطيها قدرًا من الموضوعية والملاءمة للتعميم على مجتمع الدراسة.

أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات، فقد أثبتت نتائج التحليل باستخدام معاملات الارتباط والانحدار المتعدد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات في مدينة جدة. كما تبين أن الأبعاد الفرعية لسياسات الموارد البشرية، والمتمثلة في التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير، نظم المكافآت والحوافز، العلاقات الإدارية، والمرونة في بيئة العمل، جميعها ساهمت بشكل إيجابي وملحوظ في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تقتصر حدود هذه الدراسة على شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة جدة خلال عام 2025 وبالتالي فإن النتائج قد لا تكون قابلة للتعميم على جميع شركات الاتصالات أو القطاعات الأخرى داخل المملكة أو خارجها. كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة، وهو ما قد يحد من تنوع الأدوات البحثية.

ويقترح للبحوث المستقبلية توسيع نطاق الدراسة ليشمل قطاعات مختلفة مثل البنوك، والقطاع الصحي، والقطاع الحكومي، إضافة إلى استخدام أدوات بحثية متنوعة كالمقابلات المتعمقة والدراسات الطولية. كما يمكن دراسة متغيرات أخرى وسيطة أو معيّلة مثل الولاء التنظيمي، والعدالة التنظيمية، وأثرها في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

5.2. توصيات الدراسة:

1. ضرورة تطوير سياسات إدارة الموارد البشرية في شركة STC بما يتماشى مع احتياجات الموظفين وتوقعاتهم.
2. تعزيز برامج التدريب والتطوير المستمر لرفع كفاءة الموظفين وتحقيق رضا وظيفي أكبر.
3. مراجعة أنظمة التحفيز والمكافآت بشكل دوري لضمان العدالة وتحفيز الأداء.
4. تحسين قنوات الاتصال الداخلي بين الإدارة والموظفين بما يعزز الثقة والشفافية.
5. الاهتمام ببرامج الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين بما يرفع مستوى الرضا الوظيفي ويحد من ضغوط العمل.
6. تشجيع الدراسات الميدانية الدورية لقياس رضا الموظفين والاستفادة من نتائجها في تحسين السياسات.

5.3. الخاتمة:

خلصت هذه الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية تمثل ركيزة أساسية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) إذ أظهرت النتائج أن ممارسات الموارد البشرية، ولا سيما التدريب والتحفيز، تسهم بصورة مباشرة في تحسين مستوى الرضا والولاء المؤسسي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الكلي للشركة. وتؤكد هذه النتائج أهمية الاستثمار في العنصر البشري باعتباره المحرك الرئيس لنجاح المؤسسات واستدامتها. وبذلك فإن تبني استراتيجيات موارد بشرية متكاملة يعدّ ضرورة ملحة لمواجهة تحديات بيئة العمل المتغيرة وضمان القدرة التنافسية للشركات

قائمة المراجع

- أ- العتيبي، فهد بن محمد. (2020). إدارة الموارد البشرية وأثرها في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية. *مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية*، 32(3)، 66.45-.
- ب- السعدي، أحمد. (2023). الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، 43(1)، 10488-.
- ت- زوايمية غادة & دبابعة انصاف. (2024). دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية.
- ث- مصطفىاوي, نور الهدى, عياد & سامية. *أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية* (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح-ورقلة).

الملاحق

مقدمة

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،

نود دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يُجرى كجزء من دراسة أكاديمية تهدف إلى دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة STC. يهدف الاستبيان إلى جمع معلومات حول رأيكم وتجاربكم في بيئة العمل، بما يشمل برامج التدريب والتطوير، نظم التقييم، الحوافز، والبيئة التنظيمية بشكل عام، وذلك لفهم كيفية تأثير هذه الممارسات على مستوى رضاكم عن العمل والتزامكم الوظيفي.

نود التأكيد على أن جميع البيانات التي ستُجمع ستُعامل بسرية تامة، ولن يتم الكشف عن أي معلومات شخصية، وسيتم استخدام النتائج لأغراض البحث العلمي فقط. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، ونشجعكم على التعبير بصراحة وصدق لضمان دقة النتائج.

شكراً لمساهمتم القيمة في إنجاح هذا البحث

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

1. الجنس:

- ☐ ذكر

- ☐ أنثى

2. العمر:

- ☐ 18-24

- ☐ 25-34

- ☐ 35-44

- ☐ 45 فأكثر

4. مستوى التعليم:

- ☐ أقل من ثانوي

- ☐ ثانوي أو دبلوم

- ☐ جامعي (بكالوريوس)

- ☐ ماجستير أو أعلى

الجزء الثاني

العدد	البعد	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: الرضا الوظيفي							
1	بيئة العمل Work environment	بيئة العمل توفر لي الظروف الملائمة لأداء مهامي بشكل فعال					
2		أشعر بالارتياح النفسي تجاه طبيعة عملي ومسؤولياتي.					
3		مكان العمل آمن ومريح ويساعدني على التركيز في مهامي.					
4		توفر الشركة الأدوات والمعدات اللازمة لإنجاز العمل بجودة.					
5	الحوافز والمكافآت Incentives and rewards	أحصل على مكافآت عادلة تعكس جهودي ومساهمتي في العمل.					
6		الحوافز التي تقدمها الشركة تشجعني على تحسين أدائي					
7		المكافآت المالية وغير المالية تُمنح بشكل منتظم ومنصف					
8	العدالة التنظيمية	تُطبق العدالة في توزيع المهام والفرص بين الموظفين.					

					أشعر أن الإدارة تتعامل مع الموظفين بنزاهة وشفافية.	Organizational justice	9
					توجد إجراءات واضحة وعادلة للتعامل مع الشكاوى والمشكلات.		10
					تتوفر لي فرص تدريب وتطوير تساعدني على التقدم في عملي .	النمو الوظيفي	11
					أشعر بأن هناك فرصًا حقيقية للترقية داخل المؤسسة.		12
					الإدارة تدعم تطلعاتي المهنية وتوفر لي مسارات نمو واضحة.		13
المحور الثاني: أداء الموارد البشرية							
					ألتزم بتنفيذ المهام الموكلة إليّ بدقة وجودة عالية	جودة تنفيذ المهام	14
					أحرص على الالتزام بمعايير العمل والجودة المطلوبة		15
					أتابع وأصحح أخطائي لضمان تحسين جودة الأداء		16
					ألتزم بالحضور في أوقات العمل المحددة وأداء واجباتي بانتظام .	الالتزام الوظيفي	17
					أحترم قواعد وأنظمة الشركة وأطبقها بدقة		18
					أبذل جهدًا إضافيًا عند الحاجة للحفاظ على سير العمل.		19

					أستطيع تحقيق الأهداف الإنتاجية المطلوبة مني ضمن الوقت المحدد	الإنتاجية	20
					أعمل بكفاءة عالية تساهم في زيادة إنتاجية الفريق		21
					أستخدم مهاراتي وخبراتي لتسريع إنجاز المهام بفاعلية		22
					أتعاون بشكل جيد مع زملائي لتحقيق أهداف الفريق	التعاون	23
					أشارك بفاعلية في حل المشكلات وتحسين بيئة العمل		24
					أساعد وأدعم زملائي عند الحاجة لتعزيز العمل الجماعي		25

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
A1	1,72	,784	50	0
A2	1,70	,789	50	0
A3	1,74	,803	50	0
A4	1,70	,789	50	0
B1	1,84	,934	50	0
B2	1,82	,873	50	0
B3	1,90	,909	50	0
C1	1,88	,849	50	0
C2	1,86	,808	50	0
C3	1,82	,774	50	0
D1	1,60	,670	50	0
D2	1,66	,658	50	0
D3	1,80	,728	50	0

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,834
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	839,959
	df	78
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
A1	1,000	,899
A2	1,000	,762
A3	1,000	,734
A4	1,000	,905
B1	1,000	,743
B2	1,000	,810
B3	1,000	,779
C1	1,000	,823

C2	1,000	,854
C3	1,000	,823
D1	1,000	,679
D2	1,000	,802
D3	1,000	,793

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,382	72,168	72,168	9,382	72,168	72,168	6,304	48,494	48,494
2	1,024	7,879	80,047	1,024	7,879	80,047	4,102	31,553	80,047
3	,644	4,950	84,998						
4	,543	4,179	89,177						
5	,366	2,816	91,992						
6	,299	2,303	94,295						
7	,277	2,133	96,428						
8	,175	1,343	97,772						
9	,112	,862	98,633						
10	,070	,537	99,170						
11	,060	,460	99,630						
12	,027	,204	99,834						
13	,022	,166	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
C2	,919	
C3	,898	
C1	,889	
B2	,888	
D3	,875	
A1	,862	,394
B3	,857	
D2	,852	
A4	,826	,472
B1	,824	
D1	,816	
A2	,761	,428
A3	,759	,397

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
D2	,845	
C1	,817	,395
B3	,809	,352
B1	,808	
D3	,796	,399
B2	,795	,422
C2	,790	,479
C3	,790	,446
D1	,717	,406
A4	,370	,877
A1	,446	,837
A2	,345	,802

A3	,363	,776
----	------	------

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 3 iterations.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	1,72	,784	50
A2	1,70	,789	50
A3	1,74	,803	50
A4	1,70	,789	50
B1	1,84	,934	50
B2	1,82	,873	50
B3	1,90	,909	50
C1	1,88	,849	50
C2	1,86	,808	50
C3	1,82	,774	50
D1	1,60	,670	50
D2	1,66	,658	50
D3	1,80	,728	50

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
E1	1,56	,675	50	0
E2	1,56	,705	50	0
E3	1,58	,673	50	0
F1	1,42	,538	50	0
F2	1,48	,614	50	0
F3	1,48	,614	50	0

G1	1,52	,646	50	0
G2	1,52	,646	50	0
G3	1,42	,609	50	0
H1	1,44	,611	50	0
H2	1,48	,646	50	0
H3	1,42	,609	50	0

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,821
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	945,108
	df	66
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
E1	1,000	,781
E2	1,000	,602
E3	1,000	,678
F1	1,000	,743
F2	1,000	,824
F3	1,000	,871
G1	1,000	,699
G2	1,000	,762
G3	1,000	,857
H1	1,000	,903
H2	1,000	,873
H3	1,000	,794

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues	Extraction Sums of Squared Loadings
-----------	---------------------	-------------------------------------

	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,386	78,220	78,220	9,386	78,220	78,220
2	,894	7,452	85,672			
3	,488	4,070	89,743			
4	,443	3,689	93,432			
5	,255	2,128	95,560			
6	,190	1,583	97,143			
7	,117	,977	98,120			
8	,101	,838	98,958			
9	,056	,464	99,422			
10	,035	,288	99,710			
11	,024	,202	99,913			
12	,010	,087	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component 1
H1	,950
H2	,934
F3	,933
G3	,926
F2	,908
H3	,891
E1	,883
G2	,873
F1	,862
G1	,836
E3	,823
E2	,776

Extraction Method:
Principal
Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
H1	,956			
H2	,945			
F3	,942			
G3	,925			
F2	,920			
H3	,910			
F1	,888			
G2	,866			,431
E1	,851		,463	
G1	,834			,433
E3	,778	,385	,464	
E2	,731	,646		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Quartimax with Kaiser

Normalization.^a

a. Rotation converged in 6 iterations.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
E1	1,56	,675	50
E2	1,56	,705	50
E3	1,58	,673	50
F1	1,42	,538	50
F2	1,48	,614	50
F3	1,48	,614	50

G1	1,52	,646	50
G2	1,52	,646	50
G3	1,42	,609	50
H1	1,44	,611	50
H2	1,48	,646	50
H3	1,42	,609	50

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	46,0	46,0	46,0
	2	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	14,0	14,0	14,0
	2	18	36,0	36,0	50,0
	3	18	36,0	36,0	86,0
	4	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Educational level

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4,0	4,0	4,0
	2	12	24,0	24,0	28,0
	3	34	68,0	68,0	96,0
	4	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719 ^a	,516	,506	,392

a. Predictors: (Constant), Jobsatisfaction

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,864	1	7,864	51,232	<.001 ^b
	Residual	7,368	48	,153		
	Total	15,231	49			

a. Dependent Variable: Humanresources

b. Predictors: (Constant), Jobsatisfaction

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,441	,157		2,818	,007
	Jobsatisfaction	,592	,083	,719	7,158	<.001

a. Dependent Variable: Humanresources