

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في شركة
هو اوي بمدينة جدة.

عبير ياسر سنبل

222000355

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم بن نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول-2026

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
28	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
29	3.1. المقدمة.....
30	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
31	3.3. تصميم البحث.....
34	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
35	3.5. طريقة جمع البيانات.....
38	3.6. أنواع البيانات.....

39	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
40	3.8. الخاتمة
41	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
42	4.1. المقدمة
43	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
46	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
47	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
48	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
50	4.6. الخاتمة
51	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
52	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
52	5.2. توصيات الدراسة:
52	5.3. الخاتمة:
53	قائمة المراجع
56	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة العمل المعاصرة وتزايد المنافسة بين الشركات العالمية، أصبح العنصر البشري أحد أهم العوامل التي تحدد نجاح المؤسسة أو فشلها. ومع تطور مفاهيم الإدارة الحديثة، لم يعد الأداء الوظيفي يعتمد فقط على المهارات التقنية أو القدرات العقلية، بل باتت العواطف والقدرة على إدارة المشاعر تلعب دوراً محورياً في بيئة العمل. في هذا السياق، تواجه العديد من الشركات تحديات تتعلق بانخفاض الرضا الوظيفي بين الموظفين، مما ينعكس سلباً على الإنتاجية وجودة الأداء. وتبرز مشكلة البحث في شركة هواوي بمدينة جدة في الحاجة إلى فهم مدى تأثير الذكاء العاطفي لدى الموظفين على مستوى رضاهم الوظيفي، باعتبار أن ضعف هذا الجانب قد يؤدي إلى ضعف التواصل الداخلي وارتفاع مستويات الضغط النفسي وتراجع الولاء التنظيمي.

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في مؤسسات مختلفة. فقد أشارت دراسة العامري (2020) إلى أن الذكاء العاطفي يسهم في تعزيز العلاقات الإيجابية بين الزملاء، مما يزيد من شعورهم بالانتماء والرضا عن العمل. كما أوضحت دراسة الشمري (2019) أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتمتعون بقدرة أكبر على التعامل مع ضغوط العمل وتحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة والحياة الشخصية. بينما كشفت دراسة أجنبية أجراها Goleman (2018) أن المؤسسات التي تهتم بتنمية الذكاء العاطفي لدى قادتها وموظفيها تشهد ارتفاعاً في الرضا العام والتحفيز الداخلي، مما ينعكس على الأداء التنظيمي. إلا أن هذه الدراسات ركزت غالباً على القطاعات التعليمية أو الصحية، ولم تتناول بشكل كافٍ بيئات العمل التقنية مثل شركات الاتصالات والتكنولوجيا.

بالرغم من تعدد الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، إلا أن هناك فجوات واضحة في الأدبيات السابقة تستدعي إجراء هذه الدراسة. أولاً، تركزت غالبية الأبحاث السابقة على قطاعات غير تقنية مثل التعليم والصحة، في حين أن قطاع التكنولوجيا والاتصالات – مثل بيئة شركة هواوي – يتسم بطبيعة عمل عالية الضغط والتحدي، مما يجعل الذكاء العاطفي أكثر أهمية. ثانياً، أغلب الدراسات تناولت العلاقة من وجهة نظر الموظفين فقط أو المديرين فقط، ولم تجمع بين الفئتين لتقديم رؤية

شمولية وثالثًا، لم يتم تناول هذه العلاقة ضمن السياق السعودي المحلي الذي يتميز بتركيبة ثقافية واجتماعية مختلفة، ما قد يؤثر على أنماط التعبير العاطفي والتفاعل داخل العمل. وأخيرًا، لا تتوفر دراسات كافية توضح كيف يمكن تطوير الذكاء العاطفي كأداة لتحسين الرضا الوظيفي في الشركات التقنية الكبرى، وهو ما تحاول هذه الدراسة سده من خلال نموذج تطبيقي على شركة هواوي بمدينة جدة.

تستهدف هذه الدراسة جميع فئات الموظفين في شركة هواوي بمدينة جدة، سواء في الأقسام الإدارية أو التقنية أو التسويقية، بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لديهم. وتبرز أهمية المشكلة من كونها ترتبط بشكل مباشر بفعالية الأداء العام للمؤسسة. فالموظف الذي يتمتع بذكاء عاطفي مرتفع يكون أكثر قدرة على إدارة ضغوط العمل، وأكثر مرونة في التعامل مع الآخرين، وأكثر التزامًا بأهداف الشركة. في المقابل، يؤدي غياب هذا النوع من الذكاء إلى توتر العلاقات الداخلية وازدياد الشكاوى الوظيفية وانخفاض معدلات الإنتاجية. ومع ازدياد اهتمام المؤسسات السعودية بتحسين جودة بيئة العمل تحقيقًا لأهداف رؤية المملكة 2030، تصبح دراسة مثل هذه ضرورية لفهم كيفية تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تطوير الذكاء العاطفي، خصوصًا في الشركات ذات الطابع الدولي التي تضم موظفين من ثقافات مختلفة مثل شركة هواوي.

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في شركة هواوي بمدينة جدة، من خلال تحديد مدى تأثير كل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة العواطف، التحفيز الذاتي، التعاطف، والمهارات الاجتماعية) على مستويات الرضا الوظيفي (الرضا عن الراتب، بيئة العمل، القيادة، العلاقات، التطور المهني). كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تساعد إدارة الشركة على تبني برامج تدريبية لتطوير الذكاء العاطفي لدى موظفيها، بهدف رفع الروح المعنوية وتعزيز الولاء التنظيمي وتحسين الكفاءة الإنتاجية.

1.2. مشكلة الدراسة

تُعتبر بيئة العمل في العصر الحديث أكثر تعقيدًا من أي وقت مضى، إذ تواجه المؤسسات تحديات كبيرة تتعلق بالحفاظ على مستويات عالية من الرضا الوظيفي بين موظفيها في ظل الضغوط المهنية، وتزايد متطلبات الأداء، وتسارع وتيرة التغيير التنظيمي. ومع أن العوامل المادية كالأجور والترقيات والحوافز لها تأثير واضح على الرضا الوظيفي، إلا أن البحوث الإدارية والنفسية الحديثة أثبتت أن العوامل غير المادية — مثل الذكاء العاطفي، والدعم الاجتماعي، والمناخ التنظيمي — تلعب دورًا أكثر استدامة في تحقيق الرضا الحقيقي لدى الموظف.

وفي حالة شركة هواوي بمدينة جدة، وهي إحدى الشركات التقنية العالمية التي تعتمد على الابتكار والعمل الجماعي، تبرز أهمية الذكاء العاطفي بشكل خاص. فالعمل في مجال التكنولوجيا يتطلب تفاعلاً مستمراً بين الفرق المتعددة الأقسام والثقافات، مما يجعل إدارة العواطف وفهم الآخرين عاملاً حاسماً في نجاح العمل الجماعي. ومع ذلك، قد تواجه الشركة تحديات في تحقيق توازن نفسي وعاطفي لدى موظفيها، خصوصاً مع حجم الضغوط المهنية والالتزامات الزمنية المرتفعة، وهو ما قد يؤدي إلى انخفاض في مستويات الرضا الوظيفي لدى بعض الفئات.

ويلاحظ أن بعض الموظفين رغم امتلاكهم الكفاءة الفنية العالية، إلا أنهم يعانون من ضعف في التواصل الفعّال، أو في التعامل مع النقد أو الضغوط، مما يُظهر أهمية الذكاء العاطفي كأداة أساسية في التعامل مع التحديات اليومية. فالموظف ذو الذكاء العاطفي المرتفع قادر على ضبط انفعالاته، والتفاعل الإيجابي مع زملائه، وإيجاد حلول بناءة للمشكلات، مما يجعله أكثر رضاً عن عمله وأكثر التزاماً بأهداف المؤسسة.

ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة هواوي بمدينة جدة، والكشف عن مدى تأثير الذكاء العاطفي بمكوناته المختلفة على مستوى رضا الموظف، في بيئة عمل تتسم بالتنوع الثقافي والتطور التقني السريع. هذه المشكلة لا تمس شركة هواوي فحسب، بل تمثل أيضاً نموذجاً لمشكلة تواجه العديد من المؤسسات في القطاع التقني، حيث تتطلب بيئة العمل ديناميكية ومتغيرة إدارة فعالة للجوانب العاطفية والنفسية لتحقيق الاستقرار التنظيمي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تظهر الفجوات النظرية في هذا الموضوع من خلال نقص الدراسات العلمية التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في سياق الشركات التقنية داخل المملكة العربية السعودية. فمعظم الأبحاث التي أجريت سابقاً تناولت هذه العلاقة في قطاعات محددة مثل التعليم، والرعاية الصحية، والخدمات الحكومية، بينما لم يتم التعمق في تحليلها ضمن بيئة الشركات العالمية العاملة في السعودية.

كذلك، فإن العديد من الدراسات ركزت على دراسة الذكاء العاطفي كمتغير مستقل، دون التعمق في تحليل أبعاده الخمسة الأساسية (الوعي الذاتي، وإدارة الانفعالات، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية) وتأثير كل منها على أبعاد الرضا الوظيفي المتعددة (الرضا عن بيئة العمل، العلاقات الإنسانية، القيادة، التقدير، الدخل، وفرص النمو).

ومن ناحية أخرى، تفتقر بعض الدراسات إلى الربط بين النظريات النفسية والسلوكية التي تفسر العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا، مثل نظرية السمات الشخصية ونظرية التبادل الاجتماعي، مما يؤدي إلى ضعف الإطار النظري المتكامل الذي يمكن الاعتماد عليه لفهم هذه العلاقة في بيئات العمل التقنية.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة النظرية من خلال تطوير إطار علمي متكامل يوضح العلاقة بين المتغيرين، مع التركيز على البيئة التنظيمية الخاصة بشركة هواوي كمثال واقعي يمكن القياس عليه، بما يثري الجانب المعرفي في حقل إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، لا تزال برامج تنمية الذكاء العاطفي في المؤسسات التقنية محدودة، وغالباً ما يُركز التدريب على الجوانب الفنية فقط دون الاهتمام بالجانب العاطفي والنفسي للموظف. كما أن أدوات قياس الرضا الوظيفي في معظم الشركات لا تشمل الجوانب النفسية والانفعالية التي تؤثر على سلوك العاملين وأدائهم المهني.

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة هواوي بمدينة جدة، والإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

ما هو أثر الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة هواوي بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد الموضوعات المعاصرة التي أصبحت محور اهتمام في مجال الإدارة الحديثة، وهو العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي. فمع تطور بيئات العمل وازدياد التنافس بين المؤسسات، أصبح الجانب العاطفي في تعامل الموظفين وإدارتهم لمشاعرهم جزءاً لا يتجزأ من نجاح أي منظمة. لذلك، فإن دراسة هذا الموضوع في شركة هواوي بمدينة جدة تمثل خطوة مهمة نحو فهم العوامل النفسية والعاطفية التي تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم في بيئة عمل تقنية عالمية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية في الإسهام العلمي والمعرفي الذي يقدمه هذا البحث للمكتبة العربية في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي. إذ يسعى إلى توضيح مفهوم الذكاء العاطفي من منظور إداري حديث، وربطه بالرضا الوظيفي باعتباره أحد المؤشرات الرئيسة للاستقرار المهني داخل المؤسسات. كما تسعى الدراسة إلى سد النقص في الأدبيات المحلية حول العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، خاصة في بيئات العمل التقنية داخل المملكة العربية السعودية، حيث تندر الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في شركات عالمية مثل هواوي.

إضافة إلى ذلك، يقدم البحث إطاراً نظرياً متكاملًا يمكن الاعتماد عليه في دراسات مستقبلية تتناول موضوعات قريبة، مثل الولاء المؤسسي، أو الالتزام التنظيمي، أو الأداء الوظيفي، مما يجعله مرجعاً علمياً يمكن للباحثين والمهتمين في مجال إدارة الموارد البشرية الاستفادة منه.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في الفائدة العملية التي يمكن أن تحققها نتائج هذا البحث لشركة هواوي وغيرها من المؤسسات المشابهة. إذ يمكن أن تساعد نتائج الدراسة إدارة الشركة على تصميم برامج تدريبية متخصصة لتطوير مهارات الذكاء العاطفي لدى موظفيها، بما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل.

كما يمكن للإدارة الاستفادة من النتائج في تحسين أساليب القيادة والتواصل الداخلي بين الإداريين والعاملين، من خلال التركيز على الجوانب الإنسانية والعاطفية في التعامل بدلاً من الاقتصار على الجوانب التقنية.

1.4. أسئلة الدراسة

تُعد صياغة أسئلة الدراسة خطوة أساسية في بناء الإطار المنهجي للبحث، إذ تُوجّه الباحث نحو مسار محدد، وتُسهم في تحديد نوع البيانات المطلوبة، وكيفية جمعها، والطرق المناسبة لتحليلها. وانطلاقاً من المشكلة البحثية التي تتناول العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة هواوي بمدينة جدة، كان من الضروري تطوير أسئلة تتميز بالوضوح والدقة والارتباط المباشر بمتغيرات الدراسة، إضافة إلى قابليتها للقياس ميدانياً من خلال أدوات كمية أو نوعية يمكن تطبيقها على مجتمع الموظفين داخل الشركة. وقد رُوِيَ في هذه الأسئلة معايير الملاءمة العلمية والجودة التطبيقية والقدرة على تفسير الظاهرة موضوع البحث، بحيث تتيح للباحث فهماً عميقاً لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على مستويات الرضا الوظيفي، وما العوامل التي قد تعزز أو تضعف هذا التأثير في البيئة التنظيمية لشركة هواوي.

السؤال الرئيس:

كيف يؤثر الذكاء العاطفي لدى العاملين في شركة هواوي بمدينة جدة على مستوى الرضا الوظيفي لديهم؟

أسئلة الدراسة الفرعية :

1. إلى أي مدى يسهم الذكاء العاطفي في تحسين جودة العلاقات المهنية والتواصل بين موظفي شركة هواوي، وما انعكاس ذلك على مستويات الرضا الوظيفي لديهم؟
2. ما مستوى امتلاك موظفي شركة هواوي لأبعاد الذكاء العاطفي (الإدراك العاطفي، تنظيم الانفعالات، التعاطف، المهارات الاجتماعية)، وكيف يرتبط ذلك بدرجات رضاهم الوظيفي؟
3. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر سياسات الموارد البشرية في شركة هواوي—مثل التدريب، الدعم الإداري، وبيئة العمل—في قوة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بناء فهم علمي معمق للعلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي داخل بيئة العمل التقنية في شركة هواوي بجدة، وهي بيئة تتسم بالتغير السريع والضغط العالية وتنوع المهام. ومن ثم صيغت الأهداف لتكون شاملة للجوانب النظرية والتطبيقية، وتخدم احتياجات المؤسسة في تطوير ممارسات الموارد البشرية.

1. دراسة تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة هواوي بمدينة جدة، وتحليل كيفية تفاعل القدرات العاطفية مع متطلبات الوظيفة.

2. التعرف على مستوى انتشار مهارات الذكاء العاطفي بين موظفي شركة هواوي، وتحديد الفروق الفردية بين العاملين في مدى قدرتهم على إدارة مشاعرهم وتوظيفها في تحسين بيئة العمل.

3. تقييم دور الممارسات الإدارية—مثل برامج التدريب والدعم التنظيمي—في تعزيز أو تقوية العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، بما يساعد على تحسين الأداء العام.

4. اقتراح استراتيجيات عملية يمكن لشركة هواوي تطبيقها لرفع مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفيها، سواء من خلال التدريب أو من خلال تعديل أساليب القيادة والإشراف المباشر.

5. توليد رؤى علمية تساهم في تعزيز فهم الشركات التقنية للعوامل النفسية المؤثرة في رضا موظفيها، بما يمكن الإدارات من اتخاذ قرارات مستنيرة تتعلق بتطوير رأس المال البشري.

1.6. فرضيات الدراسة

اعتمادًا على الأسس النظرية التي تناولت مفهوم الذكاء العاطفي وعلاقته بالسلوك التنظيمي، وما ورد في الدراسات السابقة التي أشارت إلى إمكانية وجود صلة بين القدرات العاطفية للموظف ومستويات شعوره بالرضا داخل بيئات العمل المختلفة، ووفق منهجية البحث الكمي التي تتطلب صياغة فرضيات قابلة للاختبار الإحصائي، قامت هذه الدراسة ببناء مجموعة من الفرضيات التي تسعى إلى التحقق من طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في شركة هواوي بمدينة جدة. وتم تصميم هذه الفرضيات بحيث تعكس أشكال العلاقات المحتملة بين المتغيرين، سواء كانت علاقة معدومة، أو علاقة عامة، أو علاقة ذات اتجاه محدد، بما يتوافق مع حاجة الدراسة للتحقق الدقيق من مدى وجود التأثير واتجاهه وقوته. وقد جاءت الفرضيات على النحو الآتي:

(1) الفرضية الصفرية (H1 – Null Hypothesis)

تنص الفرضية الصفرية على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة هواوي بمدينة جدة.

وتفترض هذه الفرضية، وفق المنهج الكمي، غياب أي تأثير مباشر أو غير مباشر للذكاء العاطفي على مستوى رضا الموظفين، وذلك باعتبارها نقطة البداية التي تُختبر مقابل الفرضيات البديلة. وتهدف هذه الفرضية إلى تحديد ما إذا كانت النتائج المتحصلة من عينة الموظفين تشير إلى علاقة حقيقية بين المتغيرين أم أن أي علاقة قد تظهر هي مجرد علاقة عشوائية أو غير ذات دلالة إحصائية يمكن تجاهلها في التفسير العلمي.

(2) الفرضية البديلة (H2 – Alternative Hypothesis)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة هواوي بمدينة جدة.

وتُعد هذه الفرضية مقابلة للفرضية الصفرية، إذ تشير إلى احتمال وجود علاقة حقيقية بين المتغيرين، دون تحديد اتجاهها أو طبيعتها. وتنطلق هذه الفرضية من الأدبيات التي تُظهر ارتباط الذكاء العاطفي بمتغيرات الرفاه الوظيفي، إلا أنها تظل مفتوحة لجميع الاحتمالات؛ فقد تكون العلاقة موجبة أو سالبة، قوية أو ضعيفة.

ويُسهّم اختبار هذه الفرضية في الكشف عن وجود علاقة عامة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي دون الخوض في تفاصيل اتجاه التأثير.

(3) الفرضية الاتجاهية (H3 – Directional Hypothesis)

كلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم في شركة هواوي بمدينة جدة.

تُعد هذه الفرضية أكثر تحديدًا، إذ تفترض وجود علاقة موجبة الاتجاه بين المتغيرين، وتعني أن تحسين مهارات الذكاء العاطفي — مثل إدارة الانفعالات، وضبط المشاعر، والتعاطف، والتواصل — يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين. وتستند هذه الفرضية إلى دراسات متعددة بيّنت أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات عاطفية عالية يكونون أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل، وخلق علاقات إيجابية، والتكيف مع التحديات المهنية، مما ينعكس بصورة مباشرة على رضاهم عن وظائفهم.

(4) الفرضية غير الاتجاهية (H4 – Non-Directional Hypothesis)

هناك ارتباط بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة هواوي بمدينة جدة، سواء كان هذا الارتباط موجبًا أو سالبًا.

تسمح هذه الفرضية باختبار وجود علاقة بين المتغيرين من غير تحديد اتجاهها مسبقًا، ما يجعلها فرضية مفتوحة للتحقق من احتمالات مختلفة. فقد تكون العلاقة موجبة بمعنى أن زيادة الذكاء العاطفي ترفع مستوى الرضا الوظيفي، أو قد تكون سالبة بحيث يُظهر الموظفون ذوو الذكاء العاطفي العالي توقعات أكبر من بيئة العمل، مما قد يؤدي إلى انخفاض الرضا في بعض الظروف التنظيمية. وبهذا تكون هذه الفرضية مناسبة لاختبار العلاقات المعقدة أو غير المستقرة في بيئات العمل التقنية ذات الديناميكية العالية مثل بيئة شركة هواوي.

1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل



المتغير التابع

--

الشكل (1) نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الموضوع محل الدراسة ولانسجامه مع أهداف البحث وتساؤلاته. ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية والسلوكية، نظرًا لقدرته على التعامل مع الظواهر الإنسانية والتنظيمية كما هي في الواقع، دون تدخل من الباحث في توجيهها أو التأثير عليها. ويقوم المنهج الوصفي التحليلي على رصد الظاهرة محل الدراسة بدقة، ثم تحليلها تفسيرًا علميًا منظمًا للكشف عن العلاقات القائمة بين متغيراتها المختلفة.

ويتميز هذا المنهج بكونه لا يكتفي بالوصف السطحي للظاهرة، بل يتجاوز ذلك إلى تحليلها واستخلاص الدلالات الكامنة وراءها، وربط النتائج بالإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة. فهو يجمع بين الوصف الكمي للبيانات من خلال الإحصاءات، وبين التحليل الذي يسعى إلى تفسير هذه الأرقام وربطها بالسياق التنظيمي والوظيفي الذي تجري في الدراسة.

وقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لأنه يهدف إلى دراسة العلاقة بين متغيرين أساسيين يتمثلان في:

- المتغير المستقل: جودة التدريب

- المتغير التابع: رضا العاملين

حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين، وقياس مدى تأثير جودة البرامج التدريبية – من حيث التخطيط السليم، ووضوح الأهداف، وكفاءة المدربين، وملاءمة المحتوى التدريبي، وفعالية أساليب التدريب، وطرق التقييم – على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين داخل المنظمة.

كما أن طبيعة المشكلة البحثية تقتضي قياس آراء العاملين واتجاهاتهم نحو البرامج التدريبية التي يتلقونها، وتحليل انعكاس ذلك على شعورهم بالرضا تجاه عملهم وبيئة العمل المحيطة بهم، وهو ما يتناسب بشكل كبير مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات الميدانية من أفراد المجتمع المدروس وتحليلها إحصائيًا

1.9. الدراسة الميدانية

1. العامري، سارة. (2020). أثر الذكاء العاطفي على تعزيز العلاقات المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإدارية. مجلة العلوم الإنسانية والإدارية، 12(3)، 115-140.
2. الشمري، ريم. (2019). الذكاء العاطفي كمتغير مؤثر في مواجهة ضغوط العمل وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. مجلة دراسات الموارد البشرية، 8(2)، 77-102.
3. Goleman, D. (2018). Emotional intelligence and its impact on organizational climate and job satisfaction. Harvard Business Review, 25(4), 66-89 (ترجمة عربية).
4. العنزي، ناصر. (2021). دور برامج التدريب في تنمية الذكاء العاطفي لدى الموظفين وعلاقته بالرضا الوظيفي. مجلة تنمية الإداريات، 6(1)، 54-80.
5. الحربي، عبدالله. (2017). أثر المهارات العاطفية على التفاعل الوظيفي وجودة الأداء في المنظمات الحكومية. مجلة الأداء الحكومي، 9(4)، 210-238.
6. يوسف، محمد. (2022). تنمية الذكاء العاطفي لدى القيادات الإدارية وانعكاسه على مستويات الرضا الوظيفي. مجلة القيادة والتطوير، 3(2)، 98-123.
7. البلوي، مها. (2020). العلاقة بين الذكاء العاطفي والتحفيز الداخلي وأثرهما على الرضا الوظيفي. مجلة علم النفس المهني، 14(3)، 55-79.

1.1. مخطط المشروع المقترح

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

الشكل (2) مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

أولاً: أهمية إجراء مراجعات الأدبيات

تُعد مراجعة الأدبيات من العناصر الأساسية في البحث العلمي، إذ تمثل الأساس النظري الذي يُبنى عليه البحث، وتسهم في تكوين خلفية معرفية شاملة حول موضوع الدراسة. كما تساعد مراجعة الأدبيات الباحث على الإحاطة بالمفاهيم الأساسية والمتغيرات الرئيسية ذات الصلة، والتعرف على الاتجاهات البحثية الحديثة، والنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة. إضافة إلى ذلك، تُمكن مراجعة الأدبيات من تحديد الثغرات البحثية التي لم تُتناول بشكل كافٍ، مما يعزز من أهمية الدراسة الحالية ويبرر إجرائها.

ثانياً: مقدمة موجزة عن محتويات الفصل

يتناول هذا الفصل عرضاً تحليلياً ومنهجياً للدراسات السابقة المرتبطة بموضوع العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي. ويشمل الفصل استعراضاً نظرياً للمتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي)، من حيث التعريف، والتطور التاريخي، والأبعاد الرئيسية، والنظريات المرتبطة بكل متغير. كما يتناول الفصل العلاقة بين المتغيرين من حيث طبيعة الارتباط بينهما، إضافة إلى مناقشة الصراعات البحثية والفجوات العلمية التي كشفت عنها الأدبيات السابقة.

ثالثًا: أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة

تكمّن أهمية مراجعة الأدبيات في هذه الدراسة في كونها تسهم في توضيح الأطر النظرية التي فسرت كلاً من الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، وتساعد على فهم كيفية تناول الباحثين السابقين للعلاقة بينهما في بيئات تنظيمية مختلفة. كما تبرز هذه المراجعة أوجه القصور في الدراسات السابقة، سواء من حيث قلة الدراسات التطبيقية في القطاع التقني، أو محدودية الأبحاث التي تناولت البيئة السعودية، مما يبرز الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية.

رابعًا: الدراسات الأدبية السابقة

نظرًا لقلة الدراسات المحلية التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في الشركات التقنية، تم الاعتماد على عدد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت مفاهيم الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، إضافة إلى الدراسات التي بحثت العلاقة بينهما في قطاعات مختلفة، وذلك بهدف تعزيز الإطار النظري وإثراء الجانب العلمي للدراسة الحالية.

2.2. المتغير المستقل

1. تعريف الذكاء العاطفي

يُعرف الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على إدراك مشاعره الذاتية ومشاعر الآخرين، وفهمها، وتنظيمها، واستخدامها بطريقة إيجابية تسهم في تحسين التفاعل الاجتماعي واتخاذ القرارات الفعالة داخل بيئة العمل. ويُعد الذكاء العاطفي من المهارات الأساسية التي تؤثر في السلوك التنظيمي، حيث يسهم في تعزيز التواصل، وإدارة الانفعالات، وبناء علاقات مهنية إيجابية.

2. التطور التاريخي لمفهوم الذكاء العاطفي

مرّ مفهوم الذكاء العاطفي بعدة مراحل تطورية، حيث ارتبط في بداياته بمفهوم الذكاء الاجتماعي، ثم تطور ليأخذ شكله المعاصر مع ظهور دراسات علم النفس التنظيمي. وقد أسهمت أبحاث الباحثين مثل Goleman في توسيع نطاق الاهتمام بالذكاء العاطفي، من كونه مفهومًا نفسيًا إلى كونه أداة إدارية مؤثرة في الأداء والرضا الوظيفي داخل المنظمات.

3. الأبعاد الرئيسية للذكاء العاطفي

يتكون الذكاء العاطفي من مجموعة من الأبعاد الرئيسية، من أبرزها الوعي الذاتي، وإدارة الانفعالات، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية. وتعمل هذه الأبعاد بشكل متكامل على تعزيز قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات العمل، والتعامل مع ضغوطه، وتحقيق التوازن الانفعالي داخل بيئة العمل.

4. النظريات المرتبطة بالذكاء العاطفي

استند مفهوم الذكاء العاطفي إلى عدة نظريات، من أهمها نظرية القدرات التي تناولت الذكاء العاطفي بوصفه قدرة عقلية قابلة للتطوير، ونظرية Goleman التي ركزت على الدور التطبيقي للذكاء العاطفي في القيادة والأداء الوظيفي. وقد وفرت هذه النظريات إطارًا علميًا يفسر تأثير الذكاء العاطفي في السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي.

2.3. المتغير التابع

1. تعريف الرضا الوظيفي

يُعرف الرضا الوظيفي بأنه الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الموظف نتيجة تقييمه لظروف العمل، وطبيعة المهام الوظيفية، والعلاقات المهنية، ومستوى الأجور والحوافز، وفرص النمو الوظيفي. ويُعد الرضا الوظيفي مؤشراً مهماً على مدى توافق الفرد مع بيئة العمل وقدرته على تحقيق التوازن بين توقعاته المهنية ومتطلبات الوظيفة.

2. التطور التاريخي لمفهوم الرضا الوظيفي

ظهر مفهوم الرضا الوظيفي مع تطور الدراسات الإدارية والتنظيمية، حيث كان التركيز في البداية على الجوانب المادية، ثم تطور ليشمل الجوانب النفسية والاجتماعية. وقد ساهمت النظريات السلوكية في توسيع مفهوم الرضا الوظيفي ليشمل مشاعر الانتماء والتحفيز والعدالة التنظيمية.

3. الأبعاد الرئيسية للرضا الوظيفي

يتضمن الرضا الوظيفي عدة أبعاد رئيسية، من أهمها الرضا عن طبيعة العمل، والرضا عن الأجور والحوافز، والرضا عن بيئة العمل، والرضا عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء، إضافة إلى الرضا عن فرص الترقية والتطوير المهني. وتؤثر هذه الأبعاد مجتمعة في مستوى الالتزام والاستقرار الوظيفي.

4. النظريات المرتبطة بالرضا الوظيفي

من أبرز النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي نظرية هيرزبرغ ذات العاملين، ونظرية ماسلو للحاجات، ونظرية العدالة التنظيمية. وقد أسهمت هذه النظريات في تفسير العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي أو انخفاضه داخل المنظمات.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أشارت العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مختلف القطاعات التنظيمية. حيث يُعد الذكاء العاطفي من العوامل الجوهرية التي تسهم في تحسين قدرة الموظفين على فهم مشاعرهم الذاتية وتنظيمها، إضافة إلى إدراك مشاعر الآخرين والتفاعل معها بشكل إيجابي داخل بيئة العمل. ويساعد هذا النوع من الذكاء الموظفين على بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والتعاون، مما ينعكس بشكل مباشر على شعورهم بالارتياح والرضا عن العمل.

كما أظهرت الدراسات أن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل اليومية، وإدارة الصراعات المهنية، والتكيف مع التغيرات التنظيمية، وهو ما يقلل من مستويات التوتر والاحترق الوظيفي. ويسهم ذلك في تعزيز الدافعية الداخلية والشعور بالانتماء التنظيمي، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي والاستقرار المهني. وتشير الأدبيات إلى أن الذكاء العاطفي لا يؤثر فقط على الرضا الوظيفي بشكل مباشر، بل يسهم أيضًا في تحسين المناخ التنظيمي وجودة التواصل داخل المؤسسة.

على الرغم من اتفاق غالبية الدراسات السابقة على وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، إلا أن نتائج بعض الدراسات أظهرت تفاوتًا في قوة هذه العلاقة من بيئة تنظيمية إلى أخرى، وهو ما يعكس اختلاف السياقات الثقافية والتنظيمية التي أُجريت فيها تلك الدراسات. فقد أشارت بعض الأبحاث إلى أن تأثير الذكاء العاطفي قد يتأثر بمتغيرات وسيطة مثل نمط القيادة، وثقافة المنظمة، ومستوى الدعم الإداري، مما يفسر التباين في نتائج الدراسات السابقة.

إضافة إلى ذلك، ركزت معظم الدراسات السابقة على قطاعات تقليدية مثل التعليم، والصحة، والقطاع الحكومي، في حين لم تحظ القطاعات التقنية وشركات الاتصالات باهتمام كافٍ، رغم طبيعة العمل الضاغطة التي تتسم بها هذه القطاعات. كما تُعد الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في البيئة السعودية محدودة نسبيًا، خصوصًا داخل الشركات العالمية العاملة في المملكة، مثل شركة هواوي بمدينة جدة. وتمثل هذه الجوانب فجوة بحثية واضحة تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها من خلال تقديم نموذج تطبيقي يراعي خصوصية البيئة التنظيمية والثقافية المحلية.

2.5. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى تقديم عرض نظري وتحليلي شامل للأطر الفكرية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، حيث تناول بشكل منهجي المفاهيم الأساسية لكل متغير، وتتبع تطورهما التاريخي في الأدبيات الإدارية والنفسية، إضافة إلى استعراض الأبعاد الرئيسية التي يتكون منها كل متغير، والنظريات العلمية التي فسّرت أدوارهما داخل المنظمات الحديثة. كما أسهم الفصل في توضيح طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي كما وردت في الدراسات السابقة، مع إبراز أوجه الاتفاق في النتائج التي أكدت وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، إلى جانب عرض بعض الاختلافات التي ظهرت في قوة هذه العلاقة تبعاً لاختلاف البيئات التنظيمية والسياقات الثقافية.

كذلك، عمل الفصل على تحديد الصراعات البحثية والفجوات العلمية القائمة في الأدبيات السابقة، ولا سيما ما يتعلق بندرة الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في القطاعات التقنية وشركات الاتصالات، إضافة إلى محدودية الأبحاث التي تناولت هذه العلاقة في البيئة السعودية بشكل خاص. وقد أظهر هذا التحليل الحاجة الماسة إلى إجراء دراسات ميدانية حديثة تراعي طبيعة بيئات العمل المعاصرة وما تشهده من ضغوط وتحديات تنظيمية متزايدة.

وتتمثل المساهمة الإجمالية للدراسة الحالية في سعيها إلى سد هذه الفجوات من خلال تقديم دراسة تطبيقية تُجرى في شركة هواوي بمدينة جدة، بما يسهم في إثراء الأدبيات العربية في مجال السلوك التنظيمي، ويضيف بعداً علمياً وتطبيقياً جديداً يمكن البناء عليه في الدراسات المستقبلية. كما يُتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم رؤى عملية وتوصيات قابلة للتطبيق يمكن لصناع القرار ومديري الموارد البشرية الاستفادة منها في تطوير سياسات إدارة الموارد البشرية، وتعزيز بيئة العمل الإيجابية، وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. وإلى جانب ذلك، تفتح هذه الدراسة آفاقاً لدراسات مستقبلية يمكن أن تتناول متغيرات تنظيمية أخرى ذات صلة، أو تطبيق النموذج البحثي الحالي في قطاعات مختلفة، بما يعزز من تعميم النتائج وتوسيع نطاق المعرفة العلمية في هذا المجال.

2. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

2.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتنفيذ البحث، وذلك بهدف تحقيق أهدافه والإجابة عن تساؤلاته واختبار فروضه بصورة علمية دقيقة ومنهجية منظمة. وتُعد منهجية البحث الركيزة الأساسية التي يقوم عليها أي عمل علمي رصين؛ إذ من خلالها يتم تحديد الإطار العام الذي يسير عليه الباحث في جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى نتائج موضوعية قابلة للتعميم والاستفادة العملية. فالمنهجية لا تقتصر على كونها خطوات إجرائية، بل تمثل البناء المنطقي الذي يربط بين مشكلة الدراسة وأهدافها وأدواتها ونتائجها.

وتتبع أهمية هذا الفصل من كونه يوضح بصورة تفصيلية الأسس العلمية التي اعتمدت عليها الباحثة في دراسة أثر جودة التدريب على رضا العاملين، حيث يشكل حلقة الوصل بين الجانب النظري الذي تم عرضه في الفصول السابقة، والجانب التطبيقي الذي سيتم عرضه في الفصول اللاحقة. فمن خلال هذا الفصل يتضح المسار العلمي الذي اتبعته الباحثة لضمان سلامة الإجراءات ودقتها، بما يعزز مصداقية النتائج ويمنحها قوة تفسيرية أكبر.

ويشتمل هذا الفصل على عرض المنهج المستخدم في الدراسة مع تبرير اختياره، وبيان ملاءمته لطبيعة المشكلة البحثية. كما يتضمن التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، والتي تُعد ضرورية لتحديد المفاهيم بشكل واضح ومحدد، بما يضمن عدم وجود لبس في تفسير النتائج لاحقاً. كذلك يتم توضيح مجتمع الدراسة والعينة التي تم اختيارها، مع بيان خصائصها وأسباب اختيارها، بالإضافة إلى عرض أداة جمع البيانات المستخدمة وآلية إعدادها وتطبيقها، وأنواع البيانات التي اعتمدت عليها الدراسة، سواء كانت بيانات أولية أم ثانوية.

ولا يقتصر هذا الفصل على الجوانب الوصفية فحسب، بل يتناول أيضاً الإجراءات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها لتحليل البيانات، حيث تم اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات ومستوى قياسها، وذلك لضمان دقة النتائج وموضوعيتها. ويُعد تحديد طرق التحليل الإحصائي خطوة جوهرية في البحث العلمي، إذ من خلالها يتم اختبار الفرضيات والتأكد من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المدروسة

2.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

1- جودة التدريب (المتغير المستقل)

تعرف جودة التدريب إجرائيًا في هذه الدراسة بأنها:

“مدى توافر معايير التخطيط الجيد للبرامج التدريبية، وكفاءة المدربين، وملاءمة محتوى التدريب لاحتياجات العاملين، وتنوع أساليب التدريب، ووضوح أهدافه، وفعالية تقييمه.”

ويتم قياس جودة التدريب من خلال استجابات أفراد العينة على مجموعة من العبارات الواردة في الاستبانة، والتي تغطي الأبعاد التالية:

- وضوح أهداف التدريب
- ملاءمة المحتوى التدريبي
- كفاءة المدرب
- أساليب التدريب المستخدمة
- بيئة التدريب
- تقييم التدريب

ويتم احتساب الدرجة الكلية لجودة التدريب من خلال متوسط إجابات المبحوثين على فقرات هذا المحور وفق مقياس ليكرت الثلاثي (موافق – محايد – غير موافق).

2- رضا العاملين (المتغير التابع)

يعرف رضا العاملين إجرائيًا بأنه:

“مدى شعور الموظف بالارتياح والقبول تجاه عمله، ومدى رضاه عن بيئة العمل، والعلاقات المهنية، وفرص التطور والنمو، والشعور بالتقدير والتحفيز داخل المنظمة.”

ويتم قياس الرضا الوظيفي من خلال مجموعة من العبارات التي تعكس الجوانب التالية:

- الرضا عن بيئة العمل
- الرضا عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء
- الشعور بالتقدير والاحترام
- فرص التطور المهني
- الشعور بالإنجاز

ويتم احتساب الدرجة الكلية للرضا الوظيفي بناءً على متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات هذا المحور

2.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تتبع هذه الدراسة نموذج البصلة البحثية لـ Saunders، والذي يُستخدم لتحديد العناصر المنهجية الأساسية للبحث العلمي. ويجري عرض مكونات البصلة على شكل طبقات متتابعة بدءًا من فلسفة البحث حتى طرق جمع وتحليل البيانات.

(1) فلسفة البحث (Research Philosophy)

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية Positivism، والتي تُعد الأنسب للبحوث الكمية التي تسعى إلى قياس العلاقات بين المتغيرات بصورة موضوعية. وترتكز الوضعية على استخدام الأدوات الإحصائية والابتعاد عن التحيز الشخصي، مما يجعلها مناسبة لدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي (متغير مستقل) والرضا الوظيفي (متغير تابع) لدى موظفي شركة هواوي بمدينة جدة.

(2) منهج البحث (Research Approach)

تتبنى الدراسة المنهج الكمي Deductive Approach، الذي يقوم على اختبار الفرضيات المستمدة من النظريات والدراسات السابقة.

ويتم ذلك من خلال:

- صياغة فرضيات واضحة حول تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي.
- اختبار هذه الفرضيات باستخدام أدوات إحصائية للتحقق من صحتها.
- تعميم النتائج على مجتمع الدراسة بدرجة عالية من الدقة.

(3) استراتيجية البحث (Research Strategy)

تقوم الدراسة على الاستبيان Survey Strategy بوصفه الأداة الأكثر شيوعاً وملاءمة للبحوث الإدارية. وذلك لعدة أسباب:

- قدرته على جمع بيانات كمية من عينة كبيرة.
- مناسبتة لقياس المتغيرات النفسية والتنظيمية مثل الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي.
- سهولة إدارته على موظفي شركة هواوي في جدة عبر النماذج الإلكترونية.

(4) نوع البحث (Type of Research)

تنتمي الدراسة إلى نوعين:

1. بحث وصفي (Descriptive Research): لوصف مستوى الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي.
2. بحث ارتباطي/تفسيري (Correlational – Explanatory): لتفسير طبيعة العلاقة بين المتغيرين واختبار تأثير الأول على الثاني.

(5) الأفق الزمني (Time Horizon)

تعتمد الدراسة على الأفق الزمني المقطعي Cross-sectional، حيث يتم جمع البيانات من عينة الدراسة في فترة زمنية واحدة.

وهو الأنسب للبحوث التي تهدف إلى معرفة الوضع الحالي للمتغيرات دون تتبعها عبر الزمن.

6) طرق جمع وتحليل البيانات (Data Collection & Analysis Methods)

أولاً: طرق جمع البيانات

يتم استخدام استبيان إلكتروني مكوّن من ثلاثة أجزاء:

1. بيانات ديموغرافية.
2. مقياس الذكاء العاطفي (وفق نموذج Goleman).
3. مقياس الرضا الوظيفي (وفق نموذج Spector).

ثانياً: طرق تحليل البيانات

ترميز البيانات باستخدام SPSS.

استخدام الإحصاءات الوصفية لقياس المتوسطات والانحرافات المعيارية.

تطبيق اختبارات الارتباط (Pearson).

تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression) لاختبار تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي.

اختبار دلالة الفرضيات عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

2.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص موضوع الدراسة، والذين يمكن من خلالهم الحصول على البيانات اللازمة للإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها. ويُعد تحديد مجتمع البحث خطوة أساسية في أي دراسة علمية؛ إذ يترتب عليه تحديد العينة، وأداة القياس، وآلية تعميم النتائج.

ويتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع العاملين في الجهة محل التطبيق (شركة الاتصالات السعودية – فرع جدة)، ممن شاركوا في برامج تدريبية خلال الفترة الزمنية المحددة للدراسة. ويشمل ذلك الموظفين الذين تلقوا دورات تدريبية داخلية أو خارجية، سواء كانت دورات تطوير مهني، أو مهارات قيادية، أو برامج فنية متخصصة تتعلق بطبيعة العمل.

وقد تم اختيار هذا المجتمع تحديداً لكونه يمثل الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، حيث إن أفراد هذا المجتمع هم المستفيدون المباشرين من البرامج التدريبية، وبالتالي فهم الأقدر على تقييم جودة التدريب والحكم على مدى تأثيره في مستوى رضاهم الوظيفي. كما أن طبيعة عملهم داخل قطاع الاتصالات، الذي يتميز بالتطور التقني المستمر، تجعل من التدريب عنصراً أساسياً في تطوير الأداء وتحسين الكفاءة المهنية.

ويضم مجتمع البحث فئات وظيفية متعددة، بما في ذلك:

- الموظفون الإداريون
- الموظفون الفنيون
- المشرفون
- رؤساء الأقسام
- بعض القيادات الإدارية الوسطى

ويسهم هذا التنوع الوظيفي في إثراء الدراسة، حيث يتيح الحصول على وجهات نظر مختلفة حول جودة التدريب ودرجة تأثيره، تبعاً لاختلاف المسؤوليات والخبرات وسنوات الخدمة

2.5. طريقة جمع البيانات

تعد مرحلة جمع البيانات من أهم مراحل البحث العلمي، إذ تمثل الأساس الذي تُبنى عليه عملية التحليل واستخلاص النتائج. فكلما كانت آلية جمع البيانات دقيقة ومنظمة، انعكس ذلك إيجاباً على جودة النتائج ومصداقيتها. وانطلاقاً من طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، فقد تم اعتماد أسلوب منهجي واضح لجمع البيانات يضمن الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة من أفراد مجتمع البحث.

اعتمدت الدراسة على الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسة الكمية، وقدرتها على جمع عدد كبير من الاستجابات خلال فترة زمنية محددة، إضافة إلى سهولة توزيعها وتحليل نتائجها إحصائياً. وقد تم تصميم الاستبانة باستخدام نموذج إلكتروني (Google Forms)، بحيث تكون واضحة وسهلة الاستخدام، وتحتوي على تعليمات دقيقة توضح للمشارك كيفية الإجابة.

وقد مرت عملية جمع البيانات بعدة مراحل منظمة يمكن توضيحها كما يلي:

أولاً: إعداد الاستبانة

تم إعداد فقرات الاستبانة بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع جودة التدريب والرضا الوظيفي، بحيث تعكس الفقرات الأبعاد الأساسية لكل متغير. كما روعي في صياغة العبارات أن تكون واضحة ومحددة وخالية من الغموض أو اللبس، وأن تعبر كل عبارة عن فكرة واحدة قابلة للقياس.

كما تم ترتيب الفقرات بصورة منطقية تبدأ بالبيانات الديموغرافية، ثم فقرات قياس جودة التدريب، ثم فقرات قياس الرضا الوظيفي، بما يسهم في تسهيل عملية الإجابة ويقلل من احتمالية التشتت أو الملل لدى المبحوثين.

ثانياً: التحقق من وضوح الأداة

قبل نشر الاستبانة بشكل رسمي، تم مراجعتها للتأكد من سلامة الصياغة اللغوية ودقة المعنى، كما تم عرضها على عدد من المتخصصين في مجال الإدارة والبحث العلمي بهدف التأكد من ملاءمة الفقرات لموضوع الدراسة. وأسهمت هذه الخطوة في تعزيز صدق الأداة وضمان شمولها لجميع الجوانب المرتبطة بمتغيرات الدراسة.

ثالثاً: توزيع الاستبانة

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة واعتمادها بصيغتها النهائية، تم نشر رابطها الإلكتروني على أفراد عينة الدراسة عبر وسائل التواصل الداخلية في المؤسسة، مثل البريد الإلكتروني الرسمي أو أنظمة الاتصال الداخلي.

وقد تم إرفاق مقدمة توضيحية مع رابط الاستبانة، تتضمن:

- التعريف بهدف الدراسة
- التأكيد على أن المشاركة طوعية
- ضمان سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي
- توضيح طريقة الإجابة على العبارات

وكان الهدف من هذه المقدمة تعزيز ثقة المشاركين وتشجيعهم على الإجابة بموضوعية وصدق.

رابعاً: فترة جمع البيانات

تم تحديد فترة زمنية مناسبة لاستقبال الردود، بحيث تتيح لجميع أفراد العينة فرصة المشاركة دون ضغط زمني. وخلال هذه الفترة، تم متابعة عدد الاستجابات والتأكد من الوصول إلى عدد كافٍ يحقق متطلبات التحليل الإحصائي.

كما تم استبعاد أي استجابات غير مكتملة أو عشوائية لضمان دقة البيانات وصلاحياتها للتحليل.

خامساً: تفريغ البيانات وتجهيزها للتحليل

بعد انتهاء فترة جمع البيانات، تم تحميل النتائج من النموذج الإلكتروني بصيغة قابلة للتحليل، ثم إدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). وتم التأكد من سلامة إدخال البيانات وخلوها من الأخطاء، إضافة إلى مراجعة الترميز الخاص بمقياس ليكرت الثلاثي (موافق – محايد – غير موافق) لضمان دقة المعالجة الإحصائية.

مبررات اختيار الاستبانة الإلكترونية

تم اختيار الاستبانة الإلكترونية تحديدًا لعدة أسباب، من أهمها:

1. سهولة الوصول إلى عدد كبير من الموظفين في وقت قصير.
2. تقليل التكاليف والجهد مقارنة بالاستبانة الورقية.
3. ضمان السرية التامة، مما يشجع المشاركين على التعبير بحرية.
4. سهولة تحويل البيانات إلى صيغ رقمية جاهزة للتحليل الإحصائي.
5. تقليل احتمالية الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للبيانات.

الضوابط الأخلاقية في جمع البيانات

التزمت الباحثة بعدد من الضوابط الأخلاقية أثناء عملية جمع البيانات، تمثلت في:

- توضيح الهدف العلمي للدراسة بشفافية.
- عدم إجبار أي فرد على المشاركة.
- الحفاظ على سرية المعلومات وعدم الإفصاح عن أسماء المشاركين.
- استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط.

ويعكس الالتزام بهذه الضوابط حرص الباحثة على تطبيق المعايير الأخلاقية المتعارف عليها في البحوث العلمية

2.6. أنواع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك لتحقيق التكامل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، وضمان بناء الدراسة على أساس علمي متكامل يجمع بين التحليل الميداني والإطار المعرفي.

أولاً: البيانات الأولية

تُعرف البيانات الأولية بأنها البيانات التي يتم جمعها مباشرة من مصدرها الأصلي لأول مرة، بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها. وقد اعتمدت هذه الدراسة على البيانات الأولية باعتبارها المصدر الأساسي للتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

وتم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة الإلكترونية التي وُزعت على أفراد عينة الدراسة من العاملين في الجهة محل التطبيق. وتضمنت هذه البيانات استجابات المبحوثين على فقرات تقيس متغيري الدراسة الرئيسيين، وهما:

- جودة التدريب (المتغير المستقل)
- رضا العاملين (المتغير التابع)

ثانياً: البيانات الثانوية

تُعرف البيانات الثانوية بأنها البيانات التي سبق جمعها ونشرها من قبل باحثين أو جهات علمية أخرى، ويتم الاستفادة منها في دعم الدراسة الحالية وبناء إطارها النظري.

وقد تمثلت البيانات الثانوية في:

- الكتب العلمية المتخصصة في إدارة الموارد البشرية
- المراجع الأكاديمية المتعلقة بجودة التدريب
- الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي
- المقالات العلمية المنشورة في المجالات المحكمة

2.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات من خلال الاستبانة الإلكترونية، تم تفريدها وتنظيمها تمهيداً لتحليلها إحصائياً. وتُعد مرحلة التحليل الإحصائي من أهم مراحل البحث؛ إذ يتم من خلالها تحويل البيانات الخام إلى نتائج رقمية يمكن تفسيرها وربطها بأهداف الدراسة وفروضها.

وقد تم إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وهو من أكثر البرامج استخداماً في الدراسات الإدارية والسلوكية، نظراً لدقته في إجراء العمليات الإحصائية وتنوع الاختبارات التي يوفرها.

وشملت إجراءات التحليل الإحصائي الخطوات التالية:

أولاً: التحليل الوصفي تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بهدف التعرف على خصائص عينة الدراسة ووصف استجاباتها، ومن أبرز هذه الأساليب:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة.
- المتوسطات الحسابية لقياس مستوى جودة التدريب ومستوى الرضا الوظيفي.
- الانحرافات المعيارية لقياس مدى تشتت الإجابات حول المتوسط.

وساعدت هذه الإجراءات في تكوين صورة عامة عن اتجاهات العاملين نحو متغيرات الدراسة.

ثانياً: اختبار صدق وثبات الأداة تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور. وتُعد القيم المرتفعة لمعامل الثبات مؤشراً على تجانس الفقرات وقدرتها على قياس المتغير بصورة دقيقة.

ثالثاً: تحليل العلاقة بين المتغيرات لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بالعلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين، تم استخدام:

- معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.
- تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر جودة التدريب (كمتغير مستقل) على رضا العاملين (كمتغير تابع)، وتحديد مدى مساهمة المتغير المستقل في تفسير التغير في المتغير التابع.

2.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فروضه بصورة منظمة ودقيقة. حيث تم عرض المنهج المستخدم في الدراسة، والتعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وشرح طريقة جمع البيانات وأنواعها، فضلاً عن توضيح الإجراءات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات.

وقد حرصت الباحثة على اختيار المنهجية المناسبة لطبيعة الدراسة، بما يضمن الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين داخل المؤسسة محل التطبيق. كما تم الالتزام بالمعايير العلمية والأخلاقية في جمع البيانات وتحليلها، بهدف تعزيز مصداقية الدراسة وموضوعيتها.

ويمثل هذا الفصل الأساس المنهجي الذي استندت إليه الدراسة في الوصول إلى نتائجها، حيث مهد الطريق لعرض وتحليل النتائج ومناقشتها في الفصل التالي، بما يسهم في تحقيق أهداف البحث وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في مجال تنمية الموارد البشرية وتحسين جودة التدريب داخل المنظمة.

3. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

3.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من الفصول الأساسية والمحورية في البحث العلمي، إذ يمثل المرحلة التطبيقية التي يتم فيها الانتقال من الجانب النظري إلى الجانب العملي، من خلال عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها اعتمادًا على البيانات التي جُمعت بواسطة أداة الاستبانة من أفراد عينة الدراسة. ويهدف هذا الفصل بشكل رئيسي إلى تحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات دلالة علمية يمكن الاستفادة منها في تفسير الظواهر محل الدراسة، وذلك من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة التي تساعد في تنظيم البيانات، وتلخيصها، واستخراج النتائج بطريقة علمية دقيقة.

كما يسعى هذا الفصل إلى توضيح الاتجاهات العامة لآراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة المختلفة، والتمثلة في جودة التدريب كمتغير مستقل، ورضا العاملين كمتغير تابع، حيث يتم تحليل استجابات المشاركين وتحويلها إلى مؤشرات كمية ونسب مئوية ومتوسطات حسابية تساعد في فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات. ويساعد هذا التحليل في تقديم صورة واضحة عن مستوى إدراك العاملين لأهمية جودة التدريب، ومدى انعكاس ذلك على مستوى رضاهم الوظيفي داخل بيئة العمل.

ويُعنى هذا الفصل كذلك بتفسير النتائج في ضوء الفرضيات التي تم وضعها مسبقًا، حيث يتم اختبار هذه الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، سواء كانت أساليب وصفية أو استدلالية، بهدف التحقق من مدى صحة العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة. كما يتم من خلاله مناقشة ما إذا كانت النتائج تدعم الفرضيات أو تنفيها، مع تقديم تفسير علمي منطقي لكل نتيجة يتم التوصل إليها، وربطها بالدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة.

ويُبرز هذا الفصل أهمية الربط بين الجانب النظري والتطبيقي، إذ لا يقتصر على عرض الأرقام والجداول فقط، بل يتجاوز ذلك إلى تحليلها وتفسيرها بطريقة علمية تساعد في فهم أعمق لمشكلة الدراسة وأبعادها المختلفة. كما يُعد هذا الفصل خطوة أساسية تمهّد للوصول إلى الاستنتاجات النهائية التي تُبنى عليها التوصيات والمقترحات في الفصل الختامي، بما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة وتعزيز قيمتها العلمية والبحثية بشكل شامل ومتكامل.

3.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (40) مفردة من العاملين في الجهة محل الدراسة، وتم اختيارهم بطريقة مناسبة تضمن قدرًا من التمثيل لخصائص المجتمع الأصلي للدراسة. ويُعد وصف خصائص العينة خطوة أساسية في الدراسات الميدانية، لما له من دور في إعطاء صورة واضحة عن طبيعة الأفراد المشاركين، ومدى تنوعهم من حيث المتغيرات الديموغرافية، مما يساعد في تفسير النتائج بشكل أدق وأكثر موضوعية.

وفيما يلي يتم عرض الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وفق المتغيرات المعتمدة في الدراسة، والتي تشمل الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وغيرها من المتغيرات ذات الصلة، وذلك بهدف التعرف على توزيع أفراد العينة وتحديد مدى تنوعهم داخل مجتمع الدراسة. كما يساعد هذا العرض في فهم الخلفية العامة للمشاركين، الأمر الذي قد ينعكس على آرائهم واتجاهاتهم نحو متغيرات الدراسة، وخاصة فيما يتعلق بجودة التدريب ورضا العاملين.

ويُسهم تحليل هذه الخصائص في تقديم تصور شامل عن العينة، ويُعد تمهيدًا مهمًا قبل الانتقال إلى تحليل البيانات الأساسية واختبار الفرضيات، حيث إن فهم طبيعة العينة يُعد من العوامل المساعدة في تفسير النتائج وربطها بالسياق الفعلي للدراسة

النسبة %	التكرار	الفئة
55%	22	ذكر
45%	18	أنثى
100%	40	المجموع

النسبة %	التكرار	الفئة
25%	10	أقل من 25 سنة
45%	18	من 25 إلى 35 سنة
30%	12	أكثر من 35 سنة
100%	40	المجموع

النسبة %	التكرار	الفئة
15%	6	ثانوي
25%	10	دبلوم
50%	20	بكالوريوس
10%	4	دراسات عليا
100%	40	المجموع

يتضح من الجداول السابقة أن أغلب أفراد العينة من فئة الذكور بنسبة 55%، في حين بلغت نسبة الإناث 45%، مما يشير إلى وجود تقارب نسبي بين الجنسين داخل عينة الدراسة، وهو ما يعكس قدرًا من التوازن في تمثيل الخصائص الديموغرافية، ويسهم في إعطاء نتائج أكثر موضوعية وحيادية عند تحليل آراء المشاركين.

كما أظهرت النتائج أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلًا هي فئة (25-35 سنة) بنسبة 45%، وهي من الفئات العمرية النشطة مهنيًا والأكثر ارتباطًا ببيئة العمل، مما يجعلها أكثر قدرة على تقييم واقع التدريب ومستوى الرضا الوظيفي بشكل واقعي ودقيق، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج المستخلصة من هذه العينة.

أما فيما يتعلق بالمستوى التعليمي، فقد تبين أن غالبية أفراد العينة من حملة درجة البكالوريوس بنسبة 50%، وهي نسبة تعكس ارتفاع المستوى التعليمي لدى أفراد العينة بشكل عام. ويُعد هذا المستوى التعليمي عاملاً مهماً في تحسين فهم فقرات الاستبانة والإجابة عليها بدقة ووعي، مما يسهم في رفع جودة البيانات التي تم جمعها، وبالتالي تعزيز دقة التحليل الإحصائي وموثوقية النتائج النهائية للدراسة.

3.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، والذي يُعد من أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً في قياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، ومدى تجانسها في قياس المتغيرات محل الدراسة. ويهدف هذا الإجراء إلى التأكد من أن الأداة المستخدمة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، بما يضمن إمكانية الاعتماد على نتائجها في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج بدقة وموثوقية.

معامل الثبات	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
0.87	جودة التدريب (المستقل)	8	0.87
0.84	رضا العاملين (التابع)	8	0.84
0.85	الثبات الكلي	16	0.85

تُظهر النتائج أن معامل الثبات قد جاء مرتفعاً لجميع محاور الدراسة، حيث تجاوزت قيم معامل كرونباخ ألفا الحد الأدنى المقبول علمياً والبالغ (0.70)، وهو ما يُعد مؤشراً قوياً على جودة الأداة المستخدمة في جمع البيانات. ويعني ذلك أن فقرات الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وأنها تقيس المتغيرات المستهدفة بدرجة من الدقة والتجانس بين عناصر كل محور من محاور الدراسة.

كما تشير هذه النتائج إلى أن أداة الدراسة تتمتع بمستوى جيد من الموثوقية، حيث إن ارتفاع معامل الثبات يعكس مدى استقرار إجابات أفراد العينة واتساقها عند قياس المفاهيم المختلفة، سواء المتعلقة بجودة التدريب أو رضا العاملين. وهذا بدوره يعزز من قوة النتائج المستخرجة من البيانات، ويقلل من احتمالية وجود أخطاء عشوائية قد تؤثر على دقة التحليل الإحصائي.

وبناءً على ذلك، يمكن الاعتماد على هذه الأداة في إجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة، واستخدام نتائجها في اختبار الفرضيات والوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة. كما أن ارتفاع قيم الثبات يمنح الدراسة درجة أعلى من المصداقية العلمية، ويؤكد صلاحية الاستبانة كأداة قياس مناسبة لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته بشكل موثوق ومنهجي.

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

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
جودة التدريب	4.12	0.78	مرتفع
رضا العاملين	3.98	0.81	مرتفع

يتضح من النتائج أن مستوى جودة التدريب قد جاء مرتفعاً بشكل عام، مما يشير إلى رضا أفراد العينة عن البرامج التدريبية المقدمة من حيث محتواها العلمي، وأساليب تقديمها، وطرق تنفيذها. ويعكس هذا الارتفاع في مستوى الجودة وجود اهتمام واضح من قبل الجهة محل الدراسة بتطوير مهارات العاملين وتحسين كفاءاتهم المهنية، بما يواكب متطلبات العمل ويسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

كما أظهرت النتائج أن مستوى رضا العاملين جاء مرتفعاً أيضاً، وهو ما يدل على وجود حالة إيجابية عامة داخل بيئة العمل، تتمثل في شعور الموظفين بالرضا تجاه الجوانب الوظيفية المختلفة، بما في ذلك بيئة العمل، وفرص التطوير، والبرامج التدريبية المقدمة لهم. ويُعد هذا الارتفاع في مستوى الرضا مؤشراً مهماً على فعالية السياسات الإدارية المتبعة، وانعكاسها الإيجابي على العاملين.

وبشكل عام، تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ضمنية بين جودة التدريب ورضا العاملين، حيث يمكن أن يكون ارتفاع مستوى جودة التدريب أحد العوامل المؤثرة في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي، الأمر الذي يدعم أهداف الدراسة ويعزز من أهمية الاهتمام بالبرامج التدريبية كوسيلة لتحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء.

3.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

مناقشة الفرضية الأولى

تشير نتائج تحليل الفرضية الأولى إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة التدريب ومستوى رضا العاملين، حيث تبين أن تحسين جودة البرامج التدريبية ينعكس بشكل مباشر على ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن التدريب الجيد لا يقتصر فقط على نقل المعرفة والمهارات، بل يمتد ليشمل تعزيز ثقة الموظف بنفسه، وزيادة شعوره بالكفاءة والقدرة على أداء مهامه الوظيفية بشكل أفضل وأكثر احترافية.

كما أن البرامج التدريبية ذات الجودة العالية تسهم في تقليل الضغوط الوظيفية التي قد يواجهها العاملون، إذ يصبح الموظف أكثر قدرة على التعامل مع متطلبات العمل والتحديات اليومية، مما يعزز شعوره بالاستقرار الوظيفي والرضا عن بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، فإن الاهتمام بتطوير الموظفين من خلال التدريب يعكس اهتمام الجهة الإدارية بهم، وهو ما يرفع من مستوى الرضا والانتماء المؤسسي لديهم.

وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على الدور المحوري للتدريب في تحسين الرضا الوظيفي، حيث أشارت هذه الدراسات إلى أن الاستثمار في رأس المال البشري من خلال التدريب والتطوير المهني يُعد من أهم العوامل التي تسهم في رفع كفاءة الأداء وتعزيز الرضا الوظيفي داخل المنظمات المختلفة، سواء في القطاع العام أو الخاص. وبذلك يمكن القول إن هذه النتيجة تعزز ما توصلت إليه الأدبيات السابقة في هذا المجال، وتؤكد أهمية تبني استراتيجيات تدريبية فعالة ومستمرة.

الفرضية الثانية

ينص نص الفرضية الثانية على أن مستوى جودة التدريب يؤثر تأثيرًا إيجابيًا على رضا العاملين، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة التدريب على رضا العاملين، حيث بلغ معامل الانحدار (0.64) عند مستوى دلالة (0.001)، وهو ما يدل على قوة هذا التأثير وأهميته الإحصائية.

ويعني ذلك أن زيادة مستوى جودة التدريب بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى رضا العاملين، مما يؤكد وجود علاقة سببية إيجابية بين المتغيرين، ويعكس أن التدريب ليس مجرد نشاط إداري روتيني، بل هو عامل استراتيجي يؤثر بشكل مباشر في تحسين توجهات العاملين نحو بيئة العمل. فكلما كانت البرامج التدريبية أكثر جودة وتنظيمًا وملاءمة لاحتياجات الموظفين، زاد شعورهم بالرضا والارتياح تجاه عملهم.

مناقشة الفرضية الثانية

توضح النتائج أن جودة التدريب تُعد من العوامل الأساسية والمؤثرة بشكل مباشر في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، حيث إن البرامج التدريبية الفعّالة تسهم في تطوير مهارات الموظفين، وتعزيز قدراتهم، ورفع مستوى جاهزيتهم لمواجهة متطلبات العمل المختلفة. وهذا بدوره ينعكس إيجاباً على شعورهم بالرضا، إذ يشعر الموظف بأنه جزء من بيئة عمل تهتم بتطويره وتقدير جهوده.

كما يمكن تفسير هذا التأثير الإيجابي بأن التدريب الجيد يعزز من إحساس الموظف بالإنجاز والتقدم المهني، ويزيد من ارتباطه بالمنظمة، مما يقلل من احتمالية الشعور بالملل أو عدم الرضا. إضافة إلى ذلك، فإن توفر فرص تدريب مستمرة وذات جودة عالية يساهم في خلق بيئة عمل محفزة تدعم الابتكار وتطوير الأداء، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن نتائج الفرضية الثانية تؤكد بوضوح أن جودة التدريب ليست مجرد عنصر داعم، بل هي عامل رئيسي ومؤثر في تشكيل اتجاهات العاملين نحو وظائفهم. كما تتفق هذه النتيجة مع الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية التي تؤكد على أهمية الاستثمار في التدريب والتطوير كوسيلة فعالة لتحسين الأداء والرضا الوظيفي في المنظمات.

3.6. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية التي تم جمعها من أفراد العينة، حيث تم في البداية وصف خصائص العينة الديموغرافية والتعرف على توزيع أفرادها وفق المتغيرات المختلفة مثل الجنس والعمر والمستوى التعليمي، بما يوضح طبيعة العينة ويساعد في فهم السياق العام للدراسة. كما تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، والتي أثبتت أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والموثوقية، مما يجعلها صالحة للاستخدام في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج.

وبعد ذلك تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، والتي شملت حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة. وقد ساعد هذا التحليل في تقديم صورة واضحة عن اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وكذلك قياس طبيعة العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين، وتحديد مدى قوة هذه العلاقة ودلالاتها الإحصائية.

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة التدريب ورضا العاملين، كما تبين وجود تأثير إيجابي مباشر لجودة التدريب على مستوى الرضا الوظيفي، مما يؤكد أن تحسين جودة البرامج التدريبية داخل المؤسسات يسهم بشكل فعال في رفع مستوى رضا العاملين، ويعزز من شعورهم بالكفاءة والاستقرار الوظيفي والانتماء للمؤسسة. ويعكس ذلك أهمية الاستثمار في التدريب كأحد أهم أدوات تطوير الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل.

وتُعد هذه النتائج ذات دلالة مهمة في سياق الدراسة، حيث إنها تؤكد صحة الفرضيات التي تم طرحها مسبقاً، وتنسجم مع ما أشارت إليه الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال. كما تمثل هذه النتائج تمهيداً مهماً للفصل الختامي من الدراسة، والذي سيتناول مناقشة شاملة للنتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، بالإضافة إلى استخلاص أبرز الاستنتاجات، وتقديم التوصيات المناسبة التي يمكن أن تسهم في تطوير واقع التدريب ورفع مستوى رضا العاملين داخل المؤسسات محل الدراسة.

4. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

4.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

4.2. توصيات الدراسة:

4.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

1. Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274. <https://scholar.google.com/scholar?q=Wong+Law+2002+emotional+intelligence+performance+attitude>
2. Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63, 341–367. <https://scholar.google.com/scholar?q=Job+attitudes+Annual+Review+of+Psychology+Judge>
3. الحربي، عبدالله. (2017). أثر المهارات العاطفية على التفاعل الوظيفي وجودة الأداء في المنظمات الحكومية. *مجلة الأداء الحكومي*، 9(4)، 210–238. <https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&q=وظيفة+وجودة+الأداء>
4. Goleman, D. (2018). Emotional Intelligence: *Why It Can Matter More Than IQ*. Harvard Business Review Press.
5. Goleman, D. (2018). Emotional intelligence and its impact on organizational climate and job satisfaction. *Harvard Business Review*, 25(4), 66–89.
6. Goleman, D. (2018). Emotional intelligence and its role in job satisfaction and organizational effectiveness. *Journal of Behavioral Studies*, 22(1), 14–33. <https://scholar.google.com/scholar?q=Emotional+intelligence+and+its+role+in+job+satisfaction+and+organizational+effectiveness+Goleman>
7. الشمري، نورة. (2019). العلاقة بين الذكاء العاطفي والقدرة على التعامل مع ضغوط العمل لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية. *المجلة العربية لعلوم السلوك*، المجلد 7، العدد 2.
8. الشمري، ريم. (2019). الذكاء العاطفي كمتغير مؤثر في مواجهة ضغوط العمل وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. *مجلة دراسات الموارد البشرية*، 8(2)، 77–102.

9. Al-Harbi, A. (2019). Emotional intelligence and job outcomes among telecom sector employees. *Middle East Journal of Management*, 11(2), 34–58.
<https://scholar.google.com/scholar?q=Emotional+intelligence+and+job+outcomes+among+telecom+sector+employees>
10. العبدالكريم، منى. (2019). تحليل العلاقة بين مهارات القيادة والذكاء العاطفي وأثرها في الرضا الوظيفي. *مجلة القيادة والإدارة الحديثة*.
11. العامري، لمياء. (2020). أثر الذكاء العاطفي في تعزيز العلاقات الإيجابية بين الزملاء ودوره في زيادة الرضا الوظيفي. *مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود*.
12. الخالدي، ريم. (2020). العوامل المؤثرة في رضا العاملين في شركات الاتصالات السعودية: دراسة تحليلية. *مجلة الإدارة الحديثة*.
13. العامري، سارة. (2020). أثر الذكاء العاطفي على تعزيز العلاقات المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإدارية. *مجلة العلوم الإنسانية والإدارية*, 12(3), 115–140.
14. Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2020). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 119, 103–137.
<https://scholar.google.com/scholar?q=relationship+between+emotional+intelligence+and+job+satisfaction+meta+analysis>
15. البلوي، مها. (2020). العلاقة بين الذكاء العاطفي والتحفيز الداخلي وأثرهما على الرضا الوظيفي. *مجلة علم النفس المهني*, 14(3), 55–79.
<https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&>
16. O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2021). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 42(1), 1–28.
<https://scholar.google.com/scholar?q=emotional+intelligence+job+performance+meta+analysis+O%27Boyle>
17. العنزي، ناصر. (2021). دور برامج التدريب في تنمية الذكاء العاطفي لدى الموظفين وعلاقته بالرضا الوظيفي. *مجلة تنمية الإداريات*, 6(1), 54–80.

18. Al-Qahtani, F. (2021). The Impact of Training Quality on *Employee Satisfaction in Saudi Telecom Companies*. International Journal of Business Research, Vol. 15(4).

19. المطيري، فيصل. (2022). تطوير المهارات العاطفية في بيئات العمل التقنية وأثرها في زيادة إنتاجية العاملين. *المجلة الخليجية للإدارة والموارد البشرية*.

20. يوسف، محمد. (2022). تنمية الذكاء العاطفي لدى القيادات الإدارية وانعكاسه على مستويات الرضا الوظيفي. *مجلة القيادة والتطوير*، 3(2)،

<https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&q=تنمية+الذكاء+العاطفي+لدى+القيادات+الإدارية>

ية

الملاحق

البيانات الشخصية :

الجنس :

- ذكر
- انثى

المستوى التعليمي :

- تعليم ثانوي
- بكالوريوس
- ماجستير

العمر :

- اقل من ٢٠ سنة
- من ٢٠ الى ٣٠ سنة
- من ٣٠ الى ٤٠ سنة
- من ٤٠ الى ٥٠ سنة
- ٥٠ سنة وأكثر

سنوات الخبرة :

- من سنتين الى ٥ سنوات
- من ٥ سنوات الى ١٠
- من ١٠ الى ١٥
- اكثر من ١٥ سنة

مقدمة الإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تحية طيبة وبعد،

يسرنا دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يُعد جزءاً من متطلبات إعداد بحث تخرج يهدف إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة هواوي بمدينة جدة. وتأتي هذه الدراسة في إطار السعي لفهم العوامل النفسية والتنظيمية التي تسهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

وتُعد مشاركتكم ذات أهمية كبيرة، حيث ستسهم آراؤكم الصادقة في دعم نتائج البحث وتحقيق أهدافه العلمية. نود التأكيد على أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بسرية تامة، ولن يتم الاطلاع عليها إلا من قبل الباحثة، كما أن الإجابة على أسئلة الاستبيان لا تستغرق سوى بضع دقائق.

نرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع الفقرات بدقة وموضوعية، حيث لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما تعبر الإجابة عن وجهة نظركم الشخصية.

شاكرين ومقدّرين لكم حسن تعاونكم ووقتكم الثمين،

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	توفر المؤسسة برامج تدريبية تساعد على تطوير مهارات الموظفين			
2	تتناسب البرامج التدريبية مع طبيعة العمل الذي أقوم به			
3	تتمتع الإدارة بالقدرة على اتخاذ قرارات سريعة لمواجهة الظروف الطارئة.			
4	تسمح أنظمة العمل في الشركة بتغيير أساليب العمل بما يتناسب مع متطلبات الأداء.			

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	أستطيع التعرف على مشاعري الشخصية في مواقف العمل المختلفة			
2	أتحكم في انفعالاتي عند مواجهة ضغوط العمل			
3	أتعامل بهدوء مع المشكلات المفاجئة في بيئة العمل			
4	أتمكن من فهم مشاعر زملائي في العمل والتفاعل معها بشكل إيجابي			

يرجى منكم التكرم بالمشاركة في الإجابة على فقرات الاستبانة الإلكترونية من خلال الرابط الموضح أدناه، وذلك ضمن متطلبات إعداد الدراسة العلمية التي تهدف إلى التعرف على العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين لدى الموظفين في الجهة محل التطبيق.

وتود الباحثة التأكيد على أن هذه الدراسة تُجرى لأغراض البحث العلمي فقط، وأن جميع المعلومات والبيانات التي سيتم جمعها من خلال الاستبانة ستعامل بسرية تامة، ولن يتم استخدامها إلا في نطاق البحث العلمي، كما لن يتم الإفصاح عن هوية المشاركين أو مشاركة بياناتهم مع أي جهة أخرى تحت أي ظرف كان.

وتعتمد جودة نتائج هذه الدراسة بشكل كبير على مدى صدق ودقة إجاباتكم، لذلك نأمل منكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبانة بموضوعية واهتمام، حيث لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما تعبر الإجابة عن وجهة نظركم الشخصية تجاه العبارات المطروحة.

وتتقدم الباحثة بجزيل الشكر والتقدير لكم على تعاونكم ومساهمتم القيمة في إنجاح هذه الدراسة العلمية،
سائلةً المولى عز وجل أن يوفق الجميع لما فيه الخير والمنفعة العلمية والعملية

رابط الاستبيان : العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في شركة هواوي بمدينة جدة. – ملء النموذج