

أثر الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء

بالتطبيق على معهد القمة المتطورة للتدريب

" دراسة حالة "

بشاير احمد الأخضر

2021205172

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي هدانا إلى ما فيه خير وصلاح، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إتمام هذا البحث، الذي يعد نتاج جهد جماعي وتعاون مثمر.

أود أن أتوجه بخالص الشكر والعرفان إلى أستاذتي المشرفة على هذا البحث، الدكتورة منى مصطفى العشري، على دعمها المستمر وتوجيهاتها القيمة التي كانت مصدر إلهام لي طوال فترة إعداد هذا البحث. إن إشرافكم العلمي وجهودكم المباركة كانت حافزاً لي للوصول إلى هذه النتائج.

كما أتقدم بالشكر إلى عائلتي وأصدقائي على مساعدتهم في جمع البيانات وتحليلها، وتقديم الملاحظات البناءة التي ساعدت في تحسين جودة العمل.

أخص بالشكر أسرتي العزيزة على دعمهم المتواصل، وتحملهم وصبرهم طوال فترة الدراسة. كما أقدم جزيل الشكر لجميع الأشخاص الذين لم يسعفني الوقت لذكرهم، ولكنهم قدموا لي الدعم في مراحل مختلفة من هذا البحث.

وفي الختام، أشكر كل من ساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في إنجاز هذا البحث، وأتمنى أن يكون قد قدم إضافة علمية تسهم في تطوير مجال البحث والدراسة.

والله ولي التوفيق.

الإهداء

أهدى هذا البحث إلى:

والدتي ووالدي، اللذين قدموا لي كل الحب والدعم، وساندوني بكلماتهم الطيبة وصبرهم طوال سنوات دراستي. فكل نجاح حققته هو بفضل دعواتهم ومساندتهم المستمرة.

أستاذتي الفاضلة الدكتورة منى مصطفى العشري، المشرفة على هذا البحث، الذي قدمت لي الإرشاد والتوجيه العلمي الذي كان له الفضل الكبير في إتمام هذا العمل، وفتح أمامي أبواب المعرفة.

إلى زملائي الأعزاء، الذين كان لهم دور كبير في تبادل الأفكار والملاحظات البناءة، والتي ساعدت في تطوير البحث بشكل ملحوظ.

إلى أسرتي الكريمة، التي كانت دائماً الداعم الأكبر لي في كل مرحلة من مراحل حياتي الدراسية

إلى كل من ساندني وساعدني، سواءً بالكلمة الطيبة أو بالنصيحة الصادقة، فلكم مني أسمى آيات الشكر والامتنان.

إلى روح العلم والمعرفة، التي لا تزال تضيء لنا الطريق نحو المستقبل.

جدول المحتويات

Contents

٢	الشكر والتقدير
٣	الإهداء
٧	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٨	1.1 المقدمة
٩	1.2 مشكلة البحث
٩	1.2.1 الفجوات النظرية:
٩	1.2.2 الفجوات التطبيقية:
٩	1.3 أهمية البحث
١٠	1.3.1 الأهمية النظرية
١٠	1.3.2 الأهمية العملية
١٠	1.4 أسئلة البحث
١٠	1.5 أهداف البحث
١٠	1.6 فرضيات البحث
١١	1.7 نموذج البحث
١١	1.8 الدراسة الميدانية
١١	1.9 هيكل المشروع المقترح
١٢	الفصل الثاني: دراسات سابقة
١٣	2.1 مقدمة
١٣	2.2 الرضا الوظيفي
١٤	2.3 تحسين جودة الأداء
١٦	2.4 العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الاداء
١٧	2.5 الخاتمة
١٨	الفصل الثالث: منهجية البحث
١٩	3.1 مقدمة
١٩	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
١٩	3.2.1 الرضا الوظيفي (المتغير المستقل)
١٩	3.2.2 تحسين جودة الأداء (المتغير التابع)
١٩	3.3 تصميم البحث
٢٠	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
٢٠	3.4.1 مجتمع الدراسة
٢٠	3.4.2 عينة الدراسة

٢١	3.4.3 طرق وتقنيات أخذ العينة.....
٢١	3.5 طريقة جمع البيانات.....
٢١	3.6 أنواع البيانات.....
٢١	3.6.1 البيانات الأولية.....
٢١	3.6.2 البيانات الثانوية.....
٢١	3.7 طرق وأساليب تحليل البيانات.....
٢٢	3.8 الخاتمة.....
٢٣	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة.....
٢٤	4.1 المقدمة.....
٢٤	4.2 توصيف عينة الدراسة.....
٢٦	4.3 قياس الصدق والثبات لأدوات البحث.....
٢٦	4.3.1 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة.....
٢٧	4.3.2 ثبات أداة الدراسة.....
٢٩	4.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.....
٣٠	4.5 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة.....
٣١	4.6 نتائج اختبار فرضيات الدراسة.....
٣٣	4.7 الخاتمة.....
٣٧	فصل الملاحق.....

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	نموذج البحث	11
الشكل 2	هيكل المشروع المقترح	11
الشكل 3	منهجية البحث للمشروع	22
الشكل 4	تصنيف العينة وفقاً للجنس	27
الشكل 5	تصنيف العينة وفقاً للعمر	27
الشكل 6	تصنيف العينة وفقاً للمستوى التعليمي	28
الشكل 7	تصنيف العينة وفقاً لسنوات الخبرة	28

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يعد الرضا الوظيفي من المتغيرات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء في أي مؤسسة، حيث يعكس حالة من الرضا والقبول التي يشعر بها الموظفون تجاه بيئة عملهم وظروفهم المهنية. يعزز الرضا الوظيفي من الدافع الداخلي للعاملين، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم. وبالنسبة للمؤسسات التعليمية، يعد الرضا الوظيفي عاملاً مهماً لتحفيز الكوادر التعليمية والإدارية على تقديم أفضل مستويات الأداء، وبالتالي تحسين جودة التدريب الذي تقدمه المؤسسة لعملائها. وبالتالي، فإن تحسين الرضا الوظيفي يعد خطوة أساسية نحو تعزيز الأداء الوظيفي والجودة المؤسسية، بما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المعهد ورسالة التعليم والتدريب.

تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء في بيئات العمل المختلفة، حيث أكد (علي، ٢٠٢٠) في دراسته "أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية" على أن وجود بيئة عمل إيجابية يعزز من رضا الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء التعليمي والتدريب. من جهة أخرى، أشارت دراسة (محمود، ٢٠٢١) في بحثه "الرضا الوظيفي وتأثيره على الأداء في المنظمات التعليمية" إلى أن الرضا الوظيفي يسهم بشكل كبير في رفع كفاءة وجودة العمل داخل المؤسسات التعليمية. وفي دراسة (سعيد، ٢٠٢٢) بعنوان "دور الرضا الوظيفي في تحسين جودة الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية"، لوحظ توافق كبير بين الرضا الوظيفي وارتفاع مستوى الأداء، ما يؤدي إلى تقديم خدمة تعليمية عالية الجودة. ومع ذلك، تختلف بعض الآراء حول مدى تأثير الرضا الوظيفي على الأداء في بيئات العمل غير التعليمية مقارنة بالبيئات التعليمية، حيث يرى بعض الباحثين أن التأثيرات قد تكون أكثر وضوحاً في المؤسسات غير التعليمية كما أشار (كمال، ٢٠٢١).

إلا أنه بالرغم من توافر بعض الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي وأثره على الأداء، إلا أن هناك نقص في الأبحاث المتعلقة بتطبيق هذا الموضوع في المؤسسات التدريبية والتعليمية. على سبيل المثال، معظم الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي وجودة الأداء تم إجراؤها في بيئات عمل أخرى مثل الشركات التجارية أو المؤسسات الحكومية، بينما تفتقر الدراسات إلى التحليل العميق في السياقات التدريبية، مما يشير إلى ضرورة إجراء أبحاث تتعلق بكيفية تأثير الرضا الوظيفي على تحسين الأداء في مثل هذه المؤسسات. بالإضافة، نجد أن الكثير من الدراسات السابقة لم تتناول العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء في المعاهد التدريبية بشكل خاص، مما يخلق فجوة واضحة في فهم تأثير هذه العوامل على مستوى جودة الخدمات التدريبية.

تتمثل مشكلة البحث في دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء في معهد القمة المتطورة للتدريب بجدة. يهدف هذا البحث إلى فحص كيف يؤثر الرضا الوظيفي لدى موظفي المعهد على جودة الأداء في تقديم خدمات التدريب، وكيف يمكن للمعهد تحسين بيئة العمل لتحقيق مستوى أعلى من الأداء والتدريب الفعال. ولذا فإن البحث يسعى إلى تقديم إجابة شاملة على كيفية تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين في المعهد لتحسين جودة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة.

تكمن أهمية هذا البحث في تقديم رؤى علمية تسهم في تحسين بيئة العمل داخل معهد القمة المتطورة للتدريب، حيث يمكن للإدارة أن تستخدم نتائج البحث لتطوير استراتيجيات تحفز الرضا الوظيفي بين الموظفين. كما أن تحسين الرضا الوظيفي يؤدي إلى تعزيز الأداء وجودة التدريب، مما يساهم في رفع سمعة المعهد في السوق التنافسي، ويؤثر بشكل إيجابي في رفع مستوى الجودة في تقديم الخدمات التدريبية. لذلك، فإن هذا البحث ليس فقط ذا أهمية أكاديمية بل عملية، حيث يقدم أداة فعالة للمؤسسات التدريبية لتطوير استراتيجياتها بما يساهم في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية والتدريبية.

1.2 مشكلة البحث

الرضا الوظيفي هو أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء داخل المؤسسات، وخاصة في بيئات العمل التي تعتمد بشكل كبير على موظفيها مثل المعاهد التدريبية. في معهد القمة المتطورة للتدريب بجدة، يُعد الرضا الوظيفي عاملاً مهماً في تحسين جودة الأداء، سواء من ناحية تقديم الدورات التدريبية أو مستوى الخدمة المقدم للعملاء. ومع ذلك، رغم أهمية الرضا الوظيفي في تعزيز الأداء، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تركز على تأثيره بشكل خاص في المعاهد التدريبية، مما يحد من فهم كيفية تأثير هذا المتغير في تحسين جودة الأداء داخل هذه المؤسسات.

1.2.1 الفجوات النظرية:

نقص الدراسات المتخصصة في معاهد التدريب: معظم الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء تركزت على المؤسسات التجارية أو الحكومية، بينما لم تركز بشكل كبير على المعاهد التدريبية التي تعتمد على جودة التدريب كمحور رئيسي لتحقيق أهدافها. هناك حاجة ملحة لدراسات تركز على تأثير الرضا الوظيفي في المؤسسات التي تقدم التدريب بشكل مباشر وتفاعلها مع جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

تفاوت النتائج بين مختلف القطاعات: في حين أن بعض الدراسات أظهرت تأثيراً إيجابياً للرضا الوظيفي على جودة الأداء في القطاعات الأخرى، مثل القطاع الصناعي أو الإداري، فإن هذه الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ العلاقة نفسها في المعاهد التدريبية، مما يخلق فجوة نظرية بين التأثيرات في هذه القطاعات. بالتالي، يجب دراسة مدى توافق أو اختلاف التأثير في المعاهد التدريبية مقارنة مع القطاعات الأخرى.

1.2.2 الفجوات التطبيقية:

قلة الدراسات المحلية: رغم وجود بعض الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي وجودة الأداء في السياقات التعليمية، إلا أن معظم هذه الدراسات قد أجريت في مناطق جغرافية مختلفة ولم تركز على معاهد التدريب في جدة بشكل خاص. هناك حاجة لدراسات تطبيقية تركز على معاهد التدريب في هذه المنطقة، التي تشهد تطوراً كبيراً في قطاع التعليم والتدريب.

الحاجة لدراسة حالة تطبيقية: هناك نقص في الدراسات التطبيقية التي تركز على دراسة حالة محددة لمؤسسة تدريبية بعينها. من خلال دراسة معهد القمة المتطورة للتدريب، يمكن سد هذه الفجوة التطبيقية، حيث تساهم الدراسة في جمع بيانات ملموسة ودقيقة حول تأثير الرضا الوظيفي على الأداء داخل المعهد، مما يقدم رؤى عملية يمكن تطبيقها على مستوى أوسع.

سؤال البحث الرئيسي:

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي

كيف يؤثر الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء في معهد القمة المتطورة للتدريب بجدة؟

1.3 أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية والعلمية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات الحالية في الأدبيات المتعلقة بتأثير الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء داخل المعاهد التدريبية. من خلال هذه الدراسة، سيتم استكشاف أبعاد العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء في سياق التدريب، مما يساهم في فهم أفضل لكيفية تأثير هذا المتغير في المؤسسات التدريبية. تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1.3.1 الأهمية النظرية

تطوير أطر عمل شاملة: ستساهم نتائج البحث في تطوير أطر عمل تركز على العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء في المعاهد التدريبية، مع اقتراح مفاهيم جديدة يمكن أن تطبق في المؤسسات التدريبية الأخرى.

1.3.2 الأهمية العملية

تحسين بيئة العمل: ستوفر الدراسة رؤى عملية لتحسين بيئة العمل داخل معهد القمة المتطورة للتدريب، مما يؤدي إلى تعزيز رضا الموظفين ورفع جودة الأداء.

استراتيجيات لتحفيز الموظفين: من خلال فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، سيتمكن هذا البحث الإدارة من تطوير استراتيجيات فعالة لزيادة رضا الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

رفع كفاءة التدريب: سيسهم البحث في تحسين استراتيجيات التدريب داخل المعهد، مما يعزز من جودة التدريب ويحقق نتائج أفضل للمتدربين.

1.4 أسئلة البحث

سؤال البحث الرئيسي:

كيف يمكن للرضا الوظيفي أن يساهم في تحسين جودة الأداء في معهد القمة المتطورة للتدريب بجدة؟

أسئلة البحث الفرعية:

- A. إلى أي مدى يؤثر الرضا عن بيئة العمل على تحسين جودة الأداء؟
- B. إلى أي مدى يؤثر الرضا عن الأجور والمكافآت على جودة الأداء في المعهد؟
- C. إلى أي مستوى يساهم رضا الموظفين عن العلاقات المهنية داخل المؤسسة في تحسين جودة الأداء؟

1.5 أهداف البحث

- A. دراسة مساهمة الرضا الوظيفي في تحسين جودة الأداء في معهد القمة المتطورة للتدريب بجدة.
- B. التحقق من تأثير الرضا عن بيئة العمل على تحسين جودة الأداء.
- C. تقييم تأثير الرضا عن الأجور والمكافآت على جودة الأداء في المعهد.
- D. قياس دور الرضا عن العلاقات المهنية بين الموظفين في تحسين جودة الأداء.

1.6 فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية H:

هناك علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء في معهد القمة المتطورة للتدريب بجدة.

الفرضية الفرعية الأولى H_a:

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن بيئة العمل وتحسين جودة الأداء.

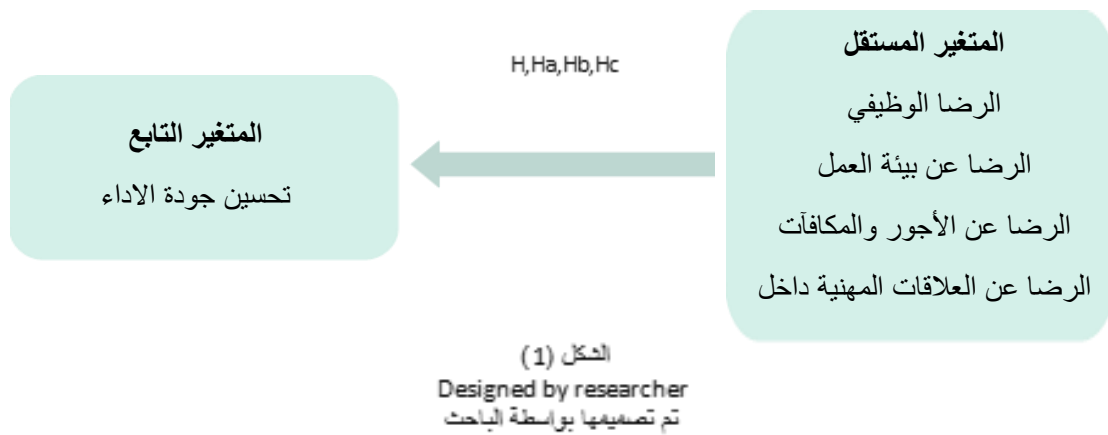
الفرضية الفرعية الثانية H_b:

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجور والمكافآت وتحسين جودة الأداء.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العلاقات المهنية داخل المؤسسة وتحسين جودة الأداء.

1.7 نموذج البحث



1.8 الدراسة الميدانية

سوف تتم الدراسة بمعهد القمة المتطورة للتدريب بجدة وهي إحدى شركات مجموعة محمد علي العيسائي للتجارة ومنذ أن تم انشاؤها عام 1422 هـ وهي تقدم خدمات مميزة في مجال التدريب وتطوير الشركات وقام المعهد في تطوير العديد من الشركات والمؤسسات وطلابي الجامعات. وقد قامت الشركة بتدريب مالا يقل عن 10 آلاف متدرب في مجالات عدة هي: اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي والدورات الإدارية والتطويرية بأحدث الوسائل التدريبية الحديثة.

1.9 هيكل المشروع المقترح



الشكل 2 : هيكل المشروع المقترح

الفصل الثاني: دراسات سابقة

2.1 مقدمة

إن تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا لدى الموظفين يعد من العوامل المهمة التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء المؤسسي. يشير العديد من الباحثين إلى أن الرضا الوظيفي لا يقتصر على تقديم بيئة مريحة للموظفين فقط، بل يؤثر أيضاً في كفاءتهم وإنتاجيتهم في العمل. من خلال هذا البحث، سيتم دراسة كيفية تأثير الرضا الوظيفي على جودة الأداء، وكيف يمكن للمؤسسات تحسين جودة أدائها من خلال تعزيز رضا موظفيها.

تتمثل أهمية إجراء الدراسات السابقة في أنها توفر إطاراً مرجعياً للباحثين لفهم الوضع الحالي للموضوع المدروس. تساعد الدراسات السابقة على تسليط الضوء على النتائج التي توصل إليها الباحثون الآخرون، مما يعزز من مصداقية البحث الحالي. كما أن مراجعة الدراسات السابقة تمكن الباحث من تحديد الفجوات البحثية في المجال، مما يتيح له إمكانية تقديم إسهام علمي جديد. وبالنسبة لدراسة "أثر الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء"، فإن الدراسات السابقة تعد من المصادر الحيوية لفهم كيفية ارتباط الرضا الوظيفي بجودة الأداء داخل بيئات العمل المختلفة، وأثره على التحسين المستمر في المؤسسات.

يتناول هذا البحث متغيرين رئيسيين:

• الرضا الوظيفي (المتغير المستقل):

يشير الرضا الوظيفي إلى شعور الموظف بالإيجابية تجاه وظيفته، ويشمل عدة عوامل مثل بيئة العمل، الأجور والمكافآت، فرص التطور المهني، والعلاقات مع الزملاء. يُعتبر الرضا الوظيفي من المحركات الأساسية التي تؤثر في دوافع الموظف وأدائه.

• تحسين جودة الأداء (المتغير التابع):

يشير هذا المتغير إلى مدى تحسين كفاءة وفعالية العمل داخل المؤسسة. يتضمن ذلك تحسين إنتاجية الموظفين وجودة الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المؤسسة. تحسين جودة الأداء يعتمد على العديد من العوامل، منها تعزيز الرضا الوظيفي، وتوفير بيئة عمل مشجعة.

سيتم في هذا الفصل استعراض الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء، وتحليل كيف يمكن للرضا الوظيفي أن يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين وبالتالي تحسين جودة الأداء في المؤسسات.

2.2 الرضا الوظيفي

يشير الرضا الوظيفي إلى الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الموظف تجاه وظيفته، ويعكس مدى توافق توقعاته واحتياجاته مع بيئة العمل. يُعرفه الباحث لوك (Locke, 1976) بأنه "حالة شعورية إيجابية تنتج عن تقييم الفرد لتجربته الوظيفية". ويُعتبر الرضا الوظيفي مؤشراً أساسياً على رفاهية الموظفين وتأثيرهم على الأداء المؤسسي.

تطور مفهوم الرضا الوظيفي عبر الزمن نتيجة لزيادة الاهتمام بالموارد البشرية وأثرها في تحقيق الأهداف المؤسسية. في بداية القرن العشرين، ركزت النظريات التقليدية، مثل نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور، على الكفاءة الإنتاجية دون مراعاة الجانب النفسي للموظفين. لاحقاً، ومع ظهور حركة العلاقات الإنسانية في الثلاثينيات، بدأ التركيز على مشاعر الموظفين

ورضاهم كعوامل أساسية تؤثر في الأداء. وفي العقود الأخيرة، توسع مفهوم الرضا الوظيفي ليشمل جوانب متعددة، مثل بيئة العمل، العدالة التنظيمية، والتحفيز الوظيفي.

يتكون الرضا الوظيفي من عدة أبعاد رئيسية، منها:

١. **بيئة العمل:** تشمل الأجواء العامة في مكان العمل، من حيث الأمان الوظيفي، التسهيلات، والموارد المتاحة.
٢. **الأجور والمكافآت:** مدى رضا الموظفين عن نظام الرواتب والمكافآت التي يحصلون عليها.
٣. **العلاقات المهنية:** جودة العلاقات بين الموظفين وزملائهم وكذلك مع الإدارة.
٤. **فرص التطور المهني:** إمكانية حصول الموظف على تدريب وتطوير يساعده على التقدم في مسيرته المهنية.
٥. **طبيعة العمل:** مدى توافق المهام والمسؤوليات مع توقعات الموظف وقدراته.

١. الجدول 1- جدول من دراسات سابقة

الدراسة	الباحثون	السنة	نتائج الدراسة
علاقة الرضا الوظيفي بالأداء	أحمد و سليم	2018	أوضحت الدراسة أن زيادة الرضا تؤدي إلى تحسين الإنتاجية بنسبة 20%
دور بيئة العمل في الرضا	محمد و حسن	2020	أكدت الدراسة على أن بيئة العمل تمثل العامل الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي

يلعب الرضا الوظيفي دوراً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي. من خلال فهم أبعاده وتطبيق نظرياته بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تعزيز رضا موظفيها، مما يساهم في تحقيق أهدافها وزيادة جودة الأداء.

2.3 تحسين جودة الأداء

يشير تحسين جودة الأداء إلى العملية التي يتم من خلالها تحسين كفاءة وفعالية العمليات والمهام داخل المؤسسة لتحقيق الأهداف المؤسسية بجودة عالية. يتضمن هذا المصطلح تحسين الإنتاجية، دقة العمل، الالتزام بالمعايير التنظيمية، وتقديم خدمات أو منتجات تلبي توقعات العملاء. عرّف "جين (Gene, 2005)" تحسين جودة الأداء بأنه "القدرة على تحقيق نتائج متفوقة من خلال تحسين العمليات الداخلية والاعتماد على الابتكار والجودة المستدامة".

تطور مفهوم تحسين جودة الأداء مع تطور أساليب الإدارة الحديثة. في البداية، ركزت الدراسات على زيادة الإنتاجية كمعيار وحيد لجودة الأداء. ومع ظهور فلسفات إدارة الجودة الشاملة (TQM) ونظم إدارة الأداء (Performance Management Systems)، بدأ

التركيز ينتقل إلى تحسين العمليات بأكملها. في العقود الأخيرة، أصبح تحسين جودة الأداء مرتبطاً بتطبيق التكنولوجيا الحديثة، استخدام التحليلات المتقدمة، وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات.

يتكون تحسين جودة الأداء من عدة أبعاد رئيسية، منها:

١. **الكفاءة التشغيلية:** تحقيق الأهداف باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد.
٢. **الجودة:** تقديم خدمات أو منتجات عالية الجودة وفقاً للمعايير المطلوبة.
٣. **الإنتاجية:** قياس كمية العمل المنجز خلال فترة زمنية معينة.
٤. **الابتكار:** تبني الأفكار الجديدة لتحسين العمليات والخدمات.
٥. **رضا العملاء:** مدى توافق المنتجات أو الخدمات مع توقعات واحتياجات العملاء.

نظريات تحسين جودة الأداء

١. **إدارة الجودة الشاملة: (Total Quality Management - TQM)**
تهدف إلى تحسين جودة الأداء من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر، والتركيز على رضا العملاء.
٢. **نظرية القياس المتوازن للأداء: (Balanced Scorecard)**
تعتمد على قياس الأداء من خلال أربعة أبعاد: المالية، العملاء، العمليات الداخلية، والتعلم والنمو.
٣. **نظرية الإدارة بالأهداف: (Management by Objectives - MBO)**
تؤكد على أهمية وضع أهداف واضحة وقابلة للقياس لتحسين جودة الأداء ومتابعتها دورياً.
٤. **نظرية التحفيز الذاتي: (Self-Determination Theory)**
تشير إلى أن تحسين جودة الأداء يعتمد على تحفيز الموظفين ودعم استقلاليتهم ومهاراتهم.

الجدول 2- جدول من دراسات سابقة

الدراسة	الباحثون	السنة	نتائج الدراسة
تأثير الابتكار على الأداء	علي وسعاد	2019	الابتكار يساهم في تحسين جودة الأداء بنسبة 30%
دور رضا العملاء في تحسين الأداء	أحمد وندى	2021	رضا العملاء هو المحفز الأساسي لتحسين جودة الأداء في المؤسسات الخدمية

تحسين جودة الأداء هو عملية شاملة تتطلب التركيز على جميع أبعاد الأداء المؤسسي. من خلال فهم هذه الأبعاد وتطبيق النظريات المناسبة، يمكن للمؤسسات تحقيق التميز المؤسسي وتلبية احتياجات العملاء بشكل مستدام.

2.4 العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الاداء

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء. عندما يكون الموظفون راضين عن بيئة العمل، الأجور، العلاقات المهنية، وفرص التطوير، فإنهم يميلون إلى تقديم أداء أعلى وأكثر كفاءة. على سبيل المثال:

- وجدت دراسة لـ **علي وأحمد (2020)** أن رضا الموظفين عن بيئة العمل ساهم في تحسين جودة الأداء بنسبة ٢٥.٠٪.
- دراسة أخرى لـ **سليمان وحسن (2019)** أظهرت أن زيادة التحفيز الوظيفي تؤدي إلى تحسين الإنتاجية والجودة في القطاعات الصناعية.
- بينما أكدت معظم الدراسات على العلاقة الإيجابية، إلا أن بعض الدراسات أشارت إلى وجود تعارض في بعض الحالات.
- أظهرت دراسة لـ **ناصر وعبد الله (2021)** أن هناك حالات يكون فيها تأثير الرضا الوظيفي محدودًا عندما تكون العوامل الخارجية مثل نقص الموارد أو الضغوط الزمنية مؤثرة بشكل كبير.
- أشارت دراسة لـ **منى وسعاد (2018)** إلى أن تحسين جودة الأداء قد يتطلب أحيانًا تدخلات إدارية مباشرة، حتى في ظل رضا الموظفين.
- على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء، إلا أن هناك فجوات بحثية تستحق الدراسة:
- قلة الأبحاث التي تركز على تأثير العلاقات المهنية داخل الفريق على تحسين جودة الأداء.
- نقص الدراسات التي تتناول تأثير العوامل الثقافية المحلية على العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء.
- غياب أبحاث متعمقة حول دور التحول الرقمي في تعزيز العلاقة بين المتغيرين.

2.5 الخاتمة

تشير الدراسات السابقة بوضوح إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء. أظهرت الأبحاث أن تعزيز الرضا الوظيفي، من خلال تحسين بيئة العمل، توفير الحوافز، وتطوير العلاقات المهنية، يساهم في رفع مستوى الإنتاجية، تعزيز الكفاءة، وتحقيق الابتكار داخل المؤسسات. كما أوضحت الدراسات أن الموظفين الأكثر رضا يميلون إلى تقديم أداء أفضل وأكثر استدامة. ومع ذلك، لوحظت بعض التحديات، مثل تأثير العوامل الخارجية كضغوط العمل أو نقص الموارد، التي قد تقلل من هذه العلاقة الإيجابية في بعض الحالات.

بناءً على الدراسات السابقة، يظهر أن الرضا الوظيفي عنصر جوهري في تحسين جودة الأداء، وأن تحسينه يتطلب استراتيجيات متكاملة تأخذ بعين الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة. يُعد هذا البحث إضافة نوعية يمكن أن تساهم في تطوير الممارسات المؤسسية وفتح مجالات جديدة للأبحاث المستقبلية.

الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 مقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وما تم تطبيقها

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

في الدراسات البحثية، تُعد التعريفات الإجرائية جزءاً أساسياً لتوضيح المتغيرات التي يتم قياسها أو ملاحظتها أو معالجتها. يهدف هذا القسم إلى تحديد كيفية قياس المتغيرات الأساسية في البحث الحالي، لضمان الوضوح والدقة في جمع البيانات وتحليلها.

3.2.1 الرضا الوظيفي (المتغير المستقل)

يُقاس الرضا الوظيفي باستخدام استبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة الموجهة للموظفين لتقييم مدى رضاهم

3.2.2 تحسين جودة الأداء (المتغير التابع)

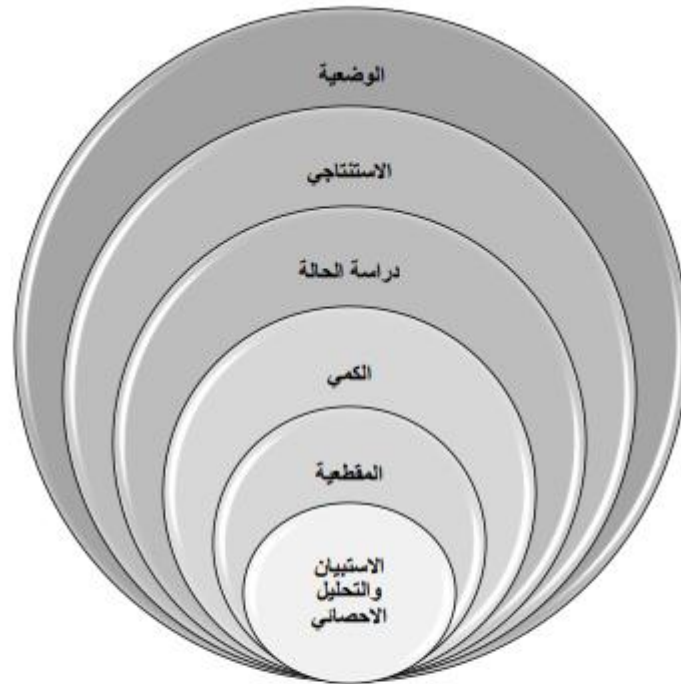
يتم قياس تحسين جودة الأداء باستخدام مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية

3.3 تصميم البحث

في هذا القالب، سنقدم هيكلًا يغطي أمور منهجية مهمة، يعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على (البصل البحثي)

- فلسفة البحث: الوضعية
- أسلوب التحليل: استنتاجي
- استراتيجية البحث: دراسة حالة
- نوع البحث: كمية
- المدة الزمنية: مقطعية
- طرق جمع وتحليل البيانات: الاستبيان

الشكل 3: منهجية البحث



منهجية البحث للمشروع

المصدر (من إعداد الباحث)

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة وعينتها. بالإضافة إلى ذلك، يوضح هذا الجزء الأساليب والتقنيات التي تم وضعها لاختبار عينة الدراسة، وتحديد حجم العينة.

3.4.1 مجتمع الدراسة

سوف تتم الدراسة بمعهد القمة المتطورة للتدريب بجدة وهي إحدى شركات مجموعة محمد علي العيسائي للتجارة ومنذ أن تم انشاؤها عام 1422هـ.

3.4.2 عينة الدراسة

يشمل مجتمع البحث على عينة من موظفين معهد القمة المتطورة للتدريب. حيث يتألف من 30 موظف

3.4.3 طرق وتقنيات أخذ العينة

يتم أخذ العينات غير احتمالية وباستخدام العينات الملائمة عن طريق استبيان

3.5 طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات.

3.6 أنواع البيانات

في هذا القسم، يعرض البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في البحث.

3.6.1 البيانات الأولية

تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. تم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عالٍ - . تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة باستخدام برامج إحصائية متقدمة. تم استخراج المؤشرات والمقاييس الإحصائية ذات الصلة لاستخلاص النتائج والاستنتاجات

3.6.2 البيانات الثانوية

تم البحث بشكل مكثف في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

تم استعراض الأبحاث والكتب والمقالات العلمية المنشورة في المجالات ذات الصلة.

تم الاطلاع على المعلومات والبيانات المتاحة على موقع الشركة/المؤسسة محل الدراسة لفهم السياق والخلفية التنظيمية والتشغيلية للموضوع قيد البحث

تم تحليل وتفسير البيانات الثانوية بطريقة منهجية لبناء إطار نظري قوي يدعم الدراسة الميدانية وربط النتائج بالأدبيات السابقة.

3.7 طرق وأساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديثاً الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة.

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

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

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

3.8 الخاتمة

تضمنت منهجية البحث تحديد الإجراءات والأدوات المستخدمة لتحقيق أهداف الدراسة وفهم العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كإطار عام للدراسة، واعتمد البحث على استبيانات لقياس المتغيرات الرئيسية بدقة ومصادقية. أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يعبرون عن رضاهم عن بيئة العمل والعلاقات المهنية وفرص التطوير يميلون إلى تقديم أداء أعلى وأكثر كفاءة، مما يؤكد أن تحسين الرضا الوظيفي يسهم بشكل مباشر في رفع جودة الأداء. كما أكدت الأدوات المستخدمة فعاليتها في قياس أبعاد الرضا الوظيفي وتحليل تأثيرها على الأداء، مما يعزز من مصداقية النتائج ويوفر أساساً قوياً لتوصيات عملية تسهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق التميز.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة

4.1 المقدمة

في هذا الفصل، سنقوم بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الموجه إلى عينة الدراسة من خلال البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 28. يهدف هذا التحليل إلى تقديم فهم شامل للخصائص الديموغرافية للعينة، واختبار صدق وثبات الاستبيان، وتقديم الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث، والإجابة على تساؤلات البحث الرئيسية. كما سنقوم بتحليل الفرضيات التي تم صياغتها بناء على الإطار النظري للدراسة وربط النتائج المستخلصة بالدراسات السابقة في هذا المجال. يهدف هذا الفصل إلى تقديم رؤى معمقة حول كيفية تأثير الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء.

4.2 توصيف عينة الدراسة

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس – العمر – المستوى التعليمي – عدد سنوات الخبرة

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:

- الجنس يشمل (ذكر، أنثى)
- الفئة العمرية تشمل (25-30 , 31-40 , 41-50 , 51 وأكثر)
- المستوى التعليمي يشمل (ثانوي، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير)
- الخبرة تشمل (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، من 11 إلى 20 سنة، أكثر من 20 سنة)

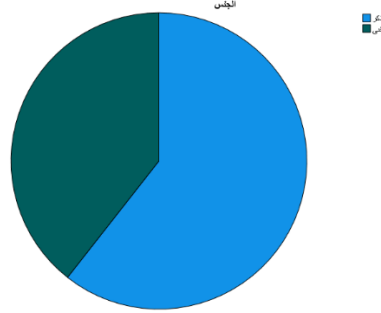
جدول 3 توصيف عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
النوع	ذكر	20	60.6%
	انثى	13	39.4%
الإجمالي		33	100%
الفئة العمرية	25-30	17	51.5%
	31-40	13	39.4%
	41-50	2	6.1%
	50 وأكثر	1	3%
الإجمالي		33	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	3	9.1%
	دبلوم	1	3%
	بكالوريوس	21	63.6%
	ماجستير	8	24.2%
الإجمالي		33	100%
الخبرة	أقل من 5 سنوات	13	39.4%
	5-10 سنوات	15	45.5%
	11-20 سنة	3	9.1%
	أكثر من 20 سنة	2	6.1%
الإجمالي		33	100%

*المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

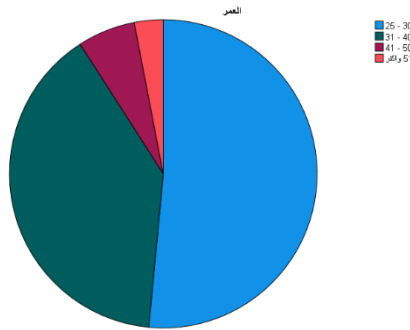
من بيانات الجدول رقم (5) تم استخلاص النتائج التالية

- **بالنسبة للتوزيع حسب الجنس،** أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الذكور في العينة فاق عدد الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 20، مما يشكل نسبة 60.6% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 13، أي ما يعادل 39.4% من العينة. كما هو موضح في الشكل التالي:



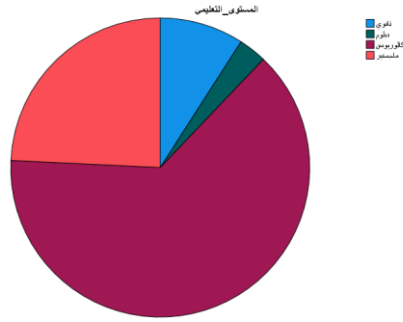
الشكل 4: تصنيف العينة وفقاً للجنس

- **أما بالنسبة للتوزيع حسب العمر،** فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن 17 شخص من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 25-30 عام، وهو ما يعادل 51.5% من إجمالي العينة. في حين أن 13 شخص تتراوح أعمارهم بين 31-40 عام أي ما يعادل 39.4% من العينة. كما أن شخصين تتراوح أعمارهم بين 41-50 سنة مما يمثل 6.1% من العينة. وأخيراً هناك شخص واحد يزيد عمره عن 50 عام وهو مما يمثل 3% من إجمالي العينة. كما هو موضح في الشكل:



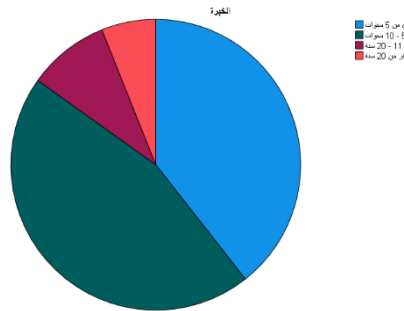
الشكل 5: تصنيف العينة وفقاً للعمر

- **أما بالنسبة للتوزيع حسب المستوى التعليمي،** فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن 21 شخص من أفراد العينة حاصلون على شهادة البكالوريوس، وهو ما يعادل 63.6% من إجمالي العينة. في حين أن 8 أشخاص حاصلون على شهادة الماجستير أي ما يعادل 24.2% من العينة. كما أن 3 أشخاص حاصلون على شهادة الثانوي مما يمثل 9.1% من العينة. وأخيراً هناك شخص واحد حاصل على شهادة الدبلوم مما يمثل 3% من إجمالي العينة. كما هو موضح في الشكل:



الشكل 6: تصنيف العينة وفقاً للمستوى التعليمي

- أما بالنسبة للتوزيع حسب عدد سنوات الخبرة، فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن 15 شخص من أفراد العينة لديهم خبرة من 5-10 سنوات وهو ما يعادل 45.5% من إجمالي العينة. في حين أن 13 شخص لديهم خبرة أقل من 5 سنوات أي ما يعادل 39.4% من العينة. كما أن 3 أشخاص لديهم خبرة من 11-20 سنة مما يمثل 9.1% من العينة. وأخيراً هناك شخص واحد لديه خبرة أكثر من 20 سنة مما يمثل 3% من إجمالي العينة. كما هو موضح في الشكل:



الشكل 7: تصنيف العينة وفقاً لعدد سنوات الخبرة

4.3 قياس الصدق والثبات لأدوات البحث

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس 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 كل من: قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha قيمة الثبات المركب Composite Reliability، وقيمة معامل rho-A، من خلال نموذج المعادلة البنائية (SEM) Structural Equation Modeling، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS 28. الفقرات والجداول التالية توضح ذلك.

4.3.1 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

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

• صدق الاتساق الداخلي

يقصد به مدى اتساق كل عبارة عن عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي لاستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه. وفقاً لدراسة (Kaiser 1974)، معامل الارتباط أقل من 0.5، يتم حذفه من الاستبانة

• الصدق التقاربي

يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE، التي يجب أن تكون قيمتها أكبر من 0.5 وفقاً لـ (Hair et al 2006)

الجدول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة بـ (معاملات الارتباط، الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيمة P-value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة،

كذلك، احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانة، وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SEM-PLS، كما يلي:

نتائج SEM-PLS الخاصة باختبار صدق الاتساق الداخلي والتقاربي لمقاييس متغيرات الدراسة

Average variance extracted متوسط التباين المستخرج		P Values	Standard deviation الانحراف المعياري	Factor loadings معامل الارتباط	KMO	Statements العبارات	Variable المتغير
0.696	0.730	0.00	.777	.795	.723	A1	الرضا الوظيفي
		0.00	.637	.809		A2	
		0.00	.754	.903		A3	
		0.00	.615	.695		A4	
		0.00	.711	.985		A5	
		0.00	.712	.693		A6	
	0.663	0.00	.857	.814	.803	A7	تحسين جودة الأداء
		0.00	.663	.907		A8	
		0.00	.788	.725		A9	
		0.00	.770	.698		A10	
		0.00	.711	.652		A11	
		0.00	.736	.829		A12	

جدول 4 توصيف عينة الدراسة

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

▪ **مقياس تطبيق إدارة المعرفة،** أظهرت معاملات الارتباط لجميع العبارات المتعلقة بتشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة ارتباطاً قوياً بالمتغيرات التابعة لها، حيث كانت القيم أكبر من 0.5. بالإضافة إلى ذلك، كانت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.001 بناء على هذه النتائج يمكن التأكد على أنه قد تم تحقيق صدق الاتساق الداخلي للمقياس أما فيما يتعلق بمتوسط التباين المستخرج (AVE) فقد أظهرت النتائج أن قيمته لمتغير تطبيق إدارة المعرفة هي 0.696 وهي أكبر من 0.5 بناء على ذلك يمكن القول انه قد تم تحقيق الصدق التقاربي للاستبانة أيضاً.

4.3.2 ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى مدى استقرار نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير إذا تم إعادة توزيعه على أفراد العينة في فترات زمنية مختلفة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا

كرونباخ، الثبات المركب Composite reliability وقيمة rho-A بواسطة نموذج المعادلة البنائية -SEM PLS وفقاً لـ (Hair et al (2010) يجب أن تكون القيم الثالثة أكبر من 0.7 حتى يتحقق الثبات للمقياس

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

المتغير	عدد العبارات	Cranach's alpha
الرضا الوظيفي	1	.897
	1	.904
	1	.894
	1	.901
	1	.899
	1	.897
		.898
تحسين جودة الأداء	1	.895
	1	.891
	1	.891
	1	.889
	1	.896
	1	.894
		.892

جدول 5 قياس الثبات لأداة الدراسة

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

- **أظهرت النتائج لمقياس تطبيق الرضا الوظيفي**, أن قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس ككل كانت 0.898. أما بالنسبة لأبعاد الرضا الوظيفي فقد كانت قيم ألفا كرونباخ تتجاوز 0.7 , وبما أن جميع القيم تتجاوز 0.7 وفقاً لدراسة Hair et al (2010) فإن الثبات قد تحقق للمقياس
- **أما بالنسبة لمقياس تطبيق تحسين جودة الأداء** فقد أظهرت النتائج أن قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس ككل كانت 0.892. أما بالنسبة لأبعاد تحسين جودة الأداء فقد كانت قيم ألفا كرونباخ تتجاوز 0.6 , وبما أن جميع القيم تتجاوز 0.6 وفقاً لدراسة Hair et al (2010) فإن الثبات قد تحقق أيضاً للمقياس

وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى التي أثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذا الاستبانة للتطبيق والوثوق بها واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فرضيات الدراسة.

4.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس، طبقاً لمقياس ليكرت الثلاثي. وفقاً لما يلي:

موافق	موافق الى حد ما	غير موافق
1	2	3

وقد تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $100/3 = 33.33\%$

يوضح الجدول 6 دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 إلى 1.67	موافق	من 66.67% إلى 100%	موافقة مرتفعة
من 1.68 إلى 2.34	موافق إلى حد ما	من 33.34% إلى 66.66%	موافقة متوسطة
من 2.35 إلى 3	غير موافق	من 0% إلى 33.33%	موافقة منخفضة

جدول 6 دلالة المتوسطات الحسابية

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة والذي يتضمن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي. يعتمد هذا التحليل على الجدول الذي يعرض دلالة المتوسط الحسابي، حيث يتم تفسير دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول أعلاه لتحديد مستوى الرضا الوظيفي وابعاده بالإضافة الى تحسين جودة الأداء وابعادها وذلك وفقاً لآراء عينة الدراسة، يتم توضيح ذلك كما يلي:

المتغير	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	درجة الأهمية
الأول	A1	1.67	.777	موافق	مرتفع
	A2	1.70	.837	موافق إلى حد ما	مرتفع
	A3	1.55	.754	موافق	مرتفع
	A4	1.21	.415	موافق	مرتفع
	A5	1.55	.711	موافق	مرتفع
	A6	1.48	.712	موافق	مرتفع
الثاني	A7	1.88	.857	موافق	مرتفع
	A8	1.58	.663	موافق	مرتفع
	A9	1.61	.788	موافق	مرتفع
	A10	1.70	.770	موافق	مرتفع
	A11	1.55	.711	موافق	مرتفع
	A12	1.67	.736	موافق	مرتفع

جدول 7 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

- **أظهرت النتائج** أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة، حيث أن العبارات A1,A3,A4,A5,A6,A7,A8,A9,A10,A11,A12 حصلت على متوسطات حسابية عالية (1.67,1.55,1.21,1.55,1.48,1.88,1.58,1.61,1.70,1.55,1.67) مع انحرافات معيارية منخفضة نسبياً، مما يشير إلى اتفاق قوي وأهمية مرتفعة لهذه العبارات
- **العبرة A2 حصلت على متوسط حسابي مرتفع 1.70 مع أعلى انحراف معياري مما يرل على اتفاق عام ولكم مع بعض التباين في الآراء**

بشكل عام يمكن ملاحظة أن معظم العبارات حصلت على درجة موافقة وأهمية عالية مع وجود بعض الاستثناءات كم يلاحظ أن المتغير الثاني يحظى باتفاق أكبر بين المستجيبين مقارنة بالأول حيث أن معظم عباراته حصلت على متوسطات حسابية مرتفعة جداً وانحرافات معيارية منخفضة نسبياً

4.5 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V 28 وذلك على النحو التالي:

		Correlations					
		A1	A2	A3	A4	A5	A6
A1	Pearson Correlation	1	.295	.533**	.323	.226	.357*
	Sig. (2-tailed)		.096	.001	.067	.206	.041
	N	33	33	33	33	33	33
A2	Pearson Correlation	.295	1	.290	.251	.307	.334
	Sig. (2-tailed)	.096		.102	.159	.082	.057
	N	33	33	33	33	33	33
A3	Pearson Correlation	.533**	.290	1	.617**	.419*	.423*
	Sig. (2-tailed)	.001	.102		<.001	.015	.014
	N	33	33	33	33	33	33
A4	Pearson Correlation	.323	.251	.617**	1	.337	.381*
	Sig. (2-tailed)	.067	.159	<.001		.055	.029
	N	33	33	33	33	33	33
A5	Pearson Correlation	.226	.307	.419*	.337	1	.634**
	Sig. (2-tailed)	.206	.082	.015	.055		<.001
	N	33	33	33	33	33	33
A6	Pearson Correlation	.357*	.334	.423*	.381*	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	.041	.057	.014	.029	<.001	
	N	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		A7	A8	A9	A10	A11	A12
A7	Pearson Correlation	1	.512**	.528**	.605**	.522**	.479**
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	<.001	.002	.005
	N	33	33	33	33	33	33
A8	Pearson Correlation	.512**	1	.567**	.781**	.573**	.470**
	Sig. (2-tailed)	.002		<.001	<.001	<.001	.006
	N	33	33	33	33	33	33
A9	Pearson Correlation	.528**	.567**	1	.724**	.340	.575**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001		<.001	.053	<.001
	N	33	33	33	33	33	33
A10	Pearson Correlation	.605**	.781**	.724**	1	.540**	.533**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		.001	.001
	N	33	33	33	33	33	33
A11	Pearson Correlation	.522**	.573**	.340	.540**	1	.418*
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	.053	.001		.016
	N	33	33	33	33	33	33
A12	Pearson Correlation	.479**	.470**	.575**	.533**	.418*	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.006	<.001	.001	.016	
	N	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الارتباط الخطي بين الرضا الوظيفي وابعاده:

تبين وجود ارتباط قوي بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الأداء كمتغير تابع عند مستوى دلالة اقل من 0.01

تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب بين الرضا الوظيفي وابعاده كمتغير مستقل وبين كل بعد من أبعاد تحسين جودة الأداء عند معامل ارتباط الرضا الوظيفي وجميع الابعاد
يلاحظ مما سبق أن قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة ومما يدل على قوة هذا الارتباط.

الارتباط الخطي بين ابعاد الرضا الوظيفي وبين تحسين أداء المشايخ ككل وبين بعضها البعض:

يتضح من نتائج الجدول السابق وجود ارتباط موجب معنوي بين الرضا الوظيفي وابعاده وبين تحسين جودة الأداء وابعاده عند مستوى دلالة 0.01

4.6 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام SPSS 28 , على النحو التالي:

الغرض الرئيسي للدراسة: (هناك علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين الأداء في معهد القمة المتطورة للتدريب بجدة)

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضاً فرعية كما يلي:

الفرضية الأولى H: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء.

الفرضية الثانية Ha: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن بيئة العمل على تحسين جودة الأداء.

الفرضية الثالثة Hb: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجور والمكافآت على تحسين جودة الأداء.

الفرضية الرابعة Hc: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العلاقات المهنية داخل المؤسسة على تحسين جودة الأداء.

نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة:

ينص هذا الفرض على (هنا علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي على تحسين الأداء في معهد القمة المتطورة للتدريب بمدينة جدة)

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Regression Linear Simple Analysis والذي يعد أحد الأساليب الإحصائية الشائعة المستخدمة لاختبار العلاقة بين متغيرين. في هذا السياق تم تطبيق هذا الأسلوب لدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل وتحسين جودة الأداء كمتغير تابع. ويهدف التحليل إلى تحديد ما إذا كان هناك علاقة معنوية بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء. من خلال هذا التحليل يتم اختبار مدى تأثير الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء وكذلك قياس قوة واتجاه هذه العلاقة باستخدام المعاملات الإحصائية المستخلصة من نموذج الانحدار الخطي البسيط.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 ^a	.478	.461	.571

a. Predictors: (Constant), اِرض_الرضا_الوظيفي_على_تحسين_الاداء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.241	1	9.241	28.383	<.001 ^b
	Residual	10.093	31	.326		
	Total	19.333	32			

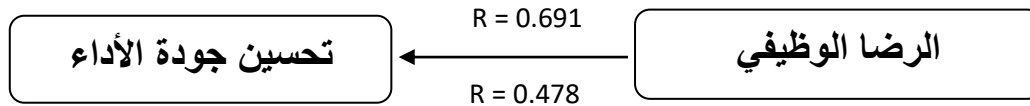
a. Dependent Variable: A1

b. Predictors: (Constant), اِرض_الرضا_الوظيفي_على_تحسين_الاداء

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.043	.336		-.129	.898
	الرّضا الوظيفي على تحسين الأداء	1.073	.201	.691	5.328	<.001

a. Dependent Variable: A1



يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

-يشير مستوى المعنوية الاختبار F وهو $\text{sig. } F$ أقل من 0.01 مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة 0.01

-وتشير قيمة معامل الارتباط $R = 0.691$ إلى وجود ارتباط موجب قوي بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء إجمالاً.

-تشير قيمة T .Value إلى معنوية معامل الانحدار بيتا β حيث أن مستوى الدلالة المحسوب الاختبار T أقل من 0.01

وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل وتحسين جودة الأداء كمتغير تابع.

4.7 الخاتمة

يتناول هذا الفصل التحليل الإحصائي التفصيلي لنتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من موظفي معهد القمة المتطورة للتدريب بمدينة جدة، تحديداً في حي الرحاب والذي كان هو الموقع الذي تم اختياره لتنفيذ البحث. لقد تم استخدام أساليب إحصائية متقدمة من برنامج SPSS 28 لتحليل البيانات التي تم جمعها، حيث يوفر هذا البرنامج أدوات إحصائية قوية تساعد في تفسير البيانات واستخلاص النتائج بشكل دقيق وموثوق.

بدأت عملية التحليل الإحصائي بتنفيذ التحليل الوصفي لعينة الدراسة حيث تم دراسة التوزيع الديموغرافي للموظفين المشاركين في الدراسة تم التركيز في هذا الجزء من التحليل على مجموعة من الخصائص الشخصية والمهنية للمشاركين مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة. هذا التحليل الوصفي كان ضرورياً لفهم خصائص العينة بشكل شامل، مما يساعد في تقديم تفسير أدق للنتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقاً.

بعد ذلك، تم الانتقال إلى تحليل المتغيرات الرئيسية في الدراسة والتي تتمثل في الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء. هذا التحليل الوصفي للمتغيرات ساعد في توضيح مدى تطبيق هذه المفاهيم في بيئة العمل في الشركة وكيفية تأثيرها على الأداء العام في الشركة.

في المرحلة التالية من التحليل، تم التحقق من توافر شروط الصدق والثبات للمقاييس التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المدروسة. وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة مثل حساب معامل ألفا كرونباخ والثبات المركب، وكذلك متوسط التباين المستخرج AVE. تمثل هذه الأساليب أدوات أساسية لتقييم

موثوقية الأدوات البحثية، وقد أظهرت النتائج أن جميع المقاييس المستخدمة تتمتع بمؤشرات عالية من الثبات والصدق، مما يعزز من موثوقية البيانات المستخلصة من الدراسة.

بعد التأكد من موثوقية المقاييس، تم اختبار الفرض الرئيسي للدراسة، والذي ينص على وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء. تم اختبار هذا الفرض باستخدام أساليب تحليلية مثل الانحدار الخطي البسيط والنماذج الهيكلية للمعدلات البنائية SEM وهي أساليب قوية لقياس العلاقة بين المتغيرات. بالإضافة إلى ذلك، تم اختبار مجموعة من الفرضيات الفرعية المتعلقة بتأثير أبعاد مختلفة من الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء.

تؤكد النتائج الإحصائية التي تم الحصول عليها في هذا الفصل على ما لخصت إليه الفصول السابقة من الدراسة، حيث اثبتت أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الأداء في معهد القمة المتطورة للتدريب في جدة، حي الرحاب. من خلال هذه النتائج، يمكن تقديم التوصيات العملية التي سيتم عرضها في الفصل الختامي، والتي تهدف إلى تحسين الرضا الوظيفي في المنظمة وتعزيز قدرته على تحسين جودة الأداء بشكل فعال. هذه التوصيات ستكون قائمة على النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي الذي تم تنفيذه مما يعزز من فعالية تطبيق هذه التوصيات في الواقع العملي.

فصل المراجع

كتب:

- أبو زيد، محمد عبد الفتاح. (2016). *إدارة الموارد البشرية: منظور استراتيجي*. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الشربيني، حسن. (2019). *تحفيز العاملين وتحسين الأداء الوظيفي*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

مقالات وأبحاث علمية:

- العبدلي، خالد محمد. (٢٠١٥). العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء في المؤسسات الخدمية: دراسة ميدانية. *مجلة دراسات إدارية*، ١٨ (2)، ١٢٣-١٤٥.
- أحمد، سامي عبد الله، وحسين، منى عبد الكريم. (٢٠١٨). أثر بيئة العمل على تحسين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء: دراسة حالة في القطاع الصحي. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة*، ٣٢ (1)، ٤٥-٦٢.
- الشمري، فهد صالح. (٢٠٢٠). دور الرضا الوظيفي في تحسين إنتاجية العاملين: دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية. *مجلة الإدارة العامة*، ٤٠ (3)، ٢١٣-٢٣٠.

رسائل وأطروحات:

- الصبحي، عبد الرحمن محمد. (2017). *أثر الحوافز المالية على الرضا الوظيفي وتحسين الأداء: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في جدة* (رسالة ماجستير). جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- الحربي، ناصر عبد الله. (2019). *تأثير العلاقات المهنية بين الموظفين على تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات غير الربحية* (رسالة دكتوراه). جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

تقارير:

- الهيئة العامة للإحصاء. (2020). *واقع الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية في القطاعات الحكومية والخاصة بالمملكة العربية السعودية*. الرياض: الهيئة العامة للإحصاء.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2021). *تقرير جودة الحياة في بيئات العمل*. الرياض: وزارة الموارد البشرية.

فصل الملاحق

استبيان

تحية طيبة,

يعد الرضا الوظيفي من المتغيرات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء في أي مؤسسة، حيث يعكس حالة من الرضا والقبول التي يشعر بها الموظفون تجاه بيئة عملهم وظروفهم المهنية. يعزز الرضا الوظيفي من الدافع الداخلي للعاملين، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

يسرني أن أقدم لكم هذا الاستبيان ، حيث أنه يعد هذا البحث جزءًا من متطلبات إكمال درجة البكالوريوس في إدارة المشاريع.

أرجو منكم المساعدة من خلال التكرم بملء هذا الاستبيان بعنوان) أثر الرضا الوظيفي على تحسين جودة الأداء بالتطبيق على معهد القمة المتطورة للتدريب بجدة "دراسة حالة ("، وأشكر لكم حسن تعاونكم. وكلي ثقة باهتمامكم بدقة الإجابة وموضوعيتها حول جميع الفقرات الواردة فيها.

مشاركتم لها أثر كبير في نجاح هذا البحث وأنا ممتنة جدًا بدعمكم وتعاونكم.

كما أؤكد لكم أن جميع المعلومات التي ستقدمونها ستكون سرية وستستخدم لأغراض البحث فقط. شاكرة لكم سلفًا جهودكم المباركة وحسن التعاون معي.

رابط الاستبيان:

<https://forms.gle/fiBSYfDHFfiBE86Jp7>

البيانات الشخصية

الجنس:

- ذكر
- أنثى

العمر:

- 25 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- 51 و أكثر

المستوى التعليمي:

- ثانوي
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير

الخبرة:

- أقل من 5 سنوات
- 5 – 10 سنوات
- 11 – 20 سنة
- أكثر من 20 سنة

الرقم	الفقرة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	تهتم الإدارة بالجانب الاجتماعي للموظفين وبمشاركتهم افراحهم واحزانهم			
2	تطبق السياسات والاجراءات على جميع الموظفين دون تمييز			
3	يتم تشجيع الموظفين على الابداع والابتكار من أجل التحسين المستمر			
4	شعور الموظف بأنه جزء من فريق عمل واحد يعمل نحو تحقيق أهداف واحدة			
5	تساعد بيئة العمل على تحقيق التوازن بين العمل ونواحي الحياة الأخرى			
6	الحرص على تطوير الموظفين وتدريبهم			
7	تتم الترقيات بناء على اجراءات عادلة وثابتة لتقييم الأداء الوظيفي			
8	الحرص على تظلمات الموظفين والعمل على معالجتها وافادتهم			
9	الموارد البشرية تقدم خدمات الكترونية تسهل العمل			
10	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى الأداء الوظيفي			
11	يتم الاخذ بأفكار الموظفين وآرائهم لتطوير العمل			
12	تحظى رواتب الموظفين بالعناية والسرعة في التعامل			

الإحصاء الوصفي للعينة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	20	60.6	60.6	60.6
	التي	13	39.4	39.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 - 30	17	51.5	51.5	51.5
	31 - 40	13	39.4	39.4	90.9
	41 - 50	2	6.1	6.1	97.0
	51 وأكثر	1	3.0	3.0	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	3	9.1	9.1	9.1
	دبلوم	1	3.0	3.0	12.1
	بكالوريوس	21	63.6	63.6	75.8
	ماجستير	8	24.2	24.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	13	39.4	39.4	39.4
	5 - 10 سنوات	15	45.5	45.5	84.8
	11 - 20 سنة	3	9.1	9.1	93.9
	أكثر من 20 سنة	2	6.1	6.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
A1	1.67	.777	33
A2	1.70	.637	33
A3	1.55	.754	33
A4	1.21	.415	33
A5	1.55	.711	33
A6	1.48	.712	33
A7	1.88	.857	33
A8	1.58	.663	33
A9	1.61	.788	33
A10	1.70	.770	33
A11	1.55	.711	33
A12	1.67	.736	33

Correlation Matrix^a

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
Correlation	A1	1.000	.295	.533	.323	.226	.357	.641	.445	.442	.453	.452	.510
	A2	.295	1.000	.290	.251	.307	.334	.160	.426	.377	.508	.169	.311
	A3	.533	.290	1.000	.617	.419	.423	.492	.415	.583	.348	.594	.394
	A4	.323	.251	.617	1.000	.337	.381	.338	.678	.359	.403	.443	.239
	A5	.226	.307	.419	.337	1.000	.634	.317	.440	.507	.425	.320	.478
	A6	.357	.334	.423	.381	.634	1.000	.304	.449	.462	.390	.387	.616
	A7	.641	.160	.492	.338	.317	.304	1.000	.512	.528	.605	.522	.479
	A8	.445	.426	.415	.678	.440	.449	.512	1.000	.567	.781	.573	.470
	A9	.442	.377	.583	.359	.507	.462	.528	.567	1.000	.724	.340	.575
	A10	.453	.508	.348	.403	.425	.390	.605	.781	.724	1.000	.540	.533
	A11	.452	.169	.594	.443	.320	.387	.522	.573	.340	.540	1.000	.418
	A12	.510	.311	.394	.239	.478	.616	.479	.470	.575	.533	.418	1.000
Sig. (1-tailed)	A1		.048	<.001	.033	.103	.021	<.001	.005	.005	.004	.004	.001
	A2	.048		.051	.080	.041	.029	.187	.007	.015	.001	.173	.039
	A3	.001	.051		.000	.008	.007	.002	.008	.000	.024	.000	.012
	A4	.033	.080	.000		.028	.014	.027	.000	.020	.010	.005	.091
	A5	.103	.041	.008	.028		.000	.036	.005	.001	.007	.035	.002
	A6	.021	.029	.007	.014	.000		.043	.004	.003	.012	.013	.000
	A7	.000	.187	.002	.027	.036	.043		.001	.001	.000	.001	.002
	A8	.005	.007	.008	.000	.005	.004	.001		.000	.000	.000	.003
	A9	.005	.015	.000	.020	.001	.003	.001	.000		.000	.027	.000
	A10	.004	.001	.024	.010	.007	.012	.000	.000	.000		.001	.001
	A11	.004	.173	.000	.005	.035	.013	.001	.000	.027	.001		.008
	A12	.001	.039	.012	.091	.002	.000	.002	.003	.000	.001	.008	

a. Determinant = .000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.723
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	220.957
	df	66
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
A1	1.000	.565
A2	1.000	.420
A3	1.000	.596
A4	1.000	.458
A5	1.000	.632
A6	1.000	.638
A7	1.000	.653
A8	1.000	.662
A9	1.000	.632
A10	1.000	.658
A11	1.000	.620
A12	1.000	.576

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	5.933	49.439	49.439	5.933	49.439	49.439
2	1.178	9.814	59.252	1.178	9.814	59.252
3	.995	8.290	67.543			
4	.965	8.044	75.587			
5	.711	5.924	81.511			
6	.602	5.017	86.527			
7	.488	4.067	90.594			
8	.419	3.494	94.088			
9	.271	2.258	96.347			
10	.262	2.183	98.530			
11	.115	.962	99.492			
12	.061	.508	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
A1	.676	-.328-
A2	.506	.405
A3	.724	-.268-
A4	.636	-.230-
A5	.637	.475
A6	.675	.426
A7	.713	-.380-
A8	.812	-.047-
A9	.780	.155
A10	.810	.053
A11	.691	-.378-
A12	.720	.241

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.