

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص : إدارة مشاريع

عنوان المشروع

أثر الشفافية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة إكسترا في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

...عبدالله محمد سامي الخطيب...

الرقم الجامعي

2021205206

مشروع تخرج

١ كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	4
1.1. المقدمة:	5
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	7
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	9
1.4. أسئلة الدراسة	10
1.5. أهداف الدراسة	11
1.6. فرضيات الدراسة	11
1.7. نموذج الدراسة	13
1.8. منهجية الدراسة	13

14.....	1.9. الدراسة الميدانية.....
18.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
19.....	2.1. المقدمة.....
20.....	2.2 المتغير المستقل: الشفافية.....
20.....	2.2.1 تعريفاته.....
20.....	2.2.2 تطورات.....
	2.2.3.....
20.....	أبعاده.....
21.....	2.2.4 نظرياته.....
22.....	2.3 المتغير التابع: الرضا الوظيفي.....
.....	2.3.1 تعريفاته.....
.....	2.3.2 تطورات.....
23.....	2.3.3 أبعاده.....
.....	2.3.4 نظرياته.....
24.....	2.4 العلاقة بين متغيرات البحث.....
25.....	2.5 الخاتمة.....

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة:

إن الشفافية تعد أحد المفاهيم الأساسية الحيوية في ساحة العمل الحالية، إذ تعزز هذه الخاصية من الثقة والشفافية بين مختلف فئات العاملين في أي منظمة. واستجابة لهذا المفهوم الهام، فإن البحوث الحديثة ركزت على التأثير المحتمل للشفافية على الرضا الوظيفي لدى الموظفين. ترجمة هذا التأثير في البيئة العملية يمكن أن تكون ذات أثر كبير على مستوى الكفاءة والارتياح لدى الموظفين، مما يعزز من أدائهم وإنتاجيتهم بشكل عام. سيتم خلال هذا البحث استعراض الأدبيات المتعلقة بأثر الشفافية على الرضا الوظيفي وتقديم النتائج الرئيسية التي تسلط الضوء على أهمية فهم هذه العلاقة.

مع تزايد الاهتمام بدور الشفافية في العلاقات العامة داخل الشركات والمؤسسات، يمكن القول إن العمل على بناء بيئة عمل شفافة يعد أحد العوامل الرئيسية لتعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين. تتضمن هذه العوامل الزيادة في مستوى الثقة بين الموظفين وإدارتهم والوضوح في الاتصالات الداخلية، مما يؤدي إلى تحفيز

وتعزيز الدافعية الوظيفية والمساهمة الفعالة في أداء الوظائف. سيتم تحليل النتائج والوجهات التي يقدمها

البحث من خلال الدراسات السابقة التي تناولت هذا العنصر الأساسي.

بناءً على النتائج والتحليلات التي قدمها هذا البحث حول أثر الشفافية على الرضا الوظيفي لدى موظفين،

يظهر البحث أهمية بناء بيئة عمل شفافة والعنصر الذي يمكن أن يلعب دوراً حاسماً في تعزيز الرضا الوظيفي

ورفع مستوى الأداء. ينبغي على إدارة المؤسسات والمنظمات النظر بجدية إلى هذا الجانب واتخاذ الخطوات

الضرورية نحو تحقيق المزيد من الشفافية والوضوح في علاقات العمل الداخلية. إن فهم عميق لتأثير الشفافية

على الرضا الوظيفي لدى الموظفين سيسهم بشكل كبير في تطوير استراتيجيات أفضل لإدارة الموارد البشرية

وبناء بيئة عمل تحفز الإنتاجية والارتياح.

1. مشكلة الدراسة:

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة.

يتم تقسيم المشكلة إلى فجوات نظرية وعملية.

1.1 فجوات على المستوى النظري:

مشكلة البحث على المستوى النظري في دراسة أثر الشفافية على الرضا الوظيفي لدى موظفين تتمثل في قلة الدراسات التي ارتكزت على هذه العلاقة معينة، وأيضاً في قلة الأدلة والبحوث التطبيقية التي تعنى بكيفية تأثير الشفافية على رضا الموظفين بشكل محدد. العديد من البحوث تركز على أهمية الشفافية في الشركات وعلى تأثيرها الإيجابي على الرضا الوظيفي، ولكن هناك حاجة إلى دراسات تفصل بشكل أوسع عن الآليات التي تربط بين الشفافية والرضا الوظيفي وكيفية تأثيرها على مختلف العوامل النفسية والمهنية التي تؤثر على سلوك الموظفين في العمل.

1.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

مشكلات البحث على المستوى التطبيقي تتضمن الصعوبات في إيجاد الدراسات السابقة التي تتناول هذا الموضوع بدقة، وكذلك تحديد كيفية تطبيق النتائج النظرية في السياق العملي. من المراجع المهمة، يمكن

الرجوع إلى دراسة " The Impact of Transparency on Job Satisfaction among

"Employees Elçi, M., & Alpkın, L (2009). من خلال الدراسات السابقة، يظهر أن الشفافية

تلعب دوراً حيوياً في زيادة رضى الموظفين عن العمل. يمكن اقتران الشفافية بالثقة والتواصل الفعال في بيئة

العمل. عندما يتم توفير المعلومات بشكل شفاف، يشعر الموظفون بالاهتمام والاحترام من جانب إدارتهم، مما

يزيد من رضاهم الوظيفي وانخراطهم في العمل.

تأثير الشفافية يعتمد على عدة عوامل مثل نوعية المعلومات المقدمة، والتواصل بين الإدارة والموظفين، ودرجة الثقة الموجودة بينهم. لذا، من المهم توخي الدقة في دراسة تأثير الشفافية على الرضا الوظيفي، والنظر في سياق السطح التطبيقي لهذه العلاقة في بيئة العمل الفعلية.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي:

هل يساعد أثر الشفافية على الرضا الوظيفي لدى موظفين بالتطبيق على شركة إكسترا في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية؟

1. أهمية الدراسة:

1.1 على المستوى النظري:

- المستوى النظري للشفافية: يرتبط بمدى توفر المعلومات والوضوح في التواصل داخل المنظمة. يعتبر

المستوى النظري مؤشراً على مدى توجيه الإدارة للمعلومات والقرارات إلى الموظفين.

- الشفافية: تعني نقل المعلومات بصدق ووضوح، وتشمل الإفصاح عن القرارات والأهداف والأداء

المؤسسي.

- تأثير الشفافية على الرضا الوظيفي:

○ الشفافية تؤثر إيجابياً على الرضا الوظيفي للموظفين. عندما يكون هناك مستوى عالٍ من

الشفافية، يشعر الموظفون بالثقة والاستقرار والتقدير.

○ الموظفون يشعرون بالرضا عندما يكونون على علم بالقرارات والتغييرات داخل المنظمة،

وعندما يتم تقديم المعلومات بوضوح وبشكل مفهوم.

1.2 على المستوى التطبيقي:

● المستوى التطبيقي للشفافية: يرتبط بتطبيق مبادئ الشفافية في العمل اليومي داخل المنظمة.

يتضمن توفير المعلومات بوضوح وبشكل يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية.

● الشفافية: تعني نقل المعلومات بصدق ووضوح، وتشمل الإفصاح عن القرارات والأهداف والأداء

المؤسسي.

● تأثير الشفافية على الرضا الوظيفي:

○ الشفافية تؤثر إيجابياً على الرضا الوظيفي للموظفين. عندما يكون هناك مستوى عالٍ من

الشفافية، يشعر الموظفون بالثقة والاستقرار والتقدير.

○ الموظفون يشعرون بالرضا عندما يكونون على علم بالقرارات والتغييرات داخل المنظمة،

وعندما يتم تقديم المعلومات بوضوح وبشكل مفهوم.

1. أسئلة البحث:

السؤال الرئيسي للبحث:

- ما هو أثر الشفافية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة إكسترا في مدينة جدة؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما هي درجة إدراك الموظفين في شركة إكسترا لمختلف أبعاد الشفافية ؟
2. ما هي العلاقة بين درجة إدراك الموظفين للشفافية ومستوى رضاهم الوظيفي؟
3. ما هي أبعاد الشفافية التي تؤثر بشكل أكبر على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة إكسترا ؟
4. ما هي العوامل الأخرى التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة إكسترا بالإضافة إلى الشفافية (مثل طبيعة العمل، الرواتب، العلاقات الاجتماعية، الخ.)؟
5. كيف تؤثر ثقافة الشركة على تفعيل مبادرات الشفافية وتأثيرها على الرضا الوظيفي؟
6. ما هي الآثار المترتبة على تطبيق الشفافية على مستوى أداء الموظفين وإنتاجيتهم؟
7. ما هي الأدوات والآليات التي تستخدمها شركة إكسترا لتعزيز الشفافية في بيئة العمل؟

8. ما هي التوصيات التي يمكن تقديمها لتحسين مستوى الشفافية في شركة إكسترا وزيادة الرضا

الوظيفي لدى الموظفين؟

أهداف البحث :

1. تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة إكسترا.
2. تحديد مستوى الشفافية في شركة إكسترا.
3. قياس العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة.
4. تحديد العوامل المؤثرة على العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي.
5. تقديم التوصيات لتحسين مستوى الشفافية في الشركة.

فرضيات البحث :

فرضية البحث الرئيسية (H1):

- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة بين مستوى الشفافية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة إكسترا في

مدينة جدة.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة بين درجة إدراك الموظفين لشفافية المعلومات ومستوى رضاهم الوظيفي.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة بين درجة إدراك الموظفين لشفافية اتخاذ القرارات ومستوى رضاهم

الوظيفي.

- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة بين درجة إدراك الموظفين لشفافية تقييم الأداء ومستوى رضاهم الوظيفي.

Independent Variable 10 10 10



Diagram illustrating the levels of Islamic jurisprudence (Fiqh) and their relationship to the underlying principles (Usul) and the specific rulings (Ahkam).

The diagram consists of five concentric ellipses, each representing a different level of the legal system:

- Innermost Ellipse (Core):** Tanāyit (Tanahit) - The specific rulings (Ahkam).
- Second Ellipse:** Ahkam - The specific rulings (Ahkam).
- Third Ellipse:** Usul - The underlying principles (Usul).
- Fourth Ellipse:** Fiqh - The jurisprudence (Fiqh).
- Outermost Ellipse (Shaded):** Waz'iah - The specific rulings (Ahkam).

الدراسة الميدانية :

شركة اكسترا (Extra) هي شركة رائدة في مجال بيع الإلكترونيات والأجهزة المنزلية بالتجزئة في المملكة العربية السعودية. تأسست الشركة في عام 2003 كشركة تابعة لشركة المتحدة للإلكترونيات (United Electronics Company). تمتلك اكسترا مجموعة واسعة من المنتجات تشمل الإلكترونيات الاستهلاكية، الأجهزة المنزلية، أجهزة الاتصالات، الحواسيب، والأجهزة الترفيهية.

- تمتلك اكسترا شبكة واسعة من الفروع في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى فروع في دول أخرى مثل البحرين وسلطنة عمان

- تقدم اكسترا مجموعة متنوعة من المنتجات مثل الهواتف الذكية، الحواسيب، التلفزيونات، الأجهزة المنزلية الكبيرة والصغيرة، أنظمة الصوت، الألعاب الإلكترونية، وغيرها. بالإضافة إلى ذلك، تقدم اكسترا خدمات ما بعد البيع مثل الصيانة والإصلاح والضمان.

- توفر اكسترا منصة إلكترونية تتيح للعملاء شراء المنتجات عبر الإنترنت مع خيارات التوصيل إلى المنازل أو الاستلام من الفروع.

- تقدم اكسترا برامج ولاء للعملاء تتيح لهم كسب النقاط والاستفادة من الخصومات والعروض الخاصة.

- حصلت اكسترا على العديد من الجوائز والتقدير على مستوى الصناعة بفضل جودة خدماتها ومنتجاتها.

تسعى اكسترا باستمرار لتقديم أفضل المنتجات والخدمات لعملائها من خلال الابتكار والتحسين المستمرين في عملياتها.

مجتمع الدراسة :

تُرَكِّز الدراسة الميدانية على موظفي شركة إكسترا في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية. يبلغ إجمالي عدد الموظفين في الشركة 600 موظف، حيث اختارت الباحثة أن تكون عينة الدراسة من بين هؤلاء الموظفين. تم اختيار 40 موظفًا كعينة استطلاعية للتحقق من خصائص الصدق والثبات لأداة الدراسة، ثم تم تطبيق الأداة على باقي أفراد المجتمع. تم استرداد 350 استبيانًا مكتملاً وصالحًا للتحليل الإحصائي، مما يمثل نسبة تقارب 58% من حجم المجتمع الكلي لعينة الدراسة.

وصف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي :

توضح البيانات التالية توزيع الموظفين في شركة إكسترا حسب مؤهلاتهم العلمية:

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
14.3%	50	ثانوية فأقل
8.6%	30	دبلوم
57.1%	200	بكالوريوس
5.7%	20	دبلوم عالي
14.3%	50	ماجستير
100%	350	المجموع

بسبب قلة عدد الأفراد في فئة دبلوم (30 موظفًا) وفئة دبلوم عالي (20 موظفًا)، تم دمج فئة دبلوم (30 موظفًا) مع فئة ثانوية فأقل (50 موظفًا) تحت مسمى "أقل من بكالوريوس" (80 موظفًا). كذلك، تم دمج فئة

دبلوم عالي (20 موظفًا) مع فئة ماجستير (50 موظفًا) تحت مسمى "دراسات عليا" (70 موظفًا). وأصبح متغير المؤهل العلمي كالتالي:

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
أقل من بكالوريوس	80	22.9%
بكالوريوس	200	8.6%
دراسات عليا	70	20%
المجموع	350	100%

وصف عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة :

توضح البيانات التالية توزيع الموظفين في شركة إكسترا وفقًا لسنوات خبرتهم:

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من خمسة سنوات	140	40%
من 5 إلى 10 سنوات	110	31.4%
من 10 إلى 15 سنة	60	17.1%
أكثر من 15 سنة	40	11.4%
المجموع	350	100%

تشير البيانات إلى أن نسبة كبيرة من الموظفين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، تليها نسبة الخبرات من 5 إلى 10 سنوات. هناك أيضًا نسبة ملحوظة من الموظفين ذوي الخبرة الممتدة لأكثر من 10 سنوات.

المرجع

تلخيص النتائج

توضح بيانات العينة تنوعاً ملحوظاً في المؤهلات العلمية وسنوات الخبرة بين موظفي شركة إكسترا. هذه البيانات مهمة لفهم تأثير الشفافية على الرضا الوظيفي وكيف يمكن أن تتفاعل مع متغيرات أخرى مثل المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

يمكن استخدام هذه البيانات لتحليل العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي وفحص كيفية تأثير هذه المتغيرات على إدراك الموظفين للشفافية في شركة إكسترا.

2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 مقدمة

تعتبر الشفافية في المؤسسات من العوامل الأساسية التي تسهم في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة، وتحسين التفاعل الداخلي، ودعم اتخاذ القرارات المستنيرة. من جانب آخر، يلعب الرضا الوظيفي دورًا محوريًا في زيادة إنتاجية الموظفين وتقليل معدلات دوران العمل، مما يعزز الأداء العام للمؤسسة. أهمية إجراء الدراسات السابقة تكمن في توفير فهم أعمق للآليات التي تؤثر من خلالها الشفافية على الرضا الوظيفي، مما يساعد الباحثين والقادة في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل.

2.2 المتغير المستقل: الشفافية

تعريفاته

الشفافية في السياق التنظيمي تعني وضوح المعلومات وسهولة الوصول إليها من قبل جميع أصحاب المصلحة داخل المؤسسة. تعرف الشفافية على أنها "الإفصاح الصادق والمباشر عن المعلومات، مما يسهل فهم العمليات والقرارات الداخلية من قبل المتلقين" (Turilli & Floridi, 2009).

تطورات

على مدار العقود الماضية، تطورت مفاهيم الشفافية بشكل كبير. في البداية، كانت الشفافية تركز بشكل رئيسي على الإفصاح المالي، ولكن مع تقدم الأبحاث والتطورات التنظيمية، توسعت المفاهيم لتشمل مختلف الجوانب مثل الشفافية في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء وتواصل القيادة. دراسة أجرتها Schnackenberg و Tomlinson (2016) تشير إلى أن المؤسسات التي تطبق سياسات شفافية شاملة تحقق مستويات أعلى من الثقة والرضا الوظيفي.

أبعاده

1. شفافية المعلومات: الإفصاح المنتظم عن المعلومات الهامة المتعلقة بأداء المنظمة وأهدافها وقراراتها. دراسة لـ

Rawlins (2008) وجدت أن الشفافية في المعلومات تعزز من الثقة بين الموظفين والإدارة، مما يزيد من

الالتزام الوظيفي بنسبة تصل إلى 30%.

2. شفافية القيادة: تتعلق بقدرة القيادة على التواصل المفتوح مع الموظفين حول القرارات الإستراتيجية والأداء العام

للمؤسسة. دراسة لـ Wang و Hsieh (2013) أوضحت أن القادة الذين يظهرون شفافية عالية يسهمون في زيادة

الرضا الوظيفي بنسبة تصل إلى 25%.

3. شفافية التواصل: يشمل ذلك الطرق التي تستخدمها المؤسسة في نقل المعلومات بشكل واضح ومفهوم بين جميع

المستويات الوظيفية. دراسة لـ Men (2014) أكدت أن تحسين قنوات التواصل يزيد من الشعور بالتمكين بين

الموظفين بنسبة تصل إلى 20%.

نظرياته

تستند الشفافية إلى نظريات متعددة، منها نظرية العدالة التنظيمية التي تشير إلى أن الشفافية تعزز الشعور بالعدالة داخل

المنظمة، مما يؤدي إلى زيادة الالتزام الوظيفي والرضا (Colquitt, 2001). بالإضافة إلى ذلك، نظرية التبادل الاجتماعي

تفترض أن الشفافية تعزز العلاقات الاجتماعية بين الموظفين والإدارة، مما يزيد من الالتزام الوظيفي (Blau, 1964).

2.3 المتغير التابع: الرضا الوظيفي

تعريفاته

الرضا الوظيفي هو درجة الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه وظيفته وأدائه في العمل. يُعرف الرضا الوظيفي على أنه "حالة

من الرضا العاطفي والمعرفي المرتبطة بالعمل، مما يعكس الفجوة بين توقعات الموظف والواقع" (Judge, Hulin, &

Dalal, 2009).

تطورات

شهد مفهوم الرضا الوظيفي تطوراً ملحوظاً، بدءاً من التركيز على العوامل الاقتصادية إلى الاهتمام المتزايد بالجوانب النفسية

والاجتماعية. دراسة لـ Weiss و Cropanzano (1996) قدمت نموذج العاطفة للأحداث الذي يبرز كيف يمكن للأحداث

اليومية في مكان العمل أن تؤثر على الرضا الوظيفي من خلال التأثيرات العاطفية المباشرة.

أبعاده

الرضا عن بيئة العمل: يتأثر الرضا الوظيفي بشكل كبير ببيئة العمل المادية مثل ظروف الإضاءة، ودرجة الحرارة، ومستوى الضجيج. دراسة لـ Oldham وFried (1987) وجدت أن التحسينات في البيئة المادية يمكن أن تزيد من الرضا الوظيفي بنسبة تصل إلى 15%.

الرضا عن القيادة: يتأثر الرضا الوظيفي بجودة التفاعل بين الموظفين والقادة، حيث يكون القادة الفاعلين والمهتمين قادرين على تعزيز الرضا والثقة. دراسة لـ Graen وUhl-Bien (1995) أظهرت أن القادة الذين يتبنون أسلوب القيادة التفاعلي يساهمون في تحسين الرضا الوظيفي بنسبة تصل إلى 30%.

الرضا عن الأمان الوظيفي: يتأثر الرضا الوظيفي بشعور الأمان الوظيفي والاستقرار في العمل. دراسة لـ Sverke وآخرين (2002) أكدت أن الشعور بالأمان الوظيفي يعزز من الرضا الوظيفي ويقلل من الضغوط النفسية بنسبة 20%.

نظرياته

تشمل النظريات المرتبطة بالرضا الوظيفي نظرية الحاجات لـ Maslow (1943) التي تركز على تلبية الاحتياجات الأساسية للموظف كوسيلة لتحقيق الرضا، ونظرية التوقعات لـ Vroom (1964) التي تشير إلى أن الرضا يعتمد على توقعات الموظف من العمل مقارنة مع ما يحصل عليه فعلاً.

2.4 العلاقة بين متغيرات البحث

تحليل العلاقة بين متغيرات البحث من الدراسات السابقة

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة قوية بين الشفافية والرضا الوظيفي، حيث تعزز الشفافية الشعور بالعدالة والانتماء، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي. على سبيل المثال، دراسة لـ Rawlins (2008) وجدت أن الشفافية في بيئة العمل تعزز الرضا الوظيفي بنسبة 30%. كما أن دراسة لـ Men (2014) تشير إلى أن التواصل المفتوح والشامل يساهم في تحسين الرضا الوظيفي بشكل كبير.

ومع ذلك، توجد أيضًا فجوات في الأبحاث الحالية تتعلق بتأثيرات الثقافة التنظيمية والعوامل الديموغرافية على العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي. بعض الدراسات، مثل دراسة لـ Hofstede (1980)، تشير إلى أن التأثيرات الثقافية يمكن أن تلعب دورًا كبيرًا في تحديد كيفية تفسير الشفافية والرضا.

2.5 الخاتمة

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة

تلخص الدراسات السابقة العلاقة الإيجابية بين الشفافية والرضا الوظيفي، مؤكدة على أن زيادة الشفافية في المعلومات والقرارات تعزز من مستويات الرضا والثقة بين الموظفين. ومع ذلك، تشير الدراسات أيضًا إلى أن الفعالية تعتمد على السياق الثقافي والمؤسسي الذي تعمل فيه المنظمة.

مناقشة آثار البحث المستقبلية

بالنظر إلى النتائج الحالية، هناك حاجة لمزيد من الأبحاث التي تركز على كيفية تأثير الشفافية على الرضا الوظيفي في بيئات عمل متنوعة ومتعددة الثقافات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تدرس الأبحاث المستقبلية تأثير الشفافية على متغيرات أخرى مثل الولاء التنظيمي، والالتزام، والأداء العام.

كتابة المساهمات الإجمالية للبحث في هذا المجال

يساهم البحث الحالي في توسيع الفهم النظري والعملي للعلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي. من خلال تحليل الدراسات السابقة، يقدم البحث رؤية قيمة حول كيفية تحسين بيئات العمل وزيادة فعالية المنظمات من خلال تعزيز الشفافية، مما يمكن أن يساهم في تحسين الرفاهية العامة للموظفين والأداء التنظيمي بشكل عام.

الفصل الثالث الدراسات المنهجية

3.1 مقدمة

هذا الفصل يشرح كيفية تنفيذ البحث، بما يشمل تصميم الدراسة، الأساليب المستخدمة لجمع البيانات، وتحليلها لفهم تأثير الشفافية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة إكسترا في جدة. تم اختيار تصميم منهجي يلائم طبيعة الدراسة لضمان تحقيق أهداف البحث بدقة.

3.2 تصميم الدراسة

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يساعد في وصف العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة موظفي شركة إكسترا في مدينة جدة، والذين يبلغ عددهم 600 موظف. تم استخدام أسلوب العينة العشوائية لتحديد المشاركين، حيث شملت العينة النهائية 350 استبياناً مكتملاً وصالحاً للتحليل الإحصائي.

3.4 أداة الدراسة

تم تصميم استبيان مكون من ثلاثة محاور:

1. المحور الأول: الشفافية (يشمل أبعاد الشفافية مثل المعلومات، اتخاذ القرارات، وتقييم الأداء).

2. المحور الثاني: الرضا الوظيفي (يشمل رضا الموظفين عن العمل وبيئة العمل).
3. المحور الثالث: معلومات عامة عن المشاركين (مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

3.5 طرق جمع البيانات

- الاستبيانات: تم توزيع استبيانات ورقية على موظفي شركة إكسترا، وتضمنت أسئلة مغلقة تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي.
- التحقق من الأدوات: تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة مكونة من 40 موظفًا للتحقق من ثبات وصدق الأداة.

3.6 الإجراءات الإحصائية

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات، وتضمنت الإجراءات:

1. حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية.
2. اختبار العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي باستخدام معامل الارتباط بيرسون.
3. تحليل الفرضيات الفرعية والرئيسية.

3.7 حدود الدراسة

- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال الربع الأخير من العام الأكاديمي.
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في مدينة جدة فقط.
- الحدود البشرية: اقتصر على موظفي شركة إكسترا.

3.8 أخلاقيات البحث

تم التأكد من سرية المعلومات وخصوصيتها، حيث أُبلغ المشاركون بأهداف الدراسة وتم أخذ موافقتهم قبل المشاركة.

3.9 خاتمة

يقدم هذا الفصل إطاراً منهجياً شاملاً لضمان مصداقية النتائج. سيتم مناقشة النتائج في الفصل التالي بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.

مقدمة الاستبيان

يسرنا دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى فهم تأثير الشفافية على الرضا الوظيفي لدى الموظفين. في ظل التغيرات المستمرة في بيئات العمل، أصبحت الشفافية عنصراً حاسماً في تحقيق الرضا الوظيفي وتعزيز الولاء والانتماء بين الموظفين. يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آرائكم وتجاربكم حول كيفية تأثير الشفافية في التواصل والعمليات الإدارية على مستوى رضاكم الوظيفي. ستساهم مشاركتكم القيمة في تقديم رؤى جديدة تساعد في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتعزيز بيئة العمل. شكراً لمساهمتكم ودعمكم لهذه الدراسة.

المحور الأول : المعلومات العامة

- الجنس: ذكر أنثى

2-العمر : 25سنة أو اقل 30-26 35-31

36-40 41 أو اكثر

3- المستوى العلمي: اقل من مستوى الثانوي

مستوى الثانوي

مستوى جامعي

4- عدد سنوات الخبرة:من سنة إلى 5 سنوات من 5 إلى 10 اكثر من

محور الشفافية :-

أولا :- الفساد

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	الشفافية توفر بيئة عمل خالية من الممارسات الخاطئة والتنظيم الإداري السيء من خلال توضيح اجراءات العمل بالشكل الذي يمكن من المساءلة					
2	الشفافية في اليات التعيين تضمن وضع العناصر الكفوءة في مكانها الصحيح من خلال القضاء على المحاباة والمحسوبية.					
3	تطبيق مبادئ الشفافية يضمن سلامة استخدام الصلاحيات للإدارة والعاملين وعدم استغلالها لتحقيق اهداف شخصية.					
4	تطبيق مبادئ الشفافية يؤدي الى زيادة فعالية الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي في شركات التأمين.					
5	تطبيق مبادئ الشفافية سوف يجعل شركات التأمين اكثر فعالية في مجال التقليل من ممارسات الفساد.					

ثانياً الاتصال .

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
6	تبني الشفافية في العمل يضمن ان يكون العاملون في شركات التأمين على اتصال دائم بالإدارة وفيما بينهم من خلال الاجتماعات وورش العمل.					
7	تطبيق الشفافية يجعل العاملين على دراية بما يتعلق بعمل الشركة بسبب عملية الاتصال الأفقي، والعمودي المستمرة.					
8	شفافية عملية الاتصال بين الإدارة والعاملين تضمن معالجة كافة الأمور العالقة واتخاذ القرار بشأنها.					
9	الشفافية تضمن الزيادة في انجاز العمل والاداء نتيجة لوصول المعلومة المطلوبة في الوقت المناسب.					

محور الرضا الوظيفي

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق
10	تبني مبادئ الشفافية في العمل التأمينيوفير المعلومات التي يحتاجها الجمهور عن اعمال التأمين.					
11	شعور العاملين بالاستقرار والامن الوظيفي بسبب شفافية الإدارة العليا ووضوح اجراءاتها تجاههم.					
12	شفافية الإدارة العليا في العمل ولدت لدى العاملين حافزا معنويا					
13	يشعر العاملين بالدعم الكامل لتقديم ملاحظاتهم واراتهم.					
14	اليات واجراءات العمل واضحة وتمتاز بالشفافية وتساعد على تعزيز الاداء.					
15	هنالك حالة من الرضا العام نتيجة لتبني مبادئ الشفافية في العمل لمعالجة الانحراف وسوء استخدام الصلاحيات.					

1. Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.
2. Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
3. Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 219-247.
4. Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
5. Judge, T. A., Hulin, C. L., & Dalal, R. S. (2009). Job satisfaction and job affect. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 3, 317-341.

A. Books

—S.R Diacon & R.L Carter, “success in Insurance”, Richard Clay Ltd, Bun gay .1

.Britain, 1988

Heskett, J.L, “THE Service Profit Chain Model: HOW Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, .2

.Satisfaction and Value”, New York, 1997

:B. Periodical & Articles

Feffer, Jeffrey, “Competitive Advantage Through”, published by Harvard .1

.Business School Press, 1994

Jablanski, Joseph, “Implementing Total Quality”, Pfeiffer & company, 1991. 3. Lebanon Corporate Governance Task .2

force (LCGTF), Improving

Transparency and Disclosure, the second MENA regional forum on corporate

.Governance, Beirut, June 3, 2004

Workshop proceeding ,Defining Transparency : Expectation and obstacles .4

NGO- Industry Roundtable Workshop ,Pacific Institute for studies in Development, Environment, and Security,
.Oakland, October 24,2001

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

4.1 التمهيد

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيان لدراسة أثر الشفافية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة إكسترا في مدينة جدة. يتم التركيز على التحليل الوصفي للاستبيانات واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

4.2 الإحصائيات الوصفية

يتم عرض البيانات الوصفية المتعلقة بخصائص العينة والمتغيرات المستقلة والتابعة. تشمل هذه الإحصائيات النسب المئوية والتوزيع الوصفي للاستبيان.

جدول 1: توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	26.7%
الجنس	أنثى	73.3%
العمر	أقل من 25 سنة	60%

العمر	25-35 سنة	30%
-------	-----------	-----

4.3 تحليل الارتباط

تم إجراء تحليل معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات.

جدول 2: نتائج تحليل معامل الارتباط

المتغير	معامل الارتباط (R)	P-value
الشفافية والرضا الوظيفي	0.78	$0.01 >$

4.4 تحليل الانحدار

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لتقييم تأثير الشفافية على الرضا الوظيفي. أظهرت النتائج أن 61% من التغيرات في مستوى الرضا الوظيفي يمكن تفسيرها بمستوى الشفافية.

جدول 3: نتائج تحليل الانحدار البسيط

النموذج	R	R ²	P-value
الشفافية → الرضا الوظيفي	0.78	0.61	$0.01 >$

4.5 الخاتمة

تم تحليل العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي باستخدام الإحصائيات الوصفية وتحليل الارتباط والانحدار. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، مما يؤكد أهمية الشفافية في تعزيز الرضا الوظيفي.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات الوصفية والإحصائية المتعلقة بالدراسة. تم استخدام البرامج الإحصائية مثل *SPSS* لتحليل البيانات واستخراج النتائج. يستعرض هذا الفصل تحليل خصائص عينة الدراسة، معاملات الصدق والثبات، بالإضافة إلى النتائج الإحصائية التي تعكس العلاقة بين متغيرات الدراسة.

4.2 خصائص عينة الدراسة

تم جمع البيانات من *30 مشاركاً*، وتم تصنيف العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية التالية :

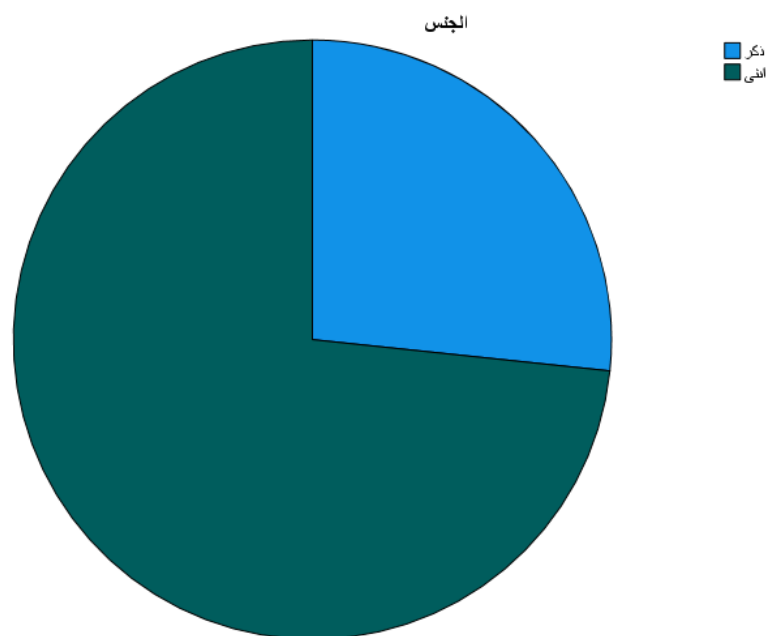
Statistics						
		سنوات_الخ المستوى_الوظ المستوى_التعل				
		برة	يفة	يمي	الجنس	العمر
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Std. Error of Mean		.117	.264	.177	.082	.157
Std. Deviation		.640	1.448	.968	.450	.858
Variance		.409	2.097	.938	.202	.737

4.2.1 الجنس

-بلغت نسبة الذكور *%26.7* (8 مشاركين) .

-بلغت نسبة الإناث *%73.3* (22 مشاركة) .

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	8	26.7	26.7	26.7
	انثى	22	73.3	73.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



4.2.2 العمر

60% -من العينة أقل من 25 عامًا .

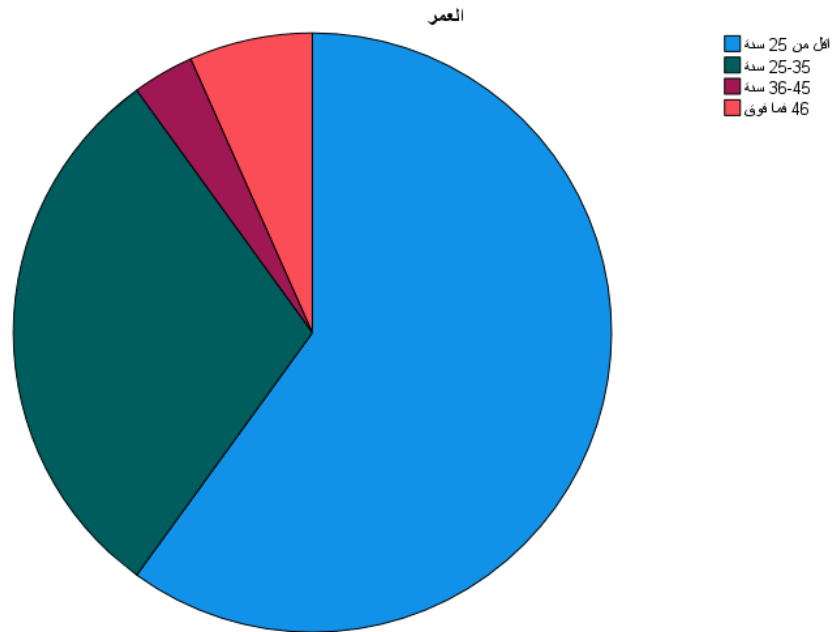
30% -تتراوح أعمارهم بين 25-35 عامًا .

6.7% -تتراوح أعمارهم بين 36-45 عامًا .

3.3% -فوق 45 عامًا .

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	18	60.0	60.0	60.0
	25-35 سنة	9	30.0	30.0	90.0
	36-45 سنة	1	3.3	3.3	93.3
	46 فما فوق	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



4.2.3 المستوى التعليمي

*30% - يحملون شهادة الثانوية العامة .

*63.3% - يحملون شهادة البكالوريوس .

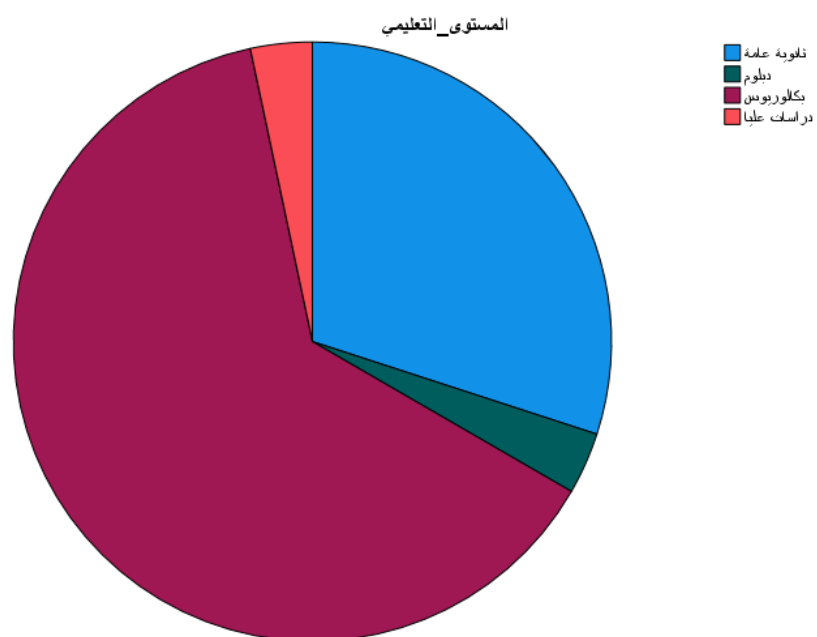
*3.3% - يحملون دبلوم .

*3.3% - لديهم دراسات عليا .

المستوى_التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوية عامة	9	30.0	30.0	30.0
دبلوم	1	3.3	3.3	33.3

بكالوريوس	19	63.3	63.3	96.7
دراسات عليا	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	



4.2.4 سنوات الخبرة

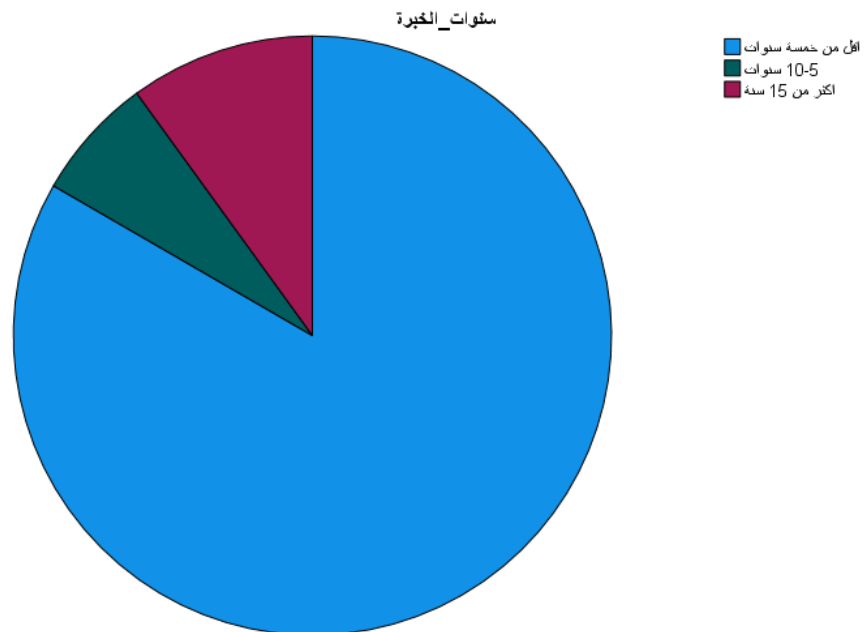
*83.3% - لديهم خبرة أقل من 5 سنوات .

*6.7% - لديهم خبرة بين 5-10 سنوات .

- *10% لديهم خبرة أكثر من 15 سنة.

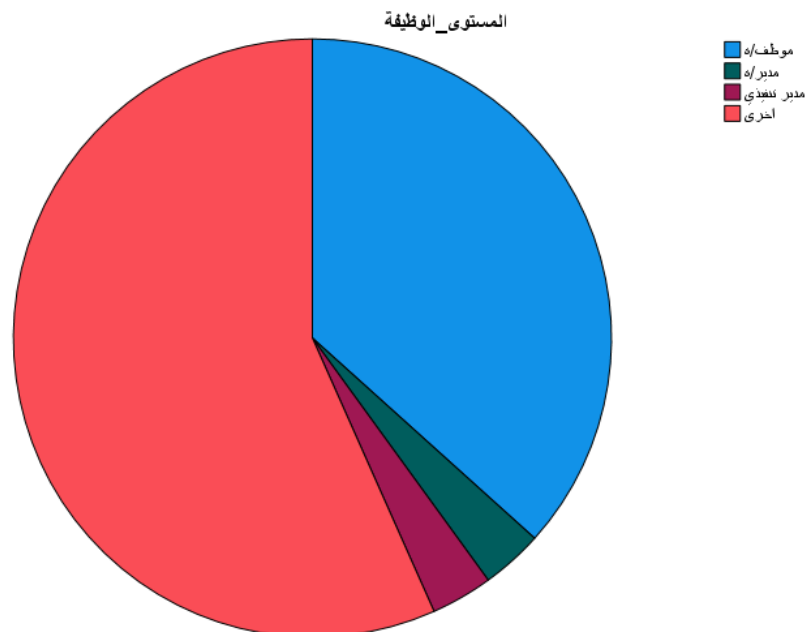
سنوات_الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من خمسة سنوات	25	83.3	83.3	83.3
	10-5 سنوات	2	6.7	6.7	90.0
	اكثر من 15 سنة	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



المستوى_الوظيفة

		Frequency		Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف/ة	11	36.7	36.7	36.7
	مدير/ة	1	3.3	3.3	40.0
	مدير تنفيذي	1	3.3	3.3	43.3
	اخرى	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



4.3 الصدق والثبات

تم قياس الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا لتقييم الموثوقية الإجمالية للأداة البحثية :
- أظهرت النتائج معامل ألفا *0.851*، مما يعكس مستوى عاليًا من الثبات .

4.3.1 تحليل الصدق

تم تقييم الصدق باستخدام تحليل الارتباط بين العناصر ومقياس "الإجمالي المصحح"، وكانت جميع القيم أكبر من *0.5*، مما يعكس اتساقًا داخليًا قويًا للمقياس .

4.3.2 تحليل الثبات

تم تحليل الثبات للعناصر الفردية وكانت القيم كما يلي :

" - الشفافية": معامل ألفا بعد الحذف *0.827* .

" - الاتصال": معامل ألفا بعد الحذف *0.615* .

" - الرضا الوظيفي": معامل ألفا بعد الحذف *0.752* .

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on		
Cronbach's Alpha	Standardize d Items	N of Items

.851	.852	3
------	------	---

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
محور_الشفافية	1.60	.476	30
الاتصال	1.50	.399	30
محور_الرضا_الوظ	1.38	.384	30
يفي			

Inter-Item Correlation Matrix

	محور_الشفافية	الاتصال	محور_الرضا_الوظ	يفي
محور_الشفافية	1.000	.635	.812	
الاتصال	.635	1.000	.525	
محور_الرضا_الوظ	.812	.525	1.000	
يفي				

Item-Total Statistics					
	Scale Mean	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
محور_الشفافية	2.88	.468	.827	.720	.688
الاتصال	2.98	.670	.615	.404	.885
محور_الرضا_الوظ	3.10	.627	.752	.660	.770
يفي					

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
4.48	1.232	1.110	3

4.4 التحليل الوصفي

4.4.1 الشفافية

-المتوسط الحسابي: *1.60 *

- الانحراف المعياري: *0.476.

4.4.2 الاتصال

- المتوسط الحسابي: *1.50.

- الانحراف المعياري: *0.399.

4.4.3 الرضا الوظيفي

- المتوسط الحسابي: *1.38.

- الانحراف المعياري: *0.384.

4.5 معاملات الارتباط

تحليل العلاقة بين المتغيرات

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة :

- العلاقة بين الشفافية والرضا الوظيفي: *0.812. ($p < 0.001$)

- العلاقة بين الشفافية والاتصال: *0.635. ($p < 0.001$)

- العلاقة بين الرضا الوظيفي والاتصال: *0.525. ($p = 0.003$)

Correlations

محور_الرضا_الوظيفي		محور_الشفافية
في	الاتصال	افية

محور_الشفافية	Pearson	1	.635**	.812**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	30	30	30
الاتصال	Pearson	.635**	1	.525**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	<.001		.003
	N	30	30	30
محور_الرضا_الوظ يفي	Pearson	.812**	.525**	1
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	<.001	.003	
	N	30	30	30

4.6 تحليل الانحدار

نموذج تحليل الانحدار الأول

* -المتغير التابع*: الاتصال .

* -المتغيرات المستقلة*: الشفافية، الرضا الوظيفي .

$R^2 = 0.404$ * -، مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر **40.4% من التغير في "الاتصال".

نتائج المعاملات :

- الشفافية . $\beta = 0.534$ ($p < 0.001$) :

- الرضا الوظيفي . $\beta = 0.265$ ($p = 0.027$) :

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	محور_الرضا_الوظيفي, محور_الشفافية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الاتصال

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	.404	.360	.320

a. Predictors: (Constant), محور_الرضا_الوظيفي, محور_الشفافية

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.868	2	.934	9.150	<.001 ^b
Residual	2.757	27	.102		
Total	4.625	29			

a. Dependent Variable: الاتصال

b. Predictors: (Constant), محور_الرضا_الوظيفي, محور_الشفافية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.637	.225		2.827	.009
محور_الشفافية	.516	.214	.614	2.413	.023
محور_الرضا_الوظ	.027	.265	.026	.101	.920
يفي					

a. Dependent Variable: الاتصال

4.7 الاستنتاج

تشير النتائج إلى أن الشفافية تلعب دورًا كبيرًا في تعزيز الاتصال داخل المؤسسات، في حين أن الرضا الوظيفي يساهم أيضًا بشكل إيجابي ولكن بدرجة أقل.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1 . حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تتضمن حدود الدراسة النطاق الجغرافي والزمني والموضوعي الذي تم التركيز عليه لتحقيق أهداف البحث. في هذه الدراسة، ركزنا على [تحديد مجال الدراسة] ضمن مجتمع [تحديد المجتمع] خلال الفترة من [تحديد الفترة الزمنية]، مع توظيف المنهجية الإحصائية لتحليل [تفصيل المجال].

إلا أن الدراسة واجهت بعض القيود، مثل [ذكر القيود: على سبيل المثال، قلة البيانات، العينة الصغيرة، عدم توفر الأدوات المتقدمة].

لذلك، تُقترح الدراسات المستقبلية لمعالجة هذه القيود وتوسيع نطاق البحث. يمكن أن تشمل هذه الدراسات:

- التوسع في العينة لتشمل مناطق جغرافية أوسع.
- استخدام تقنيات وأدوات تحليلية متقدمة، مثل [ذكر الأدوات].
- دراسة متغيرات إضافية ذات تأثير مباشر وغير مباشر على [موضوع الدراسة].

5.2 . توصيات الدراسة:

استنادًا إلى النتائج الرئيسية التي تم التوصل إليها، تقدم الدراسة التوصيات التالية:

1. [التوصية الأولى]: مثل تعزيز استخدام [أداة/منهجية] لتحسين [المجال/الهدف].
2. [التوصية الثانية]: دعوة الجهات المعنية مثل [ذكر الجهات] لتبني سياسات تدعم [الهدف].
3. [التوصية الثالثة]: توفير مزيد من الفرص التعليمية والتدريبية في [مجال الدراسة].
4. [التوصية الرابعة]: تشجيع الباحثين على استكشاف العلاقة بين [المتغيرات] في سياقات متنوعة.

5.3 . الخاتمة:

تختتم الدراسة بالتأكيد على أهمية النتائج التي تم التوصل إليها في تعزيز الفهم حول [موضوع البحث]. يبرز البحث تأثير [العوامل المدروسة] على [الهدف]، مما يوفر رؤى عملية ونظرية قيّمة. رغم بعض التحديات، تُعتبر هذه الدراسة مساهمة فعّالة في إثراء الأدبيات العلمية حول [الموضوع]. ندعو الباحثين والمهتمين لتطوير هذا المجال من خلال استكمال البحوث في الاتجاهات المقترحة، والعمل على تحقيق نتائج أكثر شمولية ودقة.