

أثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة مرامي للصناعات الغذائية بالرياض (دراسة حالة)

مشروع تخرج (١)
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الباحثة :
سعادة الخطابي

إشراف :
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤ - الفصل الدراسي الثاني

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من كانوا نبراساً ينير دربي، إلى أسرتي العزيزة التي كانت دائماً مصدر الدعم والتشجيع، وإلى أستاذتي الكريمة التي لم تبخل علي بعلمها وتوجيهاتها.

أهدي هذا البحث إلى كل من آمن بي وساهم في تحقيق هذا الإنجاز.

سعادة

فهرس المحتويات

١	الإهداء
٢	فهرس المحتويات
٤	جدول الأشكال
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة ٥
٦	المقدمة
٨	مشكلة البحث
٨	فجوات على المستوى النظري
٨	فجوات على المستوى التطبيقي
٩	أهمية الدراسة
٩	على المستوى النظري:
٩	على المستوى التطبيقي:
١٠	أسئلة الدراسة
١٠	أهداف الدراسة
١١	فرضيات الدراسة
١١	نموذج الدراسة
١٢	منهجية الدراسة
١٣	الدراسة الميدانية
١٣	مخطط المشروع المقترح
	الفصل الثاني : الدراسات السابقة ١٤
١٥	المقدمة
١٧	المتغير الأول : التعاون بين الموظفين
٢١	المتغير الثاني : جودة الأداء الوظيفي
٢٣	العلاقة بين التعاون بين الموظفين و جودة الأداء الوظيفي
٢٨	الخاتمة
	الفصل الثالث : منهجية البحث ٢٩
٣٠	المقدمة
٣٠	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
٣٠	التعاون بين الموظفين
٣٠	جودة الأداء الوظيفي
٣٠	تصميم البحث
	مجتمع البحث ٣١

٣٢	عينة البحث
٣٢	طريقة وتقنيات أخذ العينة
٣٢	طريقة جمع البيانات
٣٢	المتغير المستقل (التعاون بين الموظفين)
٣٢	المتغير التابع (جودة الأداء الوظيفي)
٣٣	البيانات الأولية
٣٣	البيانات الثانوية
٣٣	طرق و إجراءات تحليل البيانات
٣٣	الخاتمة
٣٤	الملاحق
٣٥	قائمة الملاحق
٤٠	قائمة المراجع

جدول الأشكال و الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
١	نموذج الدراسة تم تصميمها بواسطة الباحث	١٠
٢	منهجية البحث للمشروع تم تصميمه بواسطة الباحث	١١
٣	جدول رقم ١ مجتمع البحث تم تصميمه بواسطة الباحث	٣١
٤	جدول رقم ٢ عينة البحث تم تصميمه بواسطة الباحث	٣٢
٥	جدول رقم ٣ المتغير المستقل تم تصميمه بواسطة الباحث	٣٢
٦	جدول رقم ٤ المتغير التابع تم تصميمه بواسطة الباحث	٣٢
٧	جدول رقم ٥ الاستبيان تم تصميمه بواسطة الباحث	٣٧

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

جودة الأداء الوظيفي تشير إلى مدى كفاءة وإنتاجية الموظفين في أداء واجباتهم ومهامهم الوظيفية. يتضمن ذلك العديد من العوامل مثل المهارات والمعرفة والتفاعل الاجتماعي والتزام الموظف تجاه عمله. تحديد جودة الأداء يمكن أن يساعد المؤسسات في تحسين الإنتاجية وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر (علي و عبد الله، ٢٠١٨). في ظل التحديات المستمرة التي تواجهها المؤسسات في بيئات العمل الحديثة، أصبح التعاون بين الموظفين أكثر أهمية من أي وقت مضى. فالتعاون يسهم في تعزيز الابتكار، وزيادة الكفاءة، وتحسين معنويات الموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الأداء الوظيفي. من خلال العمل الجماعي وتبادل الأفكار والمعلومات، يمكن للموظفين تطوير حلول إبداعية للمشكلات المعقدة، وتقليل الأخطاء، وتحقيق نتائج أفضل. حيث إن التعاون بين الموظفين يعزز من تبادل الأفكار والخبرات، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية (أحمد، ٢٠٢١).

قال تعالى: وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان "(سورة المائدة: ٢). التعاون هو ركيزة أساسية في بناء المجتمعات الإنسانية الناجحة، وقد حث الإسلام على التعاون بين الناس لما فيه من خير ونفع للجميع. يعد التعاون من الفضائل الأخلاقية التي تحت عليها الشريعة الإسلامية، وقد ورد في القرآن الكريم والسنة المطهرة العديد من الآيات والأحاديث التي تشير إلى أهمية التعاون والعمل الجماعي "المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً" (حديث صحيح). ففيه تعزيز للوحدة والأخوة وتحقيق النجاح، حيث يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة وسرعة أكبر، ومواجهة التحديات والتغلب على الصعوبات التي قد تواجه الأفراد أو المجتمع ككل، كما أن فيه توزيع للمهام والمسؤوليات، مما يخفف عن الأفراد ويسهم في تحقيق التوازن. والتعاون بين الأفراد في بيئة العمل يساهم في خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل، وهو ما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي (السعدي، ٢٠١٩).

يؤثر التعاون بشكل كبير على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات مما يعكس مدى فعالية وكفاءة المؤسسة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والنمو المستدام، حيث يلعب التعاون دوراً جوهرياً في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية الفريق، يشير التعاون الفعال إلى قدرة الموظفين على العمل بشكل جماعي، وتبادل المعرفة والخبرات، والتعاون لتحقيق الأهداف المشتركة وتعزيز بيئة العمل، يمكن للتعاون الفعال بين الموظفين أن يقلل من الأخطاء ويزيد من الدقة في العمل، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء الوظيفي (عبد الله، ٢٠١٨).

كما أثبتت الدراسات الدور الحاسم للتعاون في تحسين جودة الأداء الوظيفي وتقديم أدلة قوية على الفوائد المتعددة التي يمكن تحقيقها من خلال تعزيز التعاون بين الموظفين. التعاون يعزز من جودة الأداء الوظيفي عن طريق تحسين التفاعل بين الموظفين، مما يؤدي إلى تبادل الخبرات والأفكار وحل المشكلات بشكل أسرع وأكثر فعالية. يعزز التعاون الشعور بالانتماء والروح الجماعية، مما يزيد من الالتزام والإنتاجية (العبيدي، ٢٠٢٠). فالتعاون بين الموظفين ليس فقط يعزز

من جودة الأداء الوظيفي، بل يسهم أيضاً في تحسين العلاقات بين الأفراد وخلق بيئة عمل محفزة (حسن، ٢٠٢٢) ، حيث أظهرت الدراسات السابقة أن الفرق التي تعمل بتعاون وتنسيق تحقق نتائج أفضل مقارنة بتلك التي تفتقر للتعاون ، حيث يؤدي العمل الجماعي إلى تحسين جودة القرارات وزيادة الفعالية (جابر، ٢٠٢٠). و أظهرت دراسة أجراها العبيدي (٢٠١٩) أن التعاون بين الموظفين يؤدي إلى زيادة كبيرة في الإنتاجية. وقد وجدت الدراسة أن فرق العمل التي تتمتع بمستويات عالية من التعاون كانت قادرة على تحقيق أهدافها بشكل أسرع وأكثر فعالية من الفرق التي تعمل بشكل فردي.

رغم أن هناك العديد من الدراسات التي تتناول تأثير التعاون على جودة الأداء الوظيفي، إلا أن معظمها يعتمد على الأساليب الكمية فقط. هناك حاجة ماسة لدراسات نوعية تستكشف تجارب الموظفين بشكل أعمق لفهم كيف يمكن أن يؤثر التعاون على مستويات فردية وتفاعلات يومية (العنزي، ٢٠١٩) . معظم الدراسات تركز على التأثيرات القصيرة إلى متوسطة الأجل للتعاون على جودة الأداء الوظيفي. هناك حاجة لدراسات طويلة الأجل لتحديد كيف يمكن أن يؤثر التعاون على المدى البعيد في جوانب مثل التقدم الوظيفي، الاستدامة الوظيفية، والتحول الثقافي داخل المنظمة (العبيدي، ٢٠١٩) . هناك نقص في الدراسات التجريبية التي تستكشف تأثير التعاون في بيئات عمل خاضعة للتحكم. مثل هذه الدراسات يمكن أن تقدم أدلة قوية على العلاقة السببية بين التعاون وجودة الأداء الوظيفي، بعكس الدراسات القائمة على الملاحظات فقط (الشمري، ٢٠٢٠) .

حيث أن هذه الدراسة تهدف إلى استكشاف أثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي، مسلطة الضوء على العوامل المؤثرة والممارسات المثلى لتعزيز بيئة العمل التعاونية. فإننا من خلال هذا البحث أيضاً ، نسعى إلى تقديم فهم أعمق لأهمية التعاون في بيئات العمل وتأثيره المباشر على جودة الأداء الوظيفي. كما نطمح إلى تقديم توصيات عملية للمؤسسات لتعزيز التعاون بين الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء العام وتحقيق النجاح المستدام.

تهدف دراسة تأثير التعاون على جودة الأداء الوظيفي إلى فهم ديناميكيات التعاون بين الأفراد داخل المنظمة. من خلال هذه الدراسة، يمكن التعرف على كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض وكيف يمكن للتعاون أن يحسن من كفاءة وإنتاجية العمل الجماعي (الجاسم، ٢٠١٨) . تهدف الدراسة أيضاً إلى فهم كيف يمكن للتعاون أن يؤثر على رضا الموظفين عن وظائفهم. التعاون الفعال يمكن أن يزيد من الشعور بالانتماء والرضا، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي (الشمري، ٢٠٢٠) . ملء هذه الفجوات البحثية يمكن أن يوفر فهماً أعمق وأكثر شمولية لتأثير التعاون على جودة الأداء الوظيفي، مما يساعد المؤسسات على تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز التعاون بين موظفيها. سيتم التركيز على كيفية تأثير التعاون على مختلف جوانب الأداء، بما في ذلك الإنتاجية، والرضا الوظيفي، والابتكار، وتقديم خدمة العملاء. كما سيتم تحليل العوامل التي تعزز التعاون بين الموظفين، مثل التواصل الفعال، وبناء الثقة، والدعم التنظيمي، وتوفير الموارد المناسبة ، كما تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المراجع والأبحاث السابقة التي تناولت موضوع التعاون الوظيفي وأثره على الأداء، بهدف تقديم إطار نظري متكامل وتحليل معمق لهذه العلاقة.

مشكلة البحث

معظم الدراسات تركز على التأثيرات القصيرة إلى متوسطة الأجل للتعاون على جودة الأداء الوظيفي. هناك حاجة لدراسات طويلة الأجل لتحديد كيف يمكن أن يؤثر التعاون على المدى البعيد في جوانب مثل التقدم الوظيفي، الاستدامة الوظيفية، والتحول الثقافي داخل المنظمة (العبيدي، ٢٠١٩). تعاني العديد من المؤسسات من تحديات متعلقة بجودة الأداء الوظيفي، رغم الجهود المبذولة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الكفاءات. رغم أن بعض الدراسات تطرقت إلى تأثير أدوات التعاون التكنولوجية، إلا أن هناك حاجة لمزيد من الأبحاث حول كيفية تأثير الأدوات التعاونية المتقدمة على التعاون وجودة الأداء الوظيفي (الحسيني، ٢٠١٨).

بينما يُعتقد أن التعاون بين الموظفين يمكن أن يكون له تأثير إيجابي كبير على جودة الأداء، فإن هناك نقصاً في الأبحاث التي تستكشف هذا الأثر بعمق وبطريقة منهجية في مختلف البيئات التنظيمية.

فجوات على المستوى النظري

ندرة النماذج النظرية الشاملة التي تربط بين التعاون وجودة الأداء الوظيفي بشكل مباشر، كما أن هناك نقص في الدراسات التي تستكشف التفاعل بين التعاون وعوامل أخرى مثل الثقافة التنظيمية والقيادة وتأثيرها مجتمعة على جودة الأداء. تعتبر العوامل الثقافية أحد الجوانب التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأبحاث الحالية. الثقافات التنظيمية تختلف بشكل كبير بين البلدان والمناطق، ويمكن أن تؤثر بشكل كبير على كيفية تنفيذ وتقدير التعاون بين الموظفين (الزهراني، ٢٠١٨).

فجوات على المستوى التطبيقي

نقص الأبحاث الميدانية التي تُجرى في مختلف الصناعات والقطاعات للتحقق من تأثير التعاون بين الموظفين على الأداء، وغياب الأبحاث التي تتناول تأثير التعاون في بيئات عمل متنوعة جغرافياً وثقافياً، و قلة الدراسات التي تقدم حلولاً تطبيقية لتعزيز التعاون بين الموظفين وتحليل مدى فاعليتها. العديد من الدراسات الحالية تركز على بيئات عمل محددة مثل الشركات الكبيرة أو المؤسسات الحكومية. هناك حاجة لمزيد من الأبحاث التي تدرس تأثير التعاون في أنواع مختلفة من المؤسسات، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة والقطاعات غير الربحية.

وبالتالي، تتمثل مشكلة البحث في:

" ما مدى تأثير التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة مرامي للصناعات الغذائية في الرياض ؟"

أهمية الدراسة

إن التعاون في العمل هو عملية تفاعل بين الأفراد داخل المنظمة بهدف تحقيق أهداف مشتركة. يتطلب التعاون التواصل الفعال، تبادل الأفكار، والعمل الجماعي. يساعد التعاون على توحيد الجهود وتحقيق نتائج أفضل مقارنة بالعمل الفردي (الحسيني، ٢٠١٩). دراسة تأثير التعاون تهدف كذلك إلى استكشاف كيف يمكن للتعاون أن يعزز من الابتكار داخل المنظمة. العمل الجماعي والتفاعل المفتوح بين الموظفين يمكن أن يولد أفكار جديدة وحلول مبتكرة للمشكلات التي تواجه المنظمة (العبيدي، ٢٠١٩).

ستسهم هذه الدراسة في تقديم فوائد كبيرة لكل من المجالين النظري والتطبيقي، مما يعزز الفهم الشامل لأثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي ويساعد في تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسينه. كما تهدف الدراسة إلى قياس مدى تأثير التعاون على الإنتاجية والجودة في العمل. من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمستويات التعاون والأداء الوظيفي، يمكن تحديد العلاقة بينهما وكيف يمكن للتعاون أن يساهم في تحسين النتائج المؤسسية. حيث أن التعاون يمكن أن يكون محفزاً للابتكار داخل المنظمة. عندما يعمل الموظفون معاً، يمكنهم دمج معارفهم ومهاراتهم لإيجاد حلول مبتكرة للتحديات التي يواجهونها. فالبيئة التعاونية تشجع التفكير الخلاق والتجريب، مما يساهم في تحسين جودة الأداء (الزهراني، ٢٠١٨).

على المستوى النظري:

ستسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الموجودة حول تأثير التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي. حيث أن التعاون بين الموظفين هو موضوع بحثي هام، لكن هناك حاجة ماسة إلى المزيد من الدراسات التي تربط بين التعاون وجودة الأداء بطرق محددة وممنهجة، كما يمكن أن تساهم الدراسة في تقديم رؤى جديدة حول كيفية تأثير التعاون بين الموظفين على الأداء الوظيفي. هذا قد يساعد في تحسين الفهم الأكاديمي لكيفية تحسين الأداء في المؤسسات من خلال تعزيز التعاون الداخلي.

على المستوى التطبيقي:

ستساعد نتائج هذه الدراسة المؤسسات على تطوير وتحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، من خلال التركيز على تعزيز التعاون بين الموظفين كوسيلة لتحسين الأداء الوظيفي، كما ستوفر الدراسة توصيات عملية يمكن تطبيقها في مختلف أنواع المؤسسات، سواء كانت صغيرة أو كبيرة، مما يساعد على تحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين، ويمكن استخدام نتائج الدراسة لقياس فعالية برامج التعاون الموجودة حالياً في المؤسسات، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. ومن خلال تسليط الضوء على أهمية التعاون، يمكن للمؤسسات إنشاء بيئة عمل أكثر إيجابية وتفاعلية، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي والالتزام بين الموظفين.

أسئلة الدراسة

لتفصيل وتحليل الجوانب المختلفة لتأثير التعاون بين الموظفين على الأداء الوظيفي من خلال دراستنا هذه فإن سؤالنا الرئيسي:

ما هو تأثير التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي في شركة مرامي للصناعات الغذائية بالرياض؟
ومنه تتدرج الأسئلة الفرعية التالية :

١. كيف يؤثر التواصل الفعال بين الموظفين على تحسين جودة الأداء الوظيفي؟
٢. كيف يسهم تبادل الأفكار والخبرات بين الموظفين في تحسين جودة الأداء الوظيفي؟
٣. ما هو تأثير العمل الجماعي على مستوى الإنتاجية وجودة الأداء الوظيفي؟
٤. كيف يؤثر بناء الثقة بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي؟

أهداف الدراسة

- ١ - تحليل تأثير التواصل الفعال بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي:
يهدف هذا الهدف إلى دراسة كيفية تأثير التواصل الفعال بين الموظفين في تحسين جودة الأداء الوظيفي، مع التركيز على دور تقنيات التواصل الحديثة وأساليب التفاعل المباشر.
- ٢ - استكشاف دور تبادل الأفكار والخبرات في تحسين جودة الأداء الوظيفي:
يسعى هذا الهدف إلى فهم كيفية مساهمة تبادل الأفكار والخبرات بين الموظفين في تعزيز جودة الأداء الوظيفي، مع تحليل الاستراتيجيات والممارسات التي تعزز هذه العملية.
- ٣ - تقييم تأثير العمل الجماعي على مستوى الإنتاجية وجودة الأداء الوظيفي:
يهدف هذا الهدف إلى دراسة تأثير العمل الجماعي على مستوى الإنتاجية وجودة الأداء الوظيفي، من خلال تحليل ديناميكيات الفريق وأفضل الممارسات لتعزيز العمل الجماعي.
- ٤ - تحليل تأثير بناء الثقة بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي:
يسعى هذا الهدف إلى فهم كيف يؤثر بناء الثقة بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي، مع التركيز على الممارسات والإجراءات التي يمكن أن تعزز الثقة وتساهم في تحسين بيئة العمل.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية H :

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي .

الفرضيات الفرعية :

• فرضية التواصل الفعال بين الموظفين Ha :

هناك تأثير ذو دلالة إيجابية بين التواصل الفعال بين الموظفين وجودة الأداء الوظيفي .

• فرضية تبادل الأفكار والخبرات Hb :

يسهم تبادل الأفكار والخبرات بين الموظفين بشكل إيجابي في تحسين جودة الأداء الوظيفي

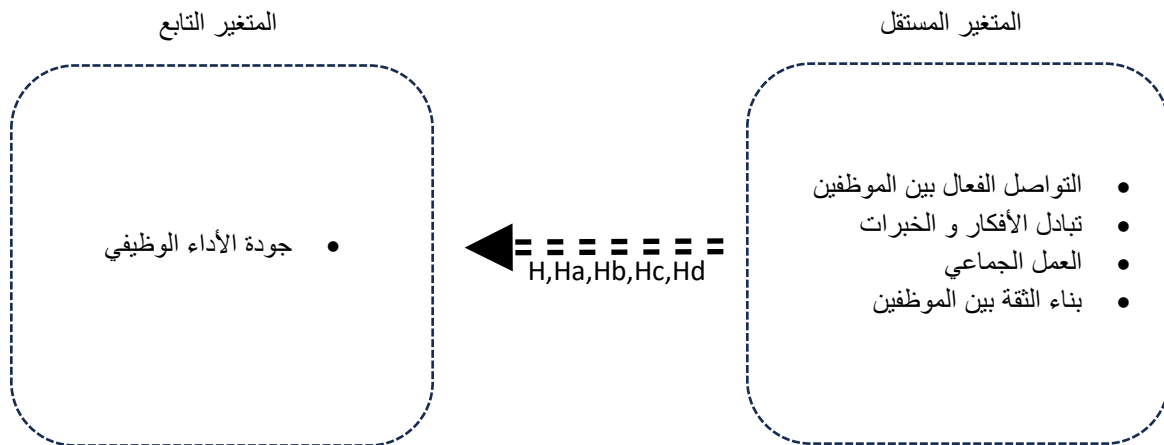
• فرضية العمل الجماعي Hc :

هناك تأثير ذو دلالة إيجابية للعمل الجماعي على مستوى الإنتاجية وجودة الأداء الوظيفي

• فرضية بناء الثقة بين الموظفين Hd :

يؤثر بناء الثقة بين الموظفين بتأثير ذو دلالة إيجابية على جودة الأداء الوظيفي .

نموذج الدراسة



الشكل ١: نموذج الدراسة تم تصميمها بواسطة الباحث

منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.

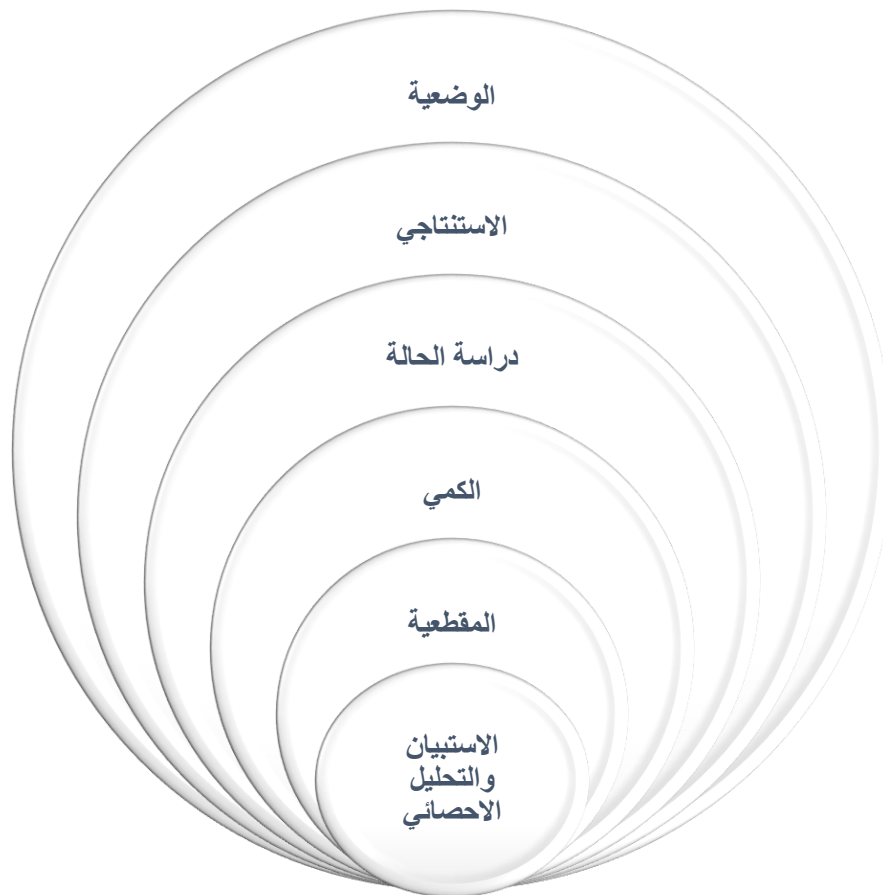
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل ٢: منهجية البحث للمشروع تم تصميمه بواسطة الباحث

الدراسة الميدانية

شركة مرامي للصناعات الغذائية هي جزء من مجموعة الراجحي القابضة. نحن نصنع ونصدر مجموعة متنوعة من رقائق البطاطس والذرة المبتوقة تحت الاسم التجاري مرامي.

تتكون مجموعة منتجات شركة مرامي للصناعات الغذائية من رقائق البطاطس العادية ورقائق البطاطس المتموجة ورقائق الذرة وعصي الذرة والفسار بالإضافة إلى أشكال الذرة.

تتخذ شركة مرامي للصناعات الغذائية من مدينة الملك عبدالله الاقتصادية في المملكة العربية السعودية مقراً لها. ويقع المكتب الرئيسي في مدينة الرياض.

الموقع الإلكتروني

<http://www.marami.com.sa/>

المجال المهني : إنتاج غذائي

حجم الشركة: ٢٠١ - ٥٠٠ من الموظفين

المقر الرئيسي : Riyadh, Ar Riyadh

النوع : شركة يملكها عدد قليل من الأشخاص

تم التأسيس : 1995

المواقع الجغرافية : رئيسي SA ,Ar Riyadh 11383 ,Street 223, Industrial city III P.O. Box 101 Riyadh

مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

المقدمة

يعد البحث العلمي أحد أهم الأدوات التي يستخدمها العلماء والباحثون لاستكشاف الظواهر وفهمها وتطوير المعارف الإنسانية. يعتمد البحث العلمي على مجموعة من الخطوات المنهجية التي تهدف إلى جمع المعلومات وتحليلها، وتقديم تفسيرات موثوقة ومبنية على الأدلة. تعد هذه العملية أساسية في تقدم العلوم المختلفة، بدءًا من العلوم الطبيعية مثل الفيزياء والكيمياء، مرورًا بالعلوم الاجتماعية مثل علم النفس وعلم الاجتماع، وصولاً إلى الفنون والإنسانيات. الخطوة الأولى في البحث العلمي هي تحديد المشكلة أو السؤال البحثي الذي يرغب الباحث في استكشافه. يتم ذلك من خلال مراجعة الأدبيات العلمية الموجودة لتحديد الفجوات في المعرفة أو المسائل التي تحتاج إلى توضيح. بعد ذلك، يقوم الباحث بتطوير فرضيات قابلة للاختبار، وهي تخمينات مدروسة تستند إلى المعلومات المتاحة حول كيفية حدوث ظاهرة معينة أو أسبابها. يتم تصميم التجارب أو الدراسات الميدانية لاختبار هذه الفرضيات، وتستخدم أدوات إحصائية ومناهج تحليلية لتقييم النتائج (الضامن، ٢٠١٥).

يتطلب البحث العلمي دقة وموضوعية، حيث يجب أن تكون البيانات التي يتم جمعها موثوقة وقابلة للتكرار. يتطلب ذلك في كثير من الأحيان استخدام تقنيات متقدمة لجمع البيانات، مثل التجارب المخبرية أو الدراسات الاستقصائية الكبيرة، ويعتمد على تحليلات رياضية معقدة لاستخلاص النتائج. تتطلب هذه العملية أيضًا مراقبة العوامل المتغيرة والسيطرة عليها لضمان أن تكون الاستنتاجات ناتجة عن العلاقات السببية الحقيقية وليست مجرد مصادفات. أحد أهم مبادئ البحث العلمي هو الشفافية والنزاهة. يجب على الباحثين نشر نتائجهم بشكل كامل وواضح، سواء كانت هذه النتائج تتفق مع فرضياتهم أو تتعارض معها. هذا المبدأ يساعد على تعزيز التراكم المعرفي ويمنح الباحثين الآخرين الفرصة لتكرار الدراسات أو بناء دراسات جديدة تستند إلى النتائج السابقة. في السنوات الأخيرة، أصبح هناك اهتمام متزايد بأهمية الوصول المفتوح للبحوث العلمية، حيث يسعى المجتمع الأكاديمي إلى جعل المعلومات متاحة للجميع دون قيود مالية.

من الجدير بالذكر أن البحث العلمي لا يخلو من التحديات. يواجه الباحثون تحديات تتعلق بتمويل البحوث، والقيود الزمنية، والضغط من المجتمع الأكاديمي والمؤسسات العلمية. بالإضافة إلى ذلك، فإن بعض المجالات البحثية قد تواجه عقبات أخلاقية تتطلب مراجعة دقيقة من لجان الأخلاقيات قبل الشروع في أي دراسة. يعتبر البحث العلمي أداة قوية لتحسين حياتنا اليومية وحل المشكلات المعقدة التي تواجه المجتمع. من خلال الاستناد إلى الأدلة والتفكير النقدي، يمكن للبحث العلمي أن يساهم في تطوير التقنيات الجديدة، وتحسين الرعاية الصحية، وتعزيز الفهم الثقافي والاجتماعي، مما ينعكس إيجابياً على جودة الحياة بشكل عام (روبرت، ٢٠٢٠).

إن الغرض من إجراء الدراسات السابقة في البحوث هو توفير خلفية معرفية شاملة للموضوع قيد الدراسة وتوضيح كيفية مساهمة البحث الجديد في هذا السياق. الدراسات السابقة تساعد الباحث على:

- فهم الفجوات المعرفية: من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، يمكن للباحث تحديد المجالات التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ أو المشاكل التي تحتاج إلى مزيد من البحث.
- بناء فرضيات قوية: الاطلاع على الأبحاث السابقة يساعد في تشكيل فرضيات تستند إلى الأدلة القائمة، مما يعزز مصداقية البحث.
- تجنب التكرار غير الضروري: الاطلاع على ما تم إنجازه سابقاً يساعد الباحث على تجنب إجراء دراسات مشابهة لما هو موجود، وبالتالي يمكن توجيه الجهود نحو مجالات جديدة.
- تحديد الأساليب والأدوات المناسبة: من خلال مراجعة الأبحاث السابقة، يمكن للباحث اختيار الطرق والتقنيات الأكثر فعالية لتنفيذ بحثه الخاص.
- تقييم مصداقية المصادر: الدراسات السابقة تقدم معلومات عن التحديات والصعوبات التي واجهها باحثون آخرون، مما يساعد في تحسين تصميم البحث وتقليل الأخطاء المحتملة.
- فالدراسات السابقة توفر للباحث إطاراً معرفياً ومرجعياً يساهم في توجيه البحث الجديد بشكل دقيق وفعال.
- تُعد بيئة العمل التعاونية عاملاً أساسياً في تعزيز جودة الأداء الوظيفي، حيث أن التعاون بين الموظفين يساهم في تحسين الكفاءة والإنتاجية داخل المنظمة. إذ يؤدي التواصل المستمر بين الأفراد إلى تعزيز تبادل الأفكار والخبرات، مما يساهم في زيادة الابتكار وتحقيق الأهداف بشكل أكثر فعالية. التعاون يتيح للموظفين فهم أهداف العمل بشكل أفضل والعمل معاً لتحقيقها، ما يقلل من التكرار ويساهم في تحقيق الأهداف بشكل أسرع وأكثر تنظيماً.
- من جهة أخرى، يؤدي التعاون إلى تحسين الروح المعنوية للموظفين، حيث يشعر الأفراد بالدعم والمساندة من زملائهم، مما يعزز من تحفيزهم نحو العمل الجاد. إذ أن بيئة العمل الإيجابية والمرنة تدفع الموظفين إلى الشعور بالانتماء والالتزام تجاه مهامهم، الأمر الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي. هذا الشعور بالانتماء يعزز أيضاً من ولاء الموظفين تجاه المؤسسة ويقلل من معدلات الدوران الوظيفي.
- كما يساهم التعاون في تقليل الضغط النفسي على الموظفين، حيث يتيح توزيع المهام بينهم بشكل أكثر إنصافاً وتوازناً. عندما يشعر الموظفون بأنهم يعملون في فريق موحد، تقل أعباء العمل على الأفراد ويصبح من الأسهل لهم تحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والعملية. هذا بدوره يساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تقليل مستويات التوتر والإجهاد، وهو ما ينعكس إيجابياً على جودة العمل النهائي.
- علاوة على ذلك، يشجع التعاون بين الموظفين على تحسين العلاقات الشخصية بينهم، وهو ما يعزز من بيئة العمل العامة ويخلق جوّاً من الثقة المتبادلة. هذه الثقة تمكن الموظفين من العمل بمرونة أكبر والتكيف مع التغييرات التي قد تحدث في العمل بشكل أكثر سلاسة. التعاون والتفاهم بين الموظفين يعزز من قدرتهم على حل المشكلات بشكل أكثر كفاءة، ما يؤدي إلى رفع مستوى جودة الأداء الوظيفي بشكل عام.
- من ناحية أخرى، فإن التعاون بين الموظفين يساعد في تبسيط عمليات اتخاذ القرار داخل المنظمة. فعندما يعمل

الأفراد معاً، يكون لديهم القدرة على تقديم رؤى متعددة حول القضايا المختلفة، ما يعزز من جودة القرارات المتخذة. العمل الجماعي يمكن أن يقلل من الأخطاء ويزيد من دقة الأداء، حيث يكون هناك تبادل مستمر للآراء والملاحظات التي تهدف إلى تحسين جودة العمل.

المتغير الأول : التعاون بين الموظفين

مفهوم التعاون : معنى التعاون لغة: العون: الظهير على الأمر ، وأعانه على الشيء: ساعده، واستعان فلان فلانا وبه طلب العون ، وتعاون القوم أعان بعضهم بعضاً. والمعوان: الحسن المعونة للناس، أو كثيرها .

معنى التعاون اصطلاحاً: وقد عرفها بعض الباحثين بأنها : "المشاركة الفعالة في الأعمال الاجتماعية والمساعدة في حل أزمات الآخرين " وعرف التعاون في قاموس علم الاجتماع بأنه مصطلح لتحقيق أهداف مشتركة " .

يشير إلى التفاعل أو إلى العمل العام التعاون من منظور اسلامي هو كما ذكر خالد الخراز : "المساعدة على الحق ابتغاء الأجر من الله سبحانه

و تشير قيمة التعاون على التماسك بين أفراد المجتمع و قد عرفها بعض الباحثين بأنها : "المشاركة الفعالة في الأعمال الاجتماعية و المساعدة في حل أزمات الآخرين " (عقل ، ١٤٢٢) . عرف التعاون في قاموس علم الاجتماع بأنه مصطلح : " يشير إلى التفاعل أو إلى العمل العام لتحقيق أهداف مشتركة " و عرفه الديب من الناحية التربوية بأنه : " الميل الوجداني و العقلي و النفسي للتلميذ للتفاعل و التربوية و التبادل و التنسيق مع زملائه ، و العيش معهم بروح الفريق في كافة أنشطته التربوية (غيث ، ٢٠٠٦) . لقد جاءت الأدلة الربانية في الكتاب و السنة المطهرة التي دعت إلى التعاون بين أفراد المجتمع

و منها قَالَ تَعَالَى: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُلْجُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقُلَائِدَ وَلَا أُمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حُلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (المائدة: ٢) .

وَقَالَ تَعَالَى: قَالَ مَا مَكْنِي فِيهِ رَبِّ خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقَوْمٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا (الكهف : ٩٥).

و عن النعمان بن بشير رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " ترى المؤمنين في تراحمهم ، و توادهم ، و تعاطفهم ، كمثل الجسد إذا اشتكى عضو تداعى له سائر جسده بالسهر و الحمي (الزبيدي ، ٢٠١٨) و يمكن أن تكون الفطرة و العقل السليم دليل على أهمية و فضل التعاون و الحث عليه ، فلا ينكر ذا فطرة و عقل سليمين الحاجة إلى التعاون بين الأفراد و بخاصة التعاون المشروع الذي يكون فيه تحقيق الخير و البر .

و للتعاون صور عدة يتجلى بعضها في : التعاون الأسري ، و التعاون المجتمعي ، من خلال التعارف بين الاقارب و التعاون بين الجيران ، و بين الشعوب ، وكذلك التعاون في الأمر بالمعروف و النهي عن المنكر ، و بالإضافة إلى التعاون في حالة الكوارث ، و النكبات ، و الأخطار ، و إعانة المظلوم ، و المكروب .

تطور مفهوم التعاون بين الموظفين

يعد التعاون بين الموظفين أحد العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها. وقد مر مفهوم التعاون بتطورات متعددة بمرور الوقت، مع تغير الأدوار المؤسسية وتزايد الاعتماد على العمل الجماعي في بيئات العمل المعاصرة. يعتمد التعاون اليوم على مجموعة من المبادئ التي تتضمن الثقة المتبادلة، التواصل الفعال، والتنسيق المستمر، مما يعزز الابتكار والإنتاجية داخل المؤسسات.

تاريخ التعاون في بيئات العمل

بدأ مفهوم التعاون في بيئات العمل خلال الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر. آنذاك، كان العمل يتسم بالهيكلية الصارمة، حيث كانت الأدوار والمسؤوليات محددة بوضوح، وكان الاعتماد الأكبر على الأداء الفردي. لكن مع تطور النظريات الإدارية، مثل نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور، أصبح هناك إدراك متزايد لأهمية تقسيم العمل والتعاون لتحقيق الكفاءة العالية.

التعاون في القرن العشرين

شهد القرن العشرين تحولاً في طرق العمل، مع دخول علم النفس الصناعي والإداري في ميدان العمل. أدت دراسات مثل تجربة هاوثورن إلى التأكيد على أهمية الروابط الاجتماعية بين الموظفين، مما أظهر أن التعاون الفعال يمكن أن يزيد من رضا الموظفين وتحفيزهم. كما أن ظهور منهجيات الإدارة الحديثة، مثل الإدارة بالجودة الشاملة، جعل التعاون بين الموظفين جزءاً من استراتيجيات تحسين الأداء.

التعاون في عصر المعلومات

مع بداية عصر المعلومات في أواخر القرن العشرين، أصبح التعاون أكثر أهمية مع ظهور فرق العمل الافتراضية واستخدام التكنولوجيا. قدمت هذه المرحلة تحديات جديدة للمؤسسات، حيث تطلبت طرقاً جديدة للتنسيق وإدارة العمل عبر الحدود الجغرافية والزمنية. التقنيات الحديثة مثل البريد الإلكتروني، وأنظمة إدارة المشاريع الرقمية ساعدت في تعزيز التعاون عن بعد، مما أدى إلى خلق بيئات عمل أكثر مرونة وديناميكية.

مفهوم التعاون في القرن الحادي والعشرين

في الوقت الحالي، يعتمد التعاون بين الموظفين على دمج التكنولوجيا مع المهارات الشخصية. تستخدم العديد من الشركات أدوات التعاون الرقمي مثل "Slack" و "Trello" لتسهيل الاتصال المستمر بين فرق العمل المختلفة. كما أصبح التركيز الأكبر على بناء ثقافة التعاون من خلال تشجيع الشفافية، التعددية الفكرية، ودعم الإبداع. أهمية التعاون للمستقبل

يتوقع أن يظل التعاون بين الموظفين ركيزة أساسية في بيئات العمل المستقبلية، خاصة مع تزايد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي. ومع استمرار التغيرات في بيئات العمل، ستحتاج المؤسسات إلى تطوير استراتيجيات جديدة لتعزيز التعاون بين فرق العمل، وضمان استمرارية الابتكار والنمو.

لقد تطور مفهوم التعاون بين الموظفين عبر القرون، ليصبح اليوم أكثر أهمية من أي وقت مضى. يعتمد نجاح المؤسسات الحديثة على قدرتها على تعزيز التعاون داخل فرق العمل، باستخدام التكنولوجيا والتواصل الفعال. ومن المتوقع أن يستمر هذا التطور مع مرور الزمن، مع استمرار تطور بيئات العمل وتعزيز الشراكات بين البشر والتكنولوجيا.

أبعاد مفهوم التعاون بين الموظفين

يشير مفهوم التعاون بين الموظفين إلى الجهود المشتركة التي يبذلها أفراد الفريق لتحقيق أهداف مشتركة. لا يقتصر التعاون على تبادل المعلومات فقط، بل يتضمن أيضاً التنسيق الفعال، الاحترام المتبادل، والتفاعل المثمر. تتعدد أبعاد التعاون داخل المؤسسات، حيث يشمل ذلك التواصل، الثقة، القيادة التعاونية، والبيئة التنظيمية. من خلال فهم هذه الأبعاد، يمكن تحسين أداء الفرق وزيادة الإنتاجية.

- التواصل الفعال

يعد التواصل من أهم أبعاد التعاون بين الموظفين. يمكن أن يكون التواصل إما شفهيًا أو كتابيًا، ويتم من خلال الاجتماعات المباشرة أو عبر التكنولوجيا الرقمية مثل البريد الإلكتروني والمنصات الافتراضية. التواصل الجيد يساعد على توضيح الأدوار والمسؤوليات ويقلل من سوء الفهم بين الأعضاء. وفقًا لدراسات إدارية، فإن التواصل الفعال يؤدي إلى تحسين أداء الفرق، حيث يتمكن الموظفون من تبادل المعلومات والخبرات بطرق تساهم في تحقيق الأهداف المشتركة.

- الثقة بين أعضاء الفريق

الثقة هي العامل الأساسي الذي يقوم عليه التعاون بين الموظفين. بدون الثقة، يصبح التعاون صعبًا، حيث يشعر الموظفون بالتردد في مشاركة المعلومات أو قبول المساعدة من الآخرين. الثقة تُبنى تدريجيًا من خلال التجارب المشتركة والشفافية في التعامل. تشير الأبحاث إلى أن وجود مستوى عالٍ من الثقة بين أعضاء الفريق يعزز الالتزام بالعمل الجماعي ويزيد من الإبداع والابتكار.

- القيادة التعاونية

تلعب القيادة التعاونية دوراً محورياً في تعزيز التعاون بين الموظفين. القادة التعاونيون يشجعون الفرق على المشاركة في اتخاذ القرارات ويسعون إلى خلق بيئة تسمح للجميع بالمساهمة بأفكارهم. القيادة التعاونية لا تعتمد على السيطرة أو السلطة، بل على التحفيز والإلهام، مما يساهم في تعزيز الروح الجماعية وتحقيق الأهداف بشكل أكثر فعالية.

- التفاعل الاجتماعي

التفاعل الاجتماعي بين الموظفين يساهم في تعزيز التعاون داخل المؤسسات. من خلال بناء علاقات اجتماعية قوية

بين أعضاء الفريق، يتمكن الأفراد من فهم احتياجات بعضهم البعض، وتقديم الدعم في الأوقات الحرجة. هذا التفاعل الاجتماعي لا يقتصر على العلاقات المهنية فقط، بل يمتد إلى الأنشطة الاجتماعية خارج العمل، مما يعزز الترابط والانسجام بين الموظفين.

- البيئة التنظيمية

البيئة التنظيمية تلعب دوراً كبيراً في تحديد مدى نجاح التعاون بين الموظفين. البيئة التي تدعم التعاون هي تلك التي تتسم بالمرونة، الشفافية، وتقدير الجهود المشتركة. تُظهر الدراسات أن المنظمات التي توفر بيئة عمل تعاونية قادرة على تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والابتكار، حيث يشعر الموظفون بالتشجيع على المشاركة والتعاون لتحقيق - الأهداف المشتركة.

أبعاد التعاون بين الموظفين تتنوع وتشمل التواصل الفعال، الثقة، القيادة التعاونية، التفاعل الاجتماعي، والبيئة التنظيمية. تعزيز هذه الأبعاد يمكن أن يساهم في بناء فرق عمل قوية ومنتجة. ومن خلال فهم هذه الأبعاد والاهتمام بها، تستطيع المؤسسات تحقيق مستويات أعلى من النجاح والإبداع.

نظريات مفهوم التعاون بين الموظفين

يعتبر التعاون بين الموظفين عنصراً محورياً في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها. وقد تناول العديد من العلماء والمفكرين هذا المفهوم من خلال نظريات متنوعة تفسر أبعاده المختلفة وتسلط الضوء على العوامل التي تسهم في تطويره داخل بيئات العمل. هذه النظريات تشمل نظرية التبادل الاجتماعي، نظرية فريق العمل، نظرية رأس المال الاجتماعي، ونظرية التكامل الوظيفي. من خلال فهم هذه النظريات، يمكن للمؤسسات تعزيز التعاون وتحقيق نتائج إيجابية في الأداء المؤسسي.

- نظرية التبادل الاجتماعي

تشير نظرية التبادل الاجتماعي إلى أن العلاقات الاجتماعية، بما في ذلك العلاقات بين الموظفين، تقوم على مبدأ التبادل المتبادل للمنافع والمكافآت. في إطار العمل، يتوقع الموظفون أن يحصلوا على دعم وموارد من زملائهم مقابل تقديم المساعدة لهم. هذا التبادل يمكن أن يكون مادياً أو معنوياً، ويسهم في بناء علاقات قوية قائمة على الثقة المتبادلة. توضح النظرية أن التعاون يزداد عندما يشعر الأفراد بأنهم يستفيدون من دعم الآخرين وأن هذا الدعم سيتم تعويضه في المستقبل .

- نظرية فريق العمل

نظرية فريق العمل تركز على أهمية الهيكلية الداخلية والتفاعل بين أعضاء الفريق في تحقيق التعاون الفعال. تستند هذه النظرية إلى فكرة أن الفرق المتجانسة والمترابطة قادرة على تحقيق أداء عالٍ من خلال التعاون. تقترح النظرية أن فرق العمل الفعالة يجب أن تتمتع بوضوح في الأدوار والمسؤوليات، والمرونة في التعامل مع التحديات، إضافة إلى روح جماعية قوية. يشير العمل الكلاسيكي لـ Hackman و Oldham إلى أن الأداء الأفضل يظهر عندما يتم دمج أهداف الفريق مع دعم الأعضاء لبعضهم البعض.

- نظرية رأس المال الاجتماعي

تركز نظرية رأس المال الاجتماعي على العلاقات بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسة، وتحديدًا على كيفية استثمار هذه العلاقات لتعزيز التعاون. تُظهر النظرية أن الموظفين الذين يتمتعون بشبكة قوية من العلاقات داخل المؤسسة لديهم قدرة أكبر على التعاون بفضل الوصول إلى المعلومات، الموارد، والدعم الاجتماعي. تشير الأبحاث إلى أن رأس المال الاجتماعي يزيد من قدرة الأفراد على التعاون، حيث يمكن للموظفين الاعتماد على شبكاتهم للحصول على المساعدة والمشورة.

- نظرية التكامل الوظيفي

نظرية التكامل الوظيفي تؤكد على أن التعاون بين الموظفين يكون أكثر فاعلية عندما تكون وظائف الأفراد متكاملة ومتداخلة. تقترح النظرية أن تكامل المهام والأدوار يسهم في تعزيز التعاون، حيث يحتاج الأفراد إلى العمل معاً لتحقيق هدف مشترك. وفقاً للنظرية، فإن التنسيق بين الوظائف المختلفة داخل المؤسسة يعزز من فرص التعاون ويقلل من النزاعات الداخلية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة.

- نظرية القيادة التحويلية

تركز نظرية القيادة التحويلية على دور القادة في تحفيز وتشجيع التعاون بين الموظفين. وفقاً لهذه النظرية، يعتمد التعاون الفعال على وجود قادة يستطيعون إلهام الموظفين وتوجيههم نحو تحقيق أهداف مشتركة. القادة التحويليون يعززون الثقة، يخلقون رؤية مشتركة، ويشجعون الابتكار والعمل الجماعي. أثبتت الأبحاث أن هذا النمط من القيادة يسهم في تعزيز التعاون من خلال خلق بيئة تفاعلية تدعم التواصل المفتوح والتفاهم المتبادل بين الأعضاء. قدمت النظريات المختلفة المتعلقة بمفهوم التعاون بين الموظفين رؤى متعددة حول كيفية تحسين التفاعل بين الأفراد في بيئات العمل. من خلال دراسة هذه النظريات وفهم كيفية تطبيقها في الواقع العملي، يمكن للمؤسسات تعزيز التعاون بين موظفيها وتحقيق نتائج إيجابية في الأداء. النظريات المتنوعة مثل التبادل الاجتماعي، فريق العمل، رأس المال الاجتماعي، التكامل الوظيفي، والقيادة التحويلية، توفر إطاراً قوياً لتطوير استراتيجيات فعالة تعزز التعاون المستدام داخل المؤسسات.

المتغير الثاني : جودة الأداء الوظيفي

يعتبر مفهوم جودة الأداء الوظيفي أحد العناصر الحيوية التي تسهم في تحسين فعالية المؤسسات وزيادة إنتاجيتها. يرتبط هذا المفهوم بمستوى المهارات والقدرات التي يستخدمها الموظفون في تنفيذ مهامهم الوظيفية، ومدى تحقيقهم للأهداف المرسومة للمؤسسة. تساهم جودة الأداء الوظيفي في تعزيز النجاح المؤسسي من خلال تحقيق توازن بين الكفاءة والإنتاجية من جهة، والرضا الوظيفي من جهة أخرى.

عرّف العديد من الباحثين جودة الأداء الوظيفي بأنها "مستوى الكفاءة التي يتم بها أداء المهام والوظائف الموكلة إلى الموظف بطريقة تحقق أهداف المؤسسة وتعزز من رضا الموظف عن العمل". ويشير هذا التعريف إلى أن الجودة في الأداء الوظيفي ليست مقتصرة فقط على الكفاءة الفنية، بل تشمل أيضًا الجوانب الشخصية والاجتماعية التي تؤثر على فعالية العمل.

وفقًا لدراسة العتيبي (٢٠١٨)، يُعرف الأداء الوظيفي الجيد بأنه "مزيج من المهارات والقدرات الفردية، مع مستوى الالتزام والابتكار الذي يبديه الموظف في عمله". ويشير العتيبي إلى أن جودة الأداء ترتبط بشكل كبير بمستوى الالتزام المؤسسي والدافعية الذاتية للأفراد داخل المؤسسة. تشمل جودة الأداء الوظيفي عدة عناصر رئيسية، من بينها:

- **الكفاءة الفنية:** وهي تعني قدرة الموظف على أداء مهامه بمهارة عالية وبدقة. وفقًا لدراسة أجراها القحطاني (٢٠١٩)، تعتبر الكفاءة الفنية أحد المحاور الأساسية لجودة الأداء الوظيفي، حيث تؤدي إلى تحسين نوعية العمل وتقليل الأخطاء والوقت المهدور.

- **التفاعل الاجتماعي:** أظهرت دراسة الحربي (٢٠٢٠) أن التفاعل الاجتماعي بين الموظفين يلعب دورًا كبيرًا في تحقيق جودة الأداء، حيث أن وجود بيئة عمل تعاونية يساهم في تحفيز الموظفين على العمل بروح الفريق وزيادة الإنتاجية.

- **الالتزام الوظيفي:** تشير دراسة الغامدي (٢٠١٧) إلى أن الالتزام الوظيفي هو عامل مهم في جودة الأداء، حيث يساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي وتعزيز ولاء الموظفين للمؤسسة، مما ينعكس على أدائهم بشكل إيجابي. تشير الدراسات إلى أن جودة الأداء الوظيفي تؤثر بشكل مباشر على مستوى الإنتاجية داخل المؤسسات. وفقًا لدراسة أجراها الشمري (٢٠١٦)، فإن المؤسسات التي تركز على تحسين جودة أداء موظفيها تتمكن من تحقيق أهدافها بشكل أكثر كفاءة وتقديم خدمات أو منتجات ذات جودة أعلى. كما أن الجودة في الأداء تؤدي إلى زيادة رضا العملاء والموظفين على حد سواء، مما يعزز من سمعة المؤسسة في السوق.

تناولت دراسة البلوشي (٢٠١٩) العوامل المؤثرة في جودة الأداء الوظيفي، حيث أشارت إلى أن بيئة العمل، القيادة الفعالة، والرضا الوظيفي هي من أهم العوامل التي تؤثر على مستوى الجودة في الأداء. وقد أوضحت الدراسة أن المؤسسات التي توفر بيئة عمل مشجعة وتبني أنظمة تحفيزية تتبنى التعاون والتطوير المهني تحقق مستويات أعلى من الجودة في الأداء الوظيفي.

جودة الأداء الوظيفي هي مفهوم شامل يتضمن الكفاءة الفنية، التفاعل الاجتماعي، والالتزام الوظيفي. تساهم هذه العوامل مجتمعة في تحسين إنتاجية المؤسسات وتعزيز قدرتها على المنافسة في السوق. من خلال فهم عناصر جودة الأداء والعمل على تعزيزها، يمكن للمؤسسات بناء فرق عمل قوية وفعالة قادرة على تحقيق الأهداف بأعلى مستويات الكفاءة والجودة.

العلاقة بين التعاون بين الموظفين و جودة الأداء الوظيفي

التعاون بين الموظفين هو أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. تعتمد الكثير من المؤسسات الحديثة على التعاون بين الموظفين لتحقيق الكفاءة والإنتاجية المطلوبة. العديد من الدراسات والبحوث العربية أشارت إلى أن التعاون الفعال بين الموظفين يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الأداء، ويعزز من بيئة العمل الصحية والمنتجة.

- أثر التعاون على تحسين الأداء الوظيفي

أظهرت دراسة قام بها الزهراني (٢٠٢٠) أن التعاون بين الموظفين يؤدي إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي من خلال تعزيز التنسيق والتفاهم بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة. تؤكد الدراسة أن الموظفين الذين يتعاونون مع بعضهم البعض يكونون أكثر قدرة على تبادل الأفكار وحل المشكلات بسرعة أكبر، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية في العمل. كما أشارت الدراسة إلى أن هذا التعاون يساعد في تقليل التوتر بين الموظفين، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والإبداع.

- التعاون كوسيلة لتحسين الاتصال الداخلي

في دراسة أخرى أجراها العتيبي (٢٠١٩)، تم التركيز على دور التعاون في تحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات. أظهرت الدراسة أن الاتصال الفعال هو عامل أساسي في تحقيق التعاون بين الموظفين، وأن المؤسسات التي تشجع على التواصل المفتوح والمستمر بين الأفراد تشهد أداءً وظيفياً أعلى. الموظفون الذين يشعرون بأنهم جزء من فريق يتواصل بفعالية يكونون أكثر استعداداً للمساهمة في العمل بشكل إيجابي، مما يحسن من جودة الأداء الوظيفي.

- العلاقة بين التعاون والالتزام الوظيفي

أشارت دراسة قام بها الصبحي (٢٠٢١) إلى وجود علاقة إيجابية بين التعاون بين الموظفين ومستوى الالتزام الوظيفي. وجدت الدراسة أن التعاون يعزز من شعور الموظفين بالانتماء للمؤسسة ويزيد من التزامهم بأداء مهامهم على أكمل وجه. الموظفون الذين يعملون في بيئة تعاونية يكونون أكثر استعداداً للبقاء في وظائفهم والمساهمة بشكل أكبر في تحقيق أهداف المؤسسة، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الأداء الوظيفي.

- التعاون كعنصر أساسي في تحقيق الرضا الوظيفي

أظهرت دراسة أجراها الغامدي (٢٠١٨) أن التعاون بين الموظفين يساهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي، مما يؤدي بدوره إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي. وجدت الدراسة أن الموظفين الذين يشعرون بأنهم يعملون في بيئة تعاونية وداعمة يكونون أكثر رضا عن وظائفهم، مما يزيد من إنتاجيتهم ويحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم. التعاون يؤدي إلى تقليل النزاعات وتحسين العلاقات بين الأفراد، مما يعزز من رضا الموظفين ويؤثر بشكل مباشر على جودة

الأداء.

- أهمية القيادة التعاونية في تحسين الأداء

في دراسة تناولت دور القيادة التعاونية في تحسين الأداء الوظيفي، أشار العسيري (٢٠٢٠) إلى أن القادة الذين يشجعون التعاون بين الموظفين يساهمون بشكل كبير في تحسين جودة الأداء. تؤكد الدراسة أن القيادة التعاونية تعزز من قدرة الفرق على العمل بشكل متجانس وتساعد في توجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة. القادة الذين يتبنون أسلوب القيادة التعاونية يساهمون في خلق بيئة عمل تفاعلية تحفز الموظفين على التعاون وتحقيق أداء متميز. تشير البحوث إلى أن التعاون بين الموظفين يلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الأداء الوظيفي. التعاون يعزز من التنسيق والاتصال الفعّال بين الموظفين، ويزيد من مستوى الالتزام والرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام للمؤسسة. من خلال تشجيع بيئة عمل تعاونية وقيادة تعاونية، يمكن للمؤسسات تحقيق مستويات أعلى من الأداء والابتكار.

تطور مفهوم جودة الأداء الوظيفي

يعد مفهوم جودة الأداء الوظيفي أحد المفاهيم التي شهدت تطوراً كبيراً على مر العقود. من بداياته التي كانت تركز على الإنتاجية والكفاءة الفنية، وصولاً إلى المفهوم الشامل الذي يدمج بين الجودة الشخصية والاجتماعية والابتكار. يسعى هذا المقال إلى تتبع تطور مفهوم جودة الأداء الوظيفي من خلال مراجعة الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع.

البدايات: التركيز على الكفاءة الفنية

في المراحل الأولى من تطور مفهوم جودة الأداء الوظيفي، كان التركيز الرئيسي ينصب على الكفاءة الفنية للموظفين. وقد أشار القحطاني (٢٠١٥) إلى أن جودة الأداء الوظيفي كانت تُعرّف بأنها قدرة الموظف على تنفيذ مهامه وفقاً للمعايير المحددة من حيث الدقة والسرعة. ووفقاً لهذه المرحلة، كانت المؤسسات تهتم بالنتائج الملموسة مثل كمية الإنتاج ومستوى الأخطاء. وكانت الكفاءة الفنية العامل الرئيسي الذي يتم على أساسه تقييم جودة الأداء. التحول نحو الأداء الشامل

مع مرور الوقت، بدأ المفهوم يتسع ليشمل جوانب أخرى تتعلق بالموظف ككل وليس فقط بقدراته الفنية. وفقاً لدراسة الحربي (٢٠١٧)، شهد مفهوم جودة الأداء الوظيفي تحولاً ملحوظاً في العقود الأخيرة ليشمل جوانب مثل التفاعل الاجتماعي، القيادة، وبيئة العمل. لم يعد التقييم يعتمد فقط على الأداء الفني، بل أصبح يشمل عناصر مثل قدرة الموظف على التعاون مع زملائه، والمساهمة في خلق بيئة عمل إيجابية. التوجه نحو الأداء المتميز والابتكار

في العقد الأخير، ظهر اتجاه جديد يربط بين جودة الأداء الوظيفي والابتكار في العمل. يُشير الغامدي (٢٠١٩) إلى أن المؤسسات أصبحت تركز بشكل متزايد على كيفية إسهام الموظف في تحسين العمليات والابتكار داخل المؤسسة.

جودة الأداء لم تعد ترتبط فقط بتنفيذ المهام المتكررة بشكل فعال، بل أصبحت تشمل القدرة على التفكير الإبداعي والمساهمة في تقديم حلول جديدة للتحديات التي تواجه المؤسسة.

العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء

واحدة من أهم التحولات التي شهدتها مفهوم جودة الأداء الوظيفي كانت التركيز على الرضا الوظيفي كعامل أساسي في تحسين الجودة. تشير دراسة العتيبي (٢٠٢٠) إلى أن المؤسسات التي تهتم برضا موظفيها تحقق مستويات أعلى من الجودة في الأداء. يشمل ذلك توفير بيئة عمل داعمة، وتقديم برامج تطوير مهني، وتعزيز ثقافة التعاون. هذه العوامل تسهم في زيادة دافعية الموظفين لأداء مهامهم بأفضل صورة.

دور التكنولوجيا في تطوير المفهوم

في السنوات الأخيرة، بدأت التكنولوجيا تلعب دوراً كبيراً في تطوير مفهوم جودة الأداء الوظيفي. وفقاً لدراسة السبيعي (٢٠٢١)، أصبح للتكنولوجيا دور مهم في قياس وتحليل الأداء الوظيفي بشكل أكثر دقة وفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الأدوات التكنولوجية في تعزيز التعاون بين الموظفين وتحسين عمليات التدريب والتطوير المهني، مما يؤدي إلى تحسين الجودة العامة للأداء.

شهد مفهوم جودة الأداء الوظيفي تطوراً كبيراً على مدار العقود الماضية. من التركيز على الكفاءة الفنية في البداية، إلى المفهوم الشامل الذي يتضمن الجوانب الاجتماعية والإبداعية للموظف. تساهم الدراسات العربية في تسليط الضوء على هذا التطور ودور العوامل المختلفة في تحسين جودة الأداء. في المستقبل، يُتوقع أن يستمر تطور هذا المفهوم مع تقدم التكنولوجيا وتغير طبيعة بيئات العمل.

أبعاد مفهوم جودة الأداء الوظيفي

يُعتبر مفهوم جودة الأداء الوظيفي متعدد الأبعاد، حيث لا يقتصر على الكفاءة الفنية فقط، بل يمتد ليشمل جوانب مختلفة مثل التفاعل الاجتماعي، الالتزام الوظيفي، الابتكار، والرضا المهني. هذه الأبعاد تتكامل معاً لتشكّل مفهوماً شاملاً لجودة الأداء الوظيفي في بيئات العمل. يهدف هذا المقال إلى استعراض أبعاد هذا المفهوم من خلال استنادنا إلى بعض الدراسات العربية التي تناولت هذه الأبعاد بشكل مفصل.

- الكفاءة الفنية

تُعد الكفاءة الفنية من أولى الأبعاد الأساسية التي تُشكل مفهوم جودة الأداء الوظيفي. يشير الزهراني (٢٠١٨) إلى أن الكفاءة الفنية تتعلق بقدرة الموظف على إتقان مهامه الوظيفية بناءً على المعايير المحددة من حيث الدقة والسرعة. وتعتبر هذه الكفاءة مقياساً رئيسياً لجودة الأداء في العديد من المؤسسات، حيث تعكس مدى قدرة الموظف على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال.

- التفاعل الاجتماعي

يُعتبر التفاعل الاجتماعي بعداً آخر مهماً في جودة الأداء الوظيفي، حيث يعكس قدرة الموظفين على التعاون والعمل

ضمن فرق. في دراسة أجراها الحربي (٢٠١٩)، تبين أن المؤسسات التي تشجع على التفاعل الاجتماعي الإيجابي بين الموظفين تحقق جودة أعلى في الأداء. يشمل هذا التفاعل القدرة على التواصل، تبادل الأفكار، وحل المشكلات الجماعية، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بطريقة أكثر سلاسة.

- الالتزام الوظيفي

يرى الكثير من الباحثين أن الالتزام الوظيفي يعد من الأبعاد الرئيسية لجودة الأداء الوظيفي. في دراسة الصبحي (٢٠٢٠)، تم تعريف الالتزام الوظيفي على أنه مدى استعداد الموظف لتقديم جهوده لتحقيق أهداف المؤسسة. يعزز الالتزام الوظيفي من أداء الموظفين بشكل إيجابي من خلال زيادة استمراريتهم في العمل وتفانيهم في تحسين نتائج المؤسسة.

- الابتكار والإبداع

يشير العتيبي (٢٠١٧) إلى أن الابتكار والإبداع من الأبعاد المهمة لجودة الأداء الوظيفي في العصر الحديث. يُقاس الابتكار بمدى قدرة الموظف على تقديم حلول جديدة وتطوير العمليات الداخلية، مما يساهم في تحسين الكفاءة العامة للمؤسسة. الابتكار لم يعد خياراً، بل أصبح جزءاً من استراتيجية المؤسسات لتحقيق التميز في الأداء وزيادة قدرتها التنافسية.

- الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي يُعتبر من الأبعاد الجوهرية في جودة الأداء الوظيفي. أظهرت دراسة الغامدي (٢٠١٦) أن الرضا الوظيفي يؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء، حيث أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن عملهم يُظهرون التزاماً أكبر ويؤدون مهامهم بجودة أعلى. الرضا يشمل جوانب مثل بيئة العمل، الأمان الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء والإدارة.

أبعاد مفهوم جودة الأداء الوظيفي تشمل الكفاءة الفنية، التفاعل الاجتماعي، الالتزام الوظيفي، الابتكار، والرضا الوظيفي. هذه الأبعاد تتكامل معاً لتشكل إطاراً شاملاً يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. من خلال فهم هذه الأبعاد والعمل على تعزيزها، يمكن للمؤسسات تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة في أدائها العام.

نظريات مفهوم جودة الأداء الوظيفي

تتعدد النظريات التي تسعى إلى تفسير مفهوم جودة الأداء الوظيفي وتحديد العوامل التي تؤثر عليه. تعتمد هذه النظريات على مداخل مختلفة مثل التحفيز، القيادة، وعلم النفس التنظيمي، وتعمل على توضيح العوامل التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف المؤسسية. يهدف هذا المقال إلى استعراض بعض النظريات التي تم تناولها في الأدبيات العربية المتعلقة بجودة الأداء الوظيفي.

- نظرية الدافع والتحفيز

تعتمد نظرية الدافع والتحفيز على فكرة أن الموظفين يسعون إلى تحقيق مستوى أعلى من الأداء الوظيفي عندما يكون لديهم دافع قوي لتحقيق الأهداف. وفقاً لدراسة الغامدي (٢٠١٦)، فإن هذه النظرية تُركز على تحفيز الموظفين من

خلال مجموعة من العوامل، بما في ذلك الحوافز المالية وغير المالية، مثل الاعتراف بإنجازاتهم وتوفير فرص النمو المهني. تشير هذه النظرية إلى أن تحسين جودة الأداء يتطلب وجود بيئة عمل محفزة تلبي احتياجات الموظفين.

- نظرية القيادة التحويلية

تُعد نظرية القيادة التحويلية من النظريات الحديثة التي ترتبط بجودة الأداء الوظيفي. في دراسة العتيبي (٢٠١٨)، يُوضح أن القيادة التحويلية تعتمد على قدرة القائد على تحفيز الموظفين من خلال رؤيته الاستراتيجية وشغفه الشخصي. يُظهر القائد التحويلي دعمًا مستمرًا لتطوير الموظفين وتمكينهم من الابتكار وتحقيق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي. تتناسب هذه النظرية مع بيانات العمل التي تتطلب قدرًا عاليًا من التفاعل والتعاون.

- نظرية العلاقات الإنسانية

تُركز نظرية العلاقات الإنسانية على دور العلاقات الشخصية والاجتماعية في تحسين جودة الأداء الوظيفي. وفقًا لدراسة الحربي (٢٠١٧)، فإن هذه النظرية تؤكد على أهمية خلق بيئة عمل داعمة تتيح للموظفين التفاعل والتعاون بشكل إيجابي. العلاقات القوية بين الموظفين والإدارة تعزز من الرضا الوظيفي، مما يساهم في تحسين الأداء بشكل عام.

- نظرية الاحتياجات الإنسانية لماسلو

نظرية ماسلو هي إحدى النظريات النفسية الأكثر شهرة في تفسير جودة الأداء الوظيفي. وفقًا لدراسة الزهراني (٢٠١٩)، تؤكد نظرية ماسلو على أهمية تلبية الاحتياجات الإنسانية المختلفة (مثل الحاجات الأساسية، الأمان، الانتماء، التقدير، وتحقيق الذات) لضمان تحسين الأداء الوظيفي. عندما يتم تلبية هذه الاحتياجات، يصبح الموظفون أكثر رضا وتحفيزًا، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم.

- نظرية التوافق الشخصي والمهني

تُركز نظرية التوافق الشخصي والمهني على العلاقة بين مهارات الموظف واحتياجات وظيفته. أشار القحطاني (٢٠٢٠) إلى أن جودة الأداء الوظيفي تتحسن عندما يكون هناك توافق بين متطلبات الوظيفة ومهارات الموظف. هذه النظرية تركز على أهمية وضع الموظفين في مواقع تناسب قدراتهم ومهاراتهم لتجنب الإجهاد وتحقيق أفضل النتائج.

تمثل النظريات المتعددة المتعلقة بجودة الأداء الوظيفي مداخل مختلفة لفهم وتحسين الأداء داخل المؤسسات. من نظرية الدافع والتحفيز إلى نظرية التوافق الشخصي والمهني، تقدم هذه النظريات رؤى قيمة حول كيفية تعزيز الجودة في الأداء الوظيفي. يُمكن للإدارة استخدام هذه النظريات كأدوات لتصميم استراتيجيات تحسين الأداء، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية.

الخاتمة

تلخص الدراسات السابقة أن هناك علاقة قوية بين التعاون بين الموظفين وجودة الأداء الوظيفي. فقد أظهرت البحوث أن التعاون يعزز التنسيق، يحسن الاتصال الداخلي، يزيد من الالتزام الوظيفي، ويعزز الرضا الوظيفي، وكل ذلك يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي. كما أشارت الدراسات إلى دور القيادة التعاونية في توجيه الفرق نحو تحقيق نتائج أفضل من خلال توفير بيئة تعاونية مشجعة.

من خلال هذه النتائج، يمكن استنتاج أن تعزيز التعاون بين الموظفين يجب أن يكون محوراً رئيسياً في استراتيجيات الإدارة، حيث أن زيادة التعاون تعزز من الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسات. ولكن على الرغم من هذه النتائج الواعدة، لا تزال هناك حاجة للمزيد من البحث المستقبلي لفهم كيفية تعزيز التعاون بشكل أكثر فعالية في بيئات العمل الرقمية أو الافتراضية، ومعرفة كيف يمكن للتكنولوجيا أن تدعم هذه العلاقة. كما أن هناك مجالاً كبيراً لاستكشاف تأثيرات التعاون على الجوانب النفسية والاجتماعية الأخرى للأداء الوظيفي.

إجمالاً، تساهم هذه البحوث في توسيع الفهم لكيفية تحسين بيئات العمل من خلال تعزيز التعاون بين الموظفين، مما يساعد المؤسسات على تحسين جودة أدائها الوظيفي واستدامة نجاحها على المدى الطويل.

الفصل الثالث : منهجية البحث

المقدمة

وضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقيق (أثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي – بالتطبيق على شركة مرامي للصناعات الغذائية بالرياض) ، وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

في الدراسات البحثية، تعد التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الإجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به. ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصلاحياتها.

التعاون بين الموظفين

• التعريف الإجرائي : هو سلوك يتمثل في التفاعل الإيجابي بين الموظفين داخل بيئة العمل، ويشمل تبادل المعلومات، وتقديم الدعم والمساعدة لبعضهم البعض، والتنسيق في المهام المشتركة. يتم قياس التعاون من خلال مؤشرات مثل: عدد المبادرات التعاونية، وتكرار الاجتماعات الجماعية، ومدى تبادل الأفكار والمعلومات بشكل منظم.

جودة الأداء الوظيفي

• التعريف الإجرائي : هو مستوى الكفاءة والإتقان في إنجاز المهام الوظيفية بما يتماشى مع المعايير المحددة من قبل المؤسسة. يتم قياس جودة الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات، مثل دقة العمل، وسرعة الإنجاز، ورضا العملاء، وتقليل الأخطاء، ومدى الالتزام بالمعايير المحددة والأهداف المحددة للوظيفة.

تصميم البحث

فلسفة البحث: الوضعية.

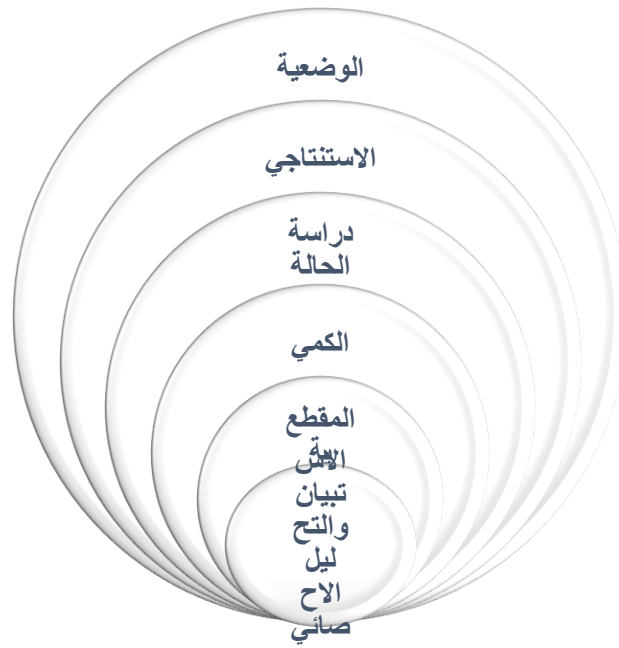
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي.



الشكل ٢: منهجية البحث للمشروع تم تصميمه بواسطة الباحث

في هذا البحث، تم اتباع منهجية علمية تهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة من خلال جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق ومنظم. اعتمد البحث على أسلوبين أساسيين، وهما أسلوب التحليل وأسلوب الاستبيان. فيما يخص أسلوب التحليل، تم جمع البيانات من مصادر متعددة وتحليلها بشكل نقدي للوصول إلى استنتاجات تدعم فرضيات البحث، بالإضافة إلى توفير فهم أعمق للموضوع المدروس. وقد ساهم هذا الأسلوب في تقديم رؤية شاملة قائمة على مراجعة البيانات وتحليلها بشكل منهجي.

أما الاستبيان، فتم استخدامه كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة؛ حيث تم تصميم استبيان يشتمل على مجموعة من الأسئلة الموجهة لقياس متغيرات البحث المختلفة. تم توزيع الاستبيانات على العينة المستهدفة، وجمعت الردود من المشاركين لتحليلها واستخلاص نتائج تدعم تحقيق أهداف البحث.

تجمع هذه المنهجية بين التحليل النوعي والكمي، مما يعزز موثوقية النتائج ويساعد في الوصول إلى فهم متكامل وشامل للظاهرة المدروسة، مع مراعاة تحقيق موضوعية ودقة في تحليل المعلومات.

مجتمع البحث

القطاع	التصنيفات	الموظفين
شركة مرامي للصناعات الغذائية	إدارة عليا	٤٠
	موظفين	٣٠٠-٥٠٠

جدول رقم (١) مجتمع البحث تم تصميمه بواسطة الباحث ٢٠٢٤

عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
تستهدف الموظفين في شركة مرامي للصناعات الغذائية	٣٢ موظف

جدول رقم (٢) عينة البحث تم تصميمه بواسطة الباحث ٢٠٢٤

طريقة وتقنيات أخذ العينة

طريقة أخذ العينات هي الاحتمالية وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة

طريقة جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً. يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة. سيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل (التعاون بين الموظفين) والمتغير التابع (جودة الأداء الوظيفي) في (شركة مرامي للصناعات الغذائية).

المتغير المستقل (التعاون بين الموظفين)

اعتمدت الباحثة على استبانة بنونة علي (٢٠١٦). من أجل قياس المتغير المستقل (التعاون بين الموظفين)، وذلك من حيث أربعة أبعاد وهي: التواصل الفعال بين الموظفين، تبادل الأفكار والخبرات، العمل الجماعي، بناء الثقة بين الموظفين. مع إجمالي ١٦ عنصر للمتغير بأكمله. حيث أن البعد التواصل الفعال بين الموظفين يتكون من ٤ عناصر، البعد تبادل الأفكار الخبرات يتكون من ٤ عناصر، والبعد العمل الجماعي يتكون من ٤ عناصر والبعد بناء الثقة بين الموظفين يتكون من ٤ عناصر. نوع الأداة ليكرت موافق، غير متأكد، أرفض

المتغير	الأبعاد	عدد البيانات	المرجع
التعاون بين الموظفين	التواصل الفعال بين الموظفين	٤	بنونة ٢٠١٦
	تبادل الأفكار والخبرات	٤	
	العمل الجماعي	٤	
	بناء الثقة بين الموظفين	٤	
	المجموع	١٦	

جدول رقم (٣) المتغير المستقل تم تصميمه بواسطة الباحث ٢٠٢٤

المتغير التابع (جودة الأداء الوظيفي)

اعتمدت الباحثة على استبانة بنونة علي (٢٠١٦). من أجل قياس المتغير المستقل (جودة الأداء الوظيفي)، وذلك من خلال بعد واحد مع إجمالي ١٢ عنصر للمتغير بأكمله. نوع الأداة ليكرت موافق، غير متأكد، أرفض

المتغير	البعد	عدد البيانات	المرجع
جودة الأداء الوظيفي		١٢	بنونة ٢٠١٦

جدول رقم (٤) المتغير التابع تم تصميمه بواسطة الباحث ٢٠٢٤

البيانات الأولية

يقصد بالبيانات الأولية بأنها البيانات التي قام الباحث بجمعها من مصادرها الأساسية وهي عبارة عن بيانات واقعية وأصلية تعبر عن مشكلة الدراسة، والغرض من جمع البيانات الأولية هو الوصول إلى حل المشكلة البحثية حيث تتضمن البيانات الأولية الاستبيان

البيانات الثانوية

يقصد بالبيانات الثانوية هي تلك البيانات التي تم جمعها بواسطة باحثين آخرين، كما تعتبر البيانات الثانوية عبارة عن تحليل وتفسير للبيانات الأولية، ويقوم الباحث بجمعها لأغراض أخرى غير الوصول إلى حل المشكلة البحثية الخاصة بالبحث العلمي، ويمكن أن تحتوى على معلومات يستند عليها في كتابة المحتوى العلمي للبحث أو متن البحث العلمي الخاص به، وتتمثل البيانات الثانوية في (الكتب، والمقالات، والدوريات، والتقارير الرسمية).

طرق وإجراءات تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية وتحديدا ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة. للعلوم الاجتماعية (SPSS) 27 تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصالحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

الخاتمة

سيتم إضافة النتائج التي تم التوصل لها

الملاحق

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1) استبيان

الموظف الكريم تحية طيبة وبعد أخي الفاضل/ أختي الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، تحية طيبة وبعد
يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان والذي صمم للحصول على بعض المعلومات التي تخدم
أهداف بحثي، والذي يدخل ضمن متطلبات استكمال الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة
الموارد البشرية.

بعنوان: أثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي

وآمل منكم الاطلاع على الاستبيان والإجابة عليها بصدق وموضوعية، وأن مساعدتكم في هذا العمل
سيكون لها الأثر الكبير في نجاح البحث وتحقيق أهدافها، مع العلم بأن جميع المعلومات المستخلصة
من هذا الاستبيان لن تستخدم إلا للأغراض العملية للبحث
ولم نجتهد للوصول إليك إلا تحقيقاً ورغبةً في إيجاد نتائج واقعية كرماءً منك مشاركتنا في الإجابة

تقوم الباحثة بإجراء بحث بعنوان أثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي
يهدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة أدائك الوظيفي ورؤيتك للعوامل التي قد تعزز من ذلك
نأمل قراءة فقرات الاستبانة بتأني ثم الإجابة عنها جميعاً ، علماً إن دقة البحث وما تخرج به من
توصيات ستعتمد على دقة أرائكم التي لنا ثقة بها وهي موضوع اعتزازنا وتقديرنا

شاكرين لكم حسن تعاونكم

أولا : المعلومات الشخصية :

برجاء التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بدقة وذلك باختيار الإجابة المناسبة :

العمر :

☐ ٢٦ – ٣٥ سنة

☐ ٢٥ سنة فأقل

☐ ٤٦ سنة فأكثر

☐ ٣٦ – ٤٥ سنة

الجنس :

☐ أنثى

☐ ذكر

المستوى التعليمي :

☐ غير ذلك

☐ دكتورة

☐ ماجستير

☐ بكالوريوس

الخبرة العملية :

☐ ١٦ سنة فأكثر

☐ ١١-١٥ سنة

☐ ٦-١٠ سنوات

☐ ٥ سنوات

المستوى الوظيفي :

☐ إدارة دنيا

☐ إدارة وسطى

☐ إدارة عليا

جدول رقم (٥) الاستبيان تم تصميمه بواسطة الباحث ٢٠٢٤

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
التعاون بين الموظفين	التواصل الفعال بين الموظفين	4	بونوة علي ، ٢٠١٦ ، العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي
	تبادل الأفكار و الخبرات	4	
	العمل الجماعي	4	
	بناء الثقة بين الموظفين	4	

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
جودة الأداء الوظيفي	جودة الأداء الوظيفي	١٢	بونوة علي ، ٢٠١٦ ، العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي

الفقرة

موافق غير متأكد أرفض

١ - التعاون بين الموظفين			
التواصل الفعال بين الموظفين			
			تفضل أن تكون لك لقاءات برئيسك خارج المؤسسة
			تفضل أن تلتقي بزملائك خارج أوقات العمل في المقهى
			انضمامك للفريق الرياضي للمؤسسة يساعدك في تحسين علاقاتك مع زملاء العمل
			يسهل تكوين علاقات مع الزملاء الذين لهم نفس إهتماماتك
تبادل الأفكار والخبرات			
			تشجع الإدارة محاولة الموظفين في فهم مشكلات العمل المطروحة
			يهتم الأفراد بمتابعة تنفيذ القرارات على أرض الواقع
			يهم الإدارة مناقشة القرارات المتخذة وتقويمها في اجتماعاتها المختلفة مع الموظفين
			القرارات النهائية التي تخص العمل أو العاملين تكون وفق ما اتفقت عليه الأغلبية
العمل الجماعي			
			أتعاون مع الزملاء عند الضرورة
			أراعي الأمانة والحياد في التعامل مع الزملاء
			أتعاطف كثيرا مع مشكلات الزملاء
			يشعر الزملاء بارتياح تجاهي
بناء الثقة بين الموظفين			
			يحاول رئيسي تنمية علاقاته وصلاته بالمروسين حتى يخلق جوا وديا في العمل
			يحاول رئيسي معالجة مشكلاتي و مشكلات زملائي المتعلقة سواء بنا أو بالعمل

الفقرة			
موافق	غير متأكد	أرفض	
			أتعاون مع المسؤول المباشر لتحقيق الانجازات المطلوبة في المؤسسة
			أحاول إنجاز المهام التي كلفت بها على أكمل وجه وفي الوقت المطلوب

٢ - جودة الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي			
			يعتبر عملي في مؤسستي أحسن فرصة عرضت علي
			لا أفكر في ترك العمل إلا في ظروف استثنائية
			تساعد طبيعة عملي على بذل أقصى ما أستطيع من جهد
			يحقق لي العمل الحالي قدرا كبيرا من الرضا
			إنني اعمل لضمان دخل ثابت ولتأمين مخاطر المستقبل
			إنني اعمل لتكوين علاقات اجتماعية
			زملائي يعتبرون مصدرا كبيرا للرضا عن العمل
			يمدح رئيسي العمل الجيد
			أشعر بعدالة كبيرة في سياسة التقييم والترقية
			هناك فرص كبيرة للترقية والتقدم في العمل
			تعتمد الترقية إلى حد كبير على الأقدمية
			تمدني الإدارة بالمعلومات الخاصة بالعمل بصفة دورية ومستمرة

قائمة المراجع

- أحمد، س. (٢٠١٨). *العوامل المؤثرة في التعاون الوظيفي وأثرها على الأداء المؤسسي*. مجلة العلوم الإدارية.
- أحمد، محمد. (٢٠٢١). *إدارة الموارد البشرية: نظريات وتطبيقات*. دار الفكر العربي.
- البخاري، كتاب المظالم والغصب، باب نصر المظلوم، (٣/ ١٢٩) برقم: (٢٤٤٦)، ومسلم، كتاب البر والصلة والآداب، باب تراحم المؤمنين وتعاطفهم وتعاضدهم، (٤/ ١٩٩٩)، برقم: (2585)
- البلوشي، ن. (٢٠١٩). *العوامل المؤثرة في جودة الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية*. مجلة الاقتصاد والإدارة.
- جابر، فاطمة. (٢٠٢٠). *أثر التعاون في بيئة العمل على الأداء المؤسسي*. مجلة الإدارة والتنمية.
- الجاسم، م. (٢٠١٨). "ديناميكيات التعاون في بيئات العمل". دار الفكر العربي.
- الحربي، س. (٢٠١٧). *أثر العلاقات الإنسانية في تحسين جودة الأداء الوظيفي*. مجلة البحوث الاجتماعية.
- الحربي، س. (٢٠١٧). *جودة الأداء الوظيفي بين الكفاءة الفنية والعلاقات الاجتماعية*. مجلة البحوث الاجتماعية.
- الحربي، س. (٢٠١٩). *دور التفاعل الاجتماعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي في بيئات العمل التعاونية*. مجلة البحوث الاجتماعية.
- الحربي، س. (٢٠٢٠). *دور التفاعل الاجتماعي في تحقيق الجودة في الأداء الوظيفي*. مجلة البحوث الاجتماعية.
- حسن، نادية. (٢٠٢٢). *تطوير فرق العمل: الأسس والممارسات*. مركز البحوث الإدارية.
- الحسيني، م. (٢٠١٩). "إدارة الفرق والتعاون في العمل". دار النشر الأكاديمي.
- الزبيدي، أحمد عبد اللطيف
- الزهراني، ح. (٢٠١٨). "التعاون والابتكار في بيئات العمل". مجلة تكنولوجيا الأعمال.
- الزهراني، ع. (٢٠١٨). *تحليل الكفاءة الفنية ودورها في تحسين جودة الأداء الوظيفي*. مجلة الإدارة العامة.
- الزهراني، ع. (٢٠١٩). *نظرية ماسلو وتطبيقاتها في تحسين جودة الأداء الوظيفي*. مجلة علم النفس التنظيمي.
- الزهراني، ع. (٢٠٢٠). *أثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات*. مجلة الإدارة العربية.

- السبيعي، ن. (٢٠٢١). *أثر التكنولوجيا الحديثة على تحسين جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة والخاصة*. مجلة التكنولوجيا والإدارة.
- السعدي، خالد. (٢٠١٩). *التواصل الفعال في العمل الجماعي*. دار النشر الجامعية.
- شركة مرامي للصناعات الغذائية [Marami Food Industries Co.](#)
- الشمري، خ. (٢٠١٦). *أثر جودة الأداء الوظيفي على الإنتاجية المؤسسية*. مجلة الإدارة الحديثة.
- الشمري، ن. (٢٠٢٠). "التعاون والرضا الوظيفي". مجلة علم النفس الصناعي.
- الصبحي، س. (٢٠٢٠). *الالتزام الوظيفي وعلاقته بجودة الأداء في المؤسسات العامة والخاصة*. مجلة الإدارة والقيادة.
- الصبحي، س. (٢٠٢١). *العلاقة بين التعاون والالتزام الوظيفي في بيئات العمل الحديثة*. مجلة البحوث الإدارية.
- الضامن، منذر (٢٠١٥). كتاب أساسيات البحث العلمي " كلية التربية جامعة السلطان قابوس .
- عبدالله، علي. (٢٠١٨). *أسس النجاح في العمل الجماعي*. دار النشر الحديثة.
- العبيدي، خ. (٢٠١٩). "تأثير التعاون على الإنتاجية في المؤسسات". مجلة الإدارة والتنظيم.
- العبيدي، خ. (٢٠٢٠). "أثر التعاون على الأداء الوظيفي في المؤسسات". مجلة الإدارة والتنظيم.
- العتيبي، م. (٢٠١٧). *أثر الابتكار والإبداع على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة*. مجلة الإدارة والإبداع.
- العتيبي، م. (٢٠١٨). *القيادة التحويلية ودورها في تحسين جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة*. مجلة القيادة والإدارة.
- العتيبي، م. (٢٠١٨). *تحليل أداء الموظفين في بيئات العمل المتغيرة*. مجلة العلوم الإدارية.
- العتيبي، م. (٢٠١٩). *دور الاتصال الداخلي في تعزيز التعاون بين الموظفين وتحسين الأداء الوظيفي*. مجلة العلوم الإدارية.
- العتيبي، م. (٢٠٢٠). *العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء في بيئات العمل العربية*. مجلة العلوم الإدارية.
- العسيري، ع. (٢٠٢٠). *دور القيادة التعاونية في تحسين جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة والخاصة*. مجلة القيادة والإدارة.
- عقل، محمد عطا
- علي، م، وعبد الله، س. (٢٠١٨). "إدارة الأداء الوظيفي: مبادئ وممارسات". دار الفكر العربي.
- العنزي، س. (٢٠١٩). "التعاون وحل النزاعات في بيئات العمل". مجلة العلوم الإدارية.

- الغامدي، ف. (٢٠١٦). *الرضا الوظيفي وتأثيره على جودة الأداء في بيئات العمل المختلفة*. مجلة العلوم الإدارية.
- الغامدي، ف. (٢٠١٦). *نظرية الدافع والتحفيز وعلاقتها بجودة الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة*. مجلة العلوم الإدارية.
- الغامدي، ف. (٢٠١٧). *الالتزام الوظيفي وأثره على جودة الأداء في المؤسسات العامة والخاصة*. مجلة الإدارة والقيادة.
- الغامدي، ف. (٢٠١٨). *التعاون بين الموظفين ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء*. مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية.
- الغامدي، ف. (٢٠١٩). *دور الابتكار في تحسين جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة*. مجلة الإدارة والابتكار.
- غيث ، محمد عاطف
- القحطاني، ع. (٢٠١٥). *تقييم جودة الأداء الوظيفي من منظور الكفاءة الفنية*. مجلة الإدارة العامة.
- القحطاني، ع. (٢٠١٩). *الكفاءة الفنية ودورها في تحسين جودة الأداء الوظيفي*. مجلة الإدارة العامة.
- القحطاني، ع. (٢٠٢٠). *التوافق الشخصي والمهني وأثره على جودة الأداء الوظيفي*. مجلة الإدارة العامة.
- القرآن الكريم

- Drucker, P. (1999). *Management Challenges for the 21st Century*. HarperBusiness.
- Leonardi, P. M., & Treem, J. W. (2012). *Knowledge Management and Virtual
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Macmillan.
- Siekerston, R. (2020). The principles of scientific inquiry.
- Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.

- Teams: A Theoretical Framework and Its Implications*. Journal of Management Information Systems.
- Morgan, J. (2014). *The Future of Work: Attract New Talent, Build Better Leaders, and Create a Competitive Organization*. Wiley.
- Hackman, J. R. (1987). *The Design of Work Teams*. In J. W. Lorsch (Ed.), Handbook of Organizational Behavior. Prentice Hall.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2001). *The Role of Trust in Organizational Settings*. Organization Science.
- Yukl, G. (2012). *Leadership in Organizations*. Pearson Education.
- Allen, T. D., & Eby, L. T. (2003). *Relationship Quality in Mentoring Relationships and Outcomes: An Organizational Study*. Journal of Vocational Behavior.
- West, M. A., & Markiewicz, L. (2004). *Building Team-Based Working: A Practical Guide to Organizational Transformation*. British Psychological Society.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley & Sons.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the Design of Work: Test of a Theory*. Organizational Behavior and Human Performance.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon and Schuster.
- Thompson, J. D. (1967). *Organizations in Action: Social Science Bases of Administrative Theory*. McGraw-Hill.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Sage Publications.

The impact of employee collaboration on job performance quality

By applying to Marami Food Industries Company in Riyadh (Case Study)

Researcher's name

Saadah Al-Khuttabi

Graduation Project – 1

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Moustafa Elashry

Faculty member- Faculty of management- Midocean University

2024– Second Semester