

دور تنمية الموارد البشرية في رفع الكفاءة الإنتاجية
(بالتطبيق على شركة بترولائز لخدمات الخام)

The role of human resource development in raising productive efficiency
(Applied to Petrolines Crude Services Company)

¹ خالد إبراهيم عثمان ابراهيم، جامعة السودان المفتوحة ، كلية الدراسات العليا، السودان
تاريخ الاستلام: 2024/11/6 تاريخ القبول: 2024/11/08 تاريخ النشر: 2024/11/22

ملخص:

هدفت الدراسة الى قياس اثر تنمية الموارد البشرية في رفع الكفاءة الإنتاجية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استمارة الاستبانة لجمع البيانات من العاملين بشركة بترولائز لخدمات الخام. توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها: وجود ارتباط طردي ضعيف بين تنمية الموارد البشرية مقاسة (بكفاءة المتدربين والمحابة والمحسوبية) والكفاءة الانتاجية بشركة بترولائز لخدمات الخام، كذلك أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين التحفيز لتنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية بشركة بترولائز لخدمات الخام، اوصت الدراسة بتعزيز استراتيجيات التحفيز لتنمية الموارد البشرية مع التركيز على تعزيز العدالة والشفافية في عمليات الاختيار والترقية. كما ينبغي تطوير برامج تحفيزية شاملة تعزز من الأداء الفردي والجماعي، وفي الوقت نفسه، تطبيق سياسات صارمة لمكافحة المحابة والمحسوبية لضمان تحقيق بيئة عمل عادلة تشجع على الابتكار والإنتاجية العالية.

كلمات مفتاحية: تنمية الموارد البشرية، المحابة، المحسوبية، الكفاءة الإنتاجية رضا العملاء

Abstract:

The study aimed to measure the impact of human resource development in raising productive efficiency. The study adopted a descriptive and analytical approach, and used a questionnaire to collect data from employees of Petrolines Crude Services Company. The study found several findings, including: There is a weak direct correlation between human resource development as measured by (trainee competence, favouritism and nepotism) and productive efficiency at Petrolines Crude Services Company, and the estimation results showed a strong direct correlation between human resource development motivation and productive efficiency at Petrolines Crude Services Company. The study recommends

enhancing human resource development motivation strategies with a focus on promoting justice and transparency in selection and promotion processes. Comprehensive incentive programmes that enhance individual and team performance should be developed, while at the same time, strict policies against nepotism and favouritism should be implemented to ensure a fair work environment that encourages innovation and high productivity..

Keywords: Human Resource Development, Favouritism, Productivity, Customer Satisfaction

مقدمة:

تعد الكفاءة الإنتاجية من الأمور الهامة التي إستدعت إهتمام دول العالم عامة، علي إعتبار أنها معيار أساسي في تقييم المؤسسات الصناعية ومؤشر للربح وكفاءة الأداء في المؤسسات. وهي مقياس كمي وكيفي للإنجاز، يأخذ في الإعتبار القدرة علي تحقيق الأهداف عن طريق تحويل المدخلات إلي المخرجات بأقل تكلفة ممكنة ، فهي مقياس لنجاح أو فشل إدارة المنشأة في إنتاج السلع والخدمات من حيث الكمية والجودة والإستخدام الأمثل للموارد

تأسيساً لما سبق تسعى هذه الدراسة الي قياس دور تنمية الموارد البشرية في رفع الكفاءة الانتاجية، وذلك بإجراء دراسة ميدانية على إحدى الشركات العاملة في نقل المواد الخام والتي تعتبر لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة.

مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في مواجهة شركة بترولائز لخدمات الخام، مثل العديد من الشركات في القطاع الخدمي، لتحديات تتعلق بضعف الكفاءة الإنتاجية. يتطلب هذا الوضع تعزيز جهود تنمية الموارد البشرية من خلال الاستثمار في تطوير الموظفين وتحفيزهم على الابتكار والمشاركة الفعالة. بدون هذا الاستثمار، قد تتأثر الإنتاجية والقدرة على تحقيق الأهداف الاجتماعية سلباً. لذا، تركز الدراسة على كيفية تأثير تنمية الموارد البشرية في رفع الكفاءة الإنتاجية في الشركة؟ وتتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية:-

1. ما مدى تأثير كفاءة المتدربين على الكفاءة الإنتاجية؟
2. ما هو تأثير المحاباة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية على الكفاءة الإنتاجية؟
3. كيف يمكن للتحفيز في تنمية الموارد البشرية أن يؤثر على الكفاءة الإنتاجية؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية وتتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المتدربين والكفاءة الانتاجية

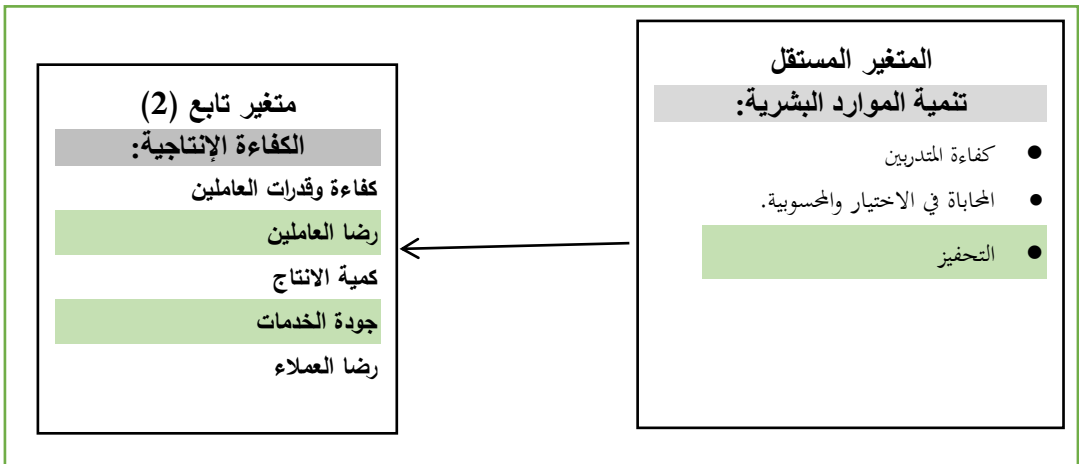
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز لتنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية
نموذج الدراسة:

ركزت الدراسة على معرفة العلاقات بين المتغيرات التالية:

- 1- المتغير المستقل: تنمية الموارد البشرية ويقاس بأبعاد (كفاءة المتدربين، ت المحابة في الاختيار والمحسوبية، التحفيز).
 - 2- المتغير التابع: وهو الكفاءة الإنتاجية ويقاس بأبعاد (كفاءة وقدرة العاملين، رضا العاملين ، كمية الإنتاج، جودة الخدمات، رضا العملاء)
- الشكل (1) التالي يوضح العلاقات بين هذه المتغيرات

شكل (1) نموذج الدراسة



المصدر: اعداد الباحث اعتماداً علي ادبيات الدراسة، 2024م

أهداف الدراسة:

- الهدف الرئيسي لهذا الدراسة يتمثل قياس اثر تنمية الموارد البشرية في رفع الكفاءة الإنتاجية ، ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:
1. تقييم تأثير كفاءة المتدربين على الكفاءة الإنتاجية.
 2. تحليل تأثير المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية على الكفاءة الإنتاجية.
 3. تحديد تأثير التحفيز في تنمية الموارد البشرية على الكفاءة الإنتاجية.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من جانبيه النظري (العلمي) والعملي (التطبيقي) وذلك على النحو التالي:

أولاً: الأهمية العلمية:

1. تسهم الدراسة في سد الفجوة في الأدبيات المتعلقة بتأثير تنمية الموارد البشرية على الكفاءة الإنتاجية، مما يوفر إطاراً نظرياً يمكن للباحثين الاستناد إليه في دراسات مستقبلية.
2. تقدم الدراسة تحليلاً شاملاً للعوامل المؤثرة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية والكفاءة الإنتاجية، مثل دعم الإدارة العليا والتحفيز، مما يساعد في تطوير نظريات جديدة في مجال إدارة الموارد البشرية.
3. تساهم الدراسة في تطوير منهجيات بحثية جديدة لقياس العلاقات بين المتغيرات المختلفة، مما يتيح للباحثين استخدام أدوات تحليلية مبتكرة لفهم تأثيرات تنمية الموارد البشرية بشكل أفضل.

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تُمكن نتائج الدراسة المؤسسات من تحسين الأداء العام من خلال تبني استراتيجيات فعالة في تنمية الموارد البشرية، مما يعزز من قدرتها على تحقيق الأهداف الاجتماعية والإنتاجية.
2. توفر الدراسة بيانات قيمة يمكن استخدامها من قبل صناع القرار لتوجيه السياسات الإدارية نحو تحسين الدعم المقدم لتنمية الموارد البشرية، وبالتالي تعزيز الكفاءة الإنتاجية.
3. تساعد في خلق بيئة عمل إيجابية من خلال تقديم توصيات لتحفيز الموظفين وتقليل تأثير المحاباة والمحسوبية، مما يؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية.
4. تسهم الدراسة في تزويد متخذي القرارات في الشركات محل الدراسة بالبيانات والمعلومات التي تعينهم في اتخاذ القرارات الرشيدة.

منهج الدراسة:

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي.

مصادر جمع البيانات:

- مصادر البيانات الأولية: استمارة الاستبانة + الملاحظة + المقابلة.
- مصادر البيانات الثانوية: الكتب المراجع والدوريات والمؤتمرات والرسائل الجامعية والمجلات العلمية والمواقع الإلكترونية.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الاتي:

- 1- الحدود المكانية : السودان، شركة بترولانز لنقل الخام.
 - 2- الحدود الزمانية : 2022م- 2021م
 - 3- الحدود البشرية: العاملين بشركة بترولانز لنقل الخام.
 - 4- الحدود الموضوعية: تنمية الموارد البشرية ، المسؤولية الاجتماعية، الكفاءة الإنتاجية.
- الدراسات السابقة

يحاول الباحث من خلال هذا الجزء تبويب وعرض الدراسات السابقة المرتبطة بالبحث للوقوف على ما توصلت إليه من نتائج، والإستفادة منها في استكمال جوانب الدراسة في الموضوع ومن هذه الدراسات:

دراسة: هناء، (2018م)⁽¹⁾

هدفت الدراسة إلى عرض مفهوم الانتاجية واهميتها وتحديد المقاييس المعتمدة في الشركة ، تحديد درجة العلاقة والاثربين سمات وخصائص القيادة ونتاجية الشركة. تقديم المقترحات والتوصيات المناسبة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: توفر مدراء متميزين يحملون الحنكة والخبرة الإدارية المتميزة التي تمكن الشركة من الولوج في الاسواق الجديدة واستغلال الفرص المتاحة افضل استغلال واستثمار كافة مواردها وتوجيهها صوب تحقيق الانتاج الامثل يوجد اهتمام بالغ في التخطيط وتوزيع المهام الانتاجية واستغلال القوة العاملة والحيلولة دون تدني مستويات انتاجهم، هناك اهتمام بالغ في تطوير وتدريب العاملين بما متاح من دورات تطويرية تمكنهم من السيطرة على العمل وتطور الشركة واعمالها فهناك حاجة لوجود دورات تدريبية تتلاءم مع العمالة الجديدة وتمكين العاملين بدرجة جيدة جدا من الاعمال المناطة بهم.

دراسة: معتصم، (2019م)⁽²⁾

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير مكونات نظام معلومات الموارد البشرية على تحقيق الميزة التنافسية و إتخاذ القرارات الإدارية وكذلك قياس أثر إتخاذ القرارات الإدارية على تحقيق الميزة التنافسية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام معلومات الموارد البشرية والميزة التنافسية وكذلك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام معلومات الموارد البشرية وإتخاذ القرارات الإدارية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إتخاذ القرارات الإدارية والميزة التنافسية، كما أوضحت الدراسة أن إتخاذ القرارات الإدارية يعزز العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية والميزة التنافسية.

دراسة عثمان، (2021م)⁽³⁾

هدفت الدراسة إلى قياس أثر السلامة والصحة المهنية على رفع الإنتاجية بالقطاع الصناعي، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في أن الكفاءة الإنتاجية تعتبر من الأمور التي استدعت اهتمام المؤسسات الصناعية بمختلف مجالاتها، لكونها مؤشراً للربح والأداء، فإنه من الضروري البحث عن مختلف العوامل المؤثرة عليها، وباعتبار أن السلامة والصحة المهنية أحد المجالات المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسات الصناعية، بسبب ظاهرتي حوادث العمل والأمراض المهنية، عليه يمكن تخلص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر السلامة والصحة المهنية على رفع الإنتاجية في المؤسسات الصناعية؟. بعد عرض الأطار النظري وإجراء الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود ارتباط طردي ضعيف جداً بين بيئة العمل و رفع الإنتاجية بمصنع الشروق للبهويات، وجود ارتباط طردي ضعيف جداً بين توافر السلامة والصحة المهنية ورفع الإنتاجية بمصنع الشروق للبهويات، أن هنالك نقص في الامكانيات اللازمة لتطبيق معايير السلامة مما ينعكس سلباً على إنتاجية القطاع الصناعي.

دراسة: Akdere, M. Jiang, Y. and (2021)⁽⁴⁾

هدفت الدراسة إلى فحص تطور مفهوم تحليلات الموارد البشرية (HRA) واقتراح إطار تشغيلي يوضح المصادر التي تولد البيانات لـ HRA ، بالإضافة إلى تأثير HRA على مستويات متعددة في المنظمة. تم إجراء مراجعة للأدبيات لتقديم مجموعة المعارف الحالية والبناء عليها لتطوير إطار تشغيلي للتنفيذ الناجح لإدارة الموارد البشرية كعملية موارد بشرية (HR). توصلت الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية تقدم أداة للحصول على نتائج تحليلية قائمة على الأدلة لتحسين الأداء المرتبط بالأفراد ، والفعالية التشغيلية ، وفي نهاية المطاف تأثير استراتيجية العمل. باستخدام البيانات الضخمة للموارد البشرية ، تؤثر تحليلات الموارد البشرية على مستويات تنظيمية متعددة ، من الموظفين الفرديين إلى وظائف الموارد البشرية والاستراتيجية التنظيمية.

التعليق على الدراسات السابقة:

تظهر الفجوة البحثية بين دراسة الباحث والدراسات السابقة في عدة جوانب مهمة. أولاً، تركز دراسة الباحث بشكل خاص على قياس أثر تنمية الموارد البشرية على الكفاءة الإنتاجية في شركة بترولائيز، مع تحليل ابعاد تنمية الموارد البشرية المتمثلة بكفاءة المتدربين والمحسوبية والتحفيز، بينما تركز الدراسات السابقة على جوانب مختلفة مثل تأثير القيادة (دراسة هناء، 2018) أو نظام معلومات الموارد البشرية (دراسة معتصم، 2019) أو السلامة والصحة المهنية (دراسة عثمان، 2021). ثانياً، بينما تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات مختلفة والكفاءة الإنتاجية، فإن دراسة الباحث تسلط الضوء على ارتباطات ضعيفة بين بعض هذه المتغيرات، مما

يشير إلى الحاجة إلى استراتيجيات أكثر فعالية في تنمية الموارد البشرية. إضافة إلى ذلك تقدم دراسة الباحث توصيات عملية لتعزيز التحفيز والعدالة في بيئة العمل كوسيلة لتحسين الإنتاجية، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة بنفس المستوى. لذا، فإن هذه الفجوة تشير إلى ضرورة إجراء مزيد من الأبحاث التي تربط بين تنمية الموارد البشرية والكفاءة الإنتاجية بشكل مباشر، مع التركيز على العوامل المؤثرة المحددة في بيئات عمل مختلفة.

المبحث الأول: الاطار النظري لتنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية المطلب الأول: تنمية الموارد البشرية

تنمية الموارد البشرية تعني إعداد الأفراد بشكل يتناسب مع احتياجات المجتمع، حيث تساهم في تعزيز قدراتهم ومعارفهم لزيادة استغلال الموارد الطبيعية وتحسين الجهود والطاقات. كما تُعرف بأنها عملية تهدف إلى تطوير المهارات والمعرفة لدى القوى العاملة القادرة على العمل في مجالات متنوعة، ويتم اختيار هذه القوى من خلال إجراء اختبارات متعددة. تعتبر تنمية الموارد البشرية أساسية لتحقيق التقدم والتنمية المستدامة في المجتمع.⁽⁵⁾

أولاً: كفاءة المتدربين

يعتبر التدريب وظيفة أساسية تهدف إلى تعزيز المعرفة والمهارات والسلوكيات المطلوبة في بيئة العمل. تستثمر العديد من المنظمات مبالغ كبيرة في برامج التدريب والتنمية، حيث يُفترض أن يتم تطبيق ما يتم تعلمه عملياً. يتطلب ذلك من المتدربين وجود دافع لتغيير سلوكهم في العمل لتمكينهم من استخدام المهارات الجديدة بكفاءة⁽⁶⁾. يُعرف التدريب أيضاً بأنه عملية منظمة تهدف إلى تغيير سلوك العاملين بما يتماشى مع أهداف المنظمة الحالية والمستقبلية.⁽⁷⁾ كما يساهم التدريب في تهيئة الموارد البشرية للتكيف مع التغيرات في بيئة العمل ومتطلبات المنظمة، ويعتمد على توقعات احتياجات العمل المستقبلية، مما يجعله جزءاً أساسياً من الخطط الاستراتيجية للمنظمة⁽⁸⁾.

ثانياً: المحاباة والمحسوبية:

تعتبر المحاباة والمحسوبية من الظواهر السلبية التي تؤثر على عملية اختيار الموظفين في مجال تنمية الموارد البشرية⁽⁹⁾، حيث يتم تفضيل بعض الأفراد بناءً على علاقاتهم الشخصية أو العائلية بدلاً من كفاءتهم وقدراتهم. هذه الممارسات تؤدي إلى تقويض مبدأ العدالة والمساواة في الفرص، مما ينعكس سلباً على إنتاجية المؤسسات وبيئة العمل بشكل عام، حيث يُحرم الأفراد المؤهلون من فرص التوظيف المناسبة. يتطلب الأمر اعتماد أساليب موضوعية وشفافة في عملية الاختيار لضمان تحقيق مبدأ العدالة، مما يساهم في تعزيز الإبداع والابتكار بين الموظفين. وعليه، فإن معالجة المحاباة

والمحسوبة تعتبر خطوة أساسية نحو تطوير بيئة عمل أكثر عدلاً وكفاءة، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات.⁽¹⁰⁾

ثالثاً: نظام الحوافز

نظام الحوافز يلعب دوراً حيوياً في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة الإنتاجية للعاملين، حيث يتطلب تحسين الأداء تقديم حوافز تتناسب مع إمكانيات وقدرات الأفراد⁽¹⁾. تختلف تعريفات الحوافز بين الباحثين؛ فبعضهم يراها مجموعة من العوامل الخارجية التي تحفز الأفراد على أداء أعمالهم من خلال إشباع حاجاتهم⁽²⁾، بينما يركز آخرون على الشعور الداخلي الذي يدفع الفرد نحو اتخاذ سلوك معين لتحقيق أهداف محددة⁽³⁾. كذلك، يُعرفها البعض بأنها إثارة القوة لدى الفرد لتحديد نمط السلوك المطلوب⁽⁴⁾. أو توفير المنافع من خلال تحفيز العاملين لدفعهم لبذل الجهد⁽⁵⁾. يرتبط مفهوم الحوافز بعملية التحفيز، حيث تُستخدم كوسيلة للتأثير على سلوك الأفراد وزيادة إنتاجيتهم⁽⁶⁾. من أهداف نظام الحوافز الجيد زيادة نواتج العمل، تخفيض الفاقد، إشباع احتياجات العاملين، تعزيز العدالة، جذب العاملين، وتنمية روح التعاون بينهم⁽²⁾. يمكن تصنيف الحوافز إلى عدة أنواع بناءً على معايير مختلفة مثل النوع (مادية أو غير مادية)، الفئة المستهدفة (فردية أو جماعية)، طبيعة الجزاء (إيجابية أو سلبية)، والأثر والأسلوب (مباشرة أو غير مباشرة)⁽⁴⁾.

المطلب الثاني: الكفاءة الإنتاجية

تشير الكفاءة الإنتاجية إلى الاستخدام الأمثل للموارد مثل المدخلات والمواد والعمالة والآلات والمعدات لتحقيق أفضل المخرجات، مع التركيز على الأساليب العلمية في الإدارة التي تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة⁽¹¹⁾. يعتبر الاقتصاديون أن الإنتاجية هي المصدر الحقيقي للنمو الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية، حيث تساهم في تحسين مستوى المعيشة في أي بلد بغض النظر عن نوع النشاط الاقتصادي. كما أن تحليل معدلات نمو الإنتاجية يساعد في فهم النشاط الاقتصادي بشكل أعمق، ويكشف عن نقاط القوة والضعف فيه، مما يجعل تحسين الإنتاجية ضرورة ملحة لتحقيق العمل بكفاءة أعلى وأفضل⁽¹²⁾.

تتجلى أبعاد الكفاءة الإنتاجية في العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على عملية الإنتاج، حيث ترتبط هذه العوامل بالأركان الأساسية لتعريف الكفاءة الإنتاجية. يتمثل الركن الأول في كفاءة تحويل المدخلات إلى مخرجات، مما يعني أن أي تغيير في عناصر المدخلات سيؤثر مباشرة على قياس الإنتاجية. أما الركن الثاني، فيركز على أهمية جودة المخرجات، حيث ترتبط مستويات الجودة أيضاً بشكل مباشر بالإنتاجية. لذلك، يمكن تلخيص الأبعاد الرئيسية للكفاءة الإنتاجية من خلال التركيز على تحسين كفاءة استخدام الموارد وزيادة جودة المنتجات، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.⁽¹³⁾

أولاً: كفاءة وقدرات العاملين

تمثل كفاءة وقدرات العاملين من أهم ابعاد الكفاءة الإنتاجية، حيث يتجلى دورها في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، مما يعزز الإنتاجية. رأس المال يُعرف بأنه العناصر التي ينتجها الإنسان لاستخدامها في إنتاج سلع وخدمات جديدة⁽²⁾، ويصنف إلى رأس مال ثابت، مثل المباني والآلات، ورأس مال متغير كالمواد الأولية⁽³⁾. يرتبط رأس المال العامل بمفهومين: إجمالي رأس المال (الأصول المتداولة التي تتحول إلى نقدية في أقل من سنة) وصافي رأس المال (الأصول المتداولة مطروحاً منها الخصوم المتداولة)⁽⁴⁾. القوى العاملة ونوعية العمل عنصران أساسيان⁽³⁾، حيث يؤثر المستوى التعليمي والتدربي والحالة النفسية للعامل إيجابياً على الإنتاجية⁽¹⁴⁾، كما أن زيادة المبيعات ترتبط بالأصول المتداولة وتتطلب تمويلاً طويلاً الأجل لإضافة أصول ثابتة جديدة. كل هذه العوامل تساهم في تحسين الكفاءة الإنتاجية للشركات⁽¹⁾.

ثانياً: جودة الخدمات والمنتجات

تعتبر جودة الخدمات والمنتجات عنصراً أساسياً في تحقيق رضا المستهلك وتلبية توقعاته. تتضمن الجودة الامتياز في الأداء وإتقان العمل⁽¹⁵⁾، مما يعزز قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية رغبات العملاء⁽¹⁶⁾. لا يوجد تعريف موحد للجودة، إذ يتباين مفهومها باختلاف السياقات والاهتمامات⁽¹⁷⁾. في السياق الحديث، تشمل الجودة الخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر لضمان تلبية تفضيلات المستهلك⁽¹⁸⁾. تتعلق جودة التصميم بالمواصفات القياسية للمنتج⁽¹⁹⁾، بينما تعتمد جودة المدخلات على دقة المواد المستخدمة. تُترجم جودة التصنيع إلى الالتزام بالمواصفات خلال الإنتاج، وتشمل جودة التسويق التعبئة والتخزين والنقل، مما يساهم في تحسين الميزة التنافسية للمشاريع في السوق⁽²⁰⁾.

ثالثاً: رضا العاملين

يعد رضا العاملين من العناصر الأساسية في تعزيز الكفاءة الإنتاجية. حيث يُعرف بأنه الشعور الإيجابي الذي يشعر به الفرد تجاه وظيفته⁽²¹⁾، مما يعكس تفاعله مع بيئة العمل وزملائه والإدارة⁽²²⁾. يرتبط الرضا الوظيفي بتوقعات العامل ومدى تحقيقها⁽²³⁾، حيث أن ارتفاعه يؤدي إلى تحسين الأداء وتقليل معدلات الغياب والتأخير⁽²⁴⁾. كما يعزز الرضا الشعور بالانتماء والطموح⁽²⁵⁾، مما يساهم في خفض معدل دوران الموظفين. العلاقة بين الرضا والإشراف تلعب دوراً مهماً في تعزيز المشاركة والإنتاجية⁽²⁶⁾. عندما يكون العاملون راضين، تتحسن النتائج بشكل ملحوظ، مما يعكس أثراً إيجابياً يتجاوز مجرد زيادة الأجور أو الحوافز⁽²⁷⁾.

رابعاً: رضا العملاء:

رضا العملاء يعكس تقييمهم لتجربة التبادل بين ما دفعوه وما حصلوا عليه من السلع والخدمات المقدمة.⁽²⁸⁾ يعد قياس الرضا تعبيراً عن نجاح الشركة في تلبية احتياجات العملاء بطرق مقنعة، مما يمنحها ردود فعل لقياس قدرتها على تحقيق نتائج مرضية للطرفين. لتحقيق رضا العملاء، ينبغي التركيز على⁽²⁹⁾ قيمة ورضا العميل التي تعتبر عناصر أساسية في استراتيجية التسويق الناجحة. حي تواجه الشركات منافسة حادة وتتطلب استراتيجيات تعزز من قيمة ولاء العملاء من خلال تقديم عروض تلبية توقعاتهم. وكذلك الحفاظ على العميل ، ويشمل الإجراءات التي تضمن استمرارهم في التعامل مع الشركة وعدم الانتقال إلى منافسين آخرين. يركز هذا على العلاقات قصيرة المدى، بينما يهدف ولاء العملاء إلى تعزيز العلاقات طويلة المدى لضمان تفضيلهم لمنتجات الشركة في المستقبل.⁽³⁰⁾

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

يتناول الباحث إجراءات الدراسة الميدانية التي اشتملت علي التخطيط للدراسة موضحة الإجراءات التي اتبعها الباحث في تصميم استبانته الدراسة الميدانية وواصفا لمجتمع الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة وتقييم أدوات القياس وذلك على النحو التالي:

أولاً: مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة بترولاييز لخدمات الخام ، وتم استهداف كل من مدراء الادارات وروساء الأقسام والمشرفين والموظفين.

وتمَّ اختيار مجتمع البحث بطريقة المسح الشامل، حيث تم توزيع عدد (140) إستبانة على أن يشمل التوزيع جميع المستويات الموضحة في مجتمع البحث وتم استرجاع (121) إستبانة سليمة.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تتضمن الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة عملية ترميز البيانات المستخلصة من الاستبانات، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل هذه البيانات وفقاً لطبيعة المتغيرات وأهداف البحث. شملت الأدوات الإحصائية التي تم تطبيقها اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والذي يقيس الاتساق الداخلي للعبارات، حيث يُعتبر المقياس جيداً إذا تجاوزت قيمته 60%. كما تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة، من خلال جداول تكرارية ورسوم بيانية توضح التوزيع النسبي لمتغيرات مثل العمر والمستوى التعليمي. بالإضافة إلى ذلك، تم تطبيق أساليب الإحصاء الاستدلالي لاختبار الفرضيات، مع التركيز على تحليل البيانات الأساسية وتقدير المتوسط والانحراف المعياري. لضمان صدق وثبات الاستبانة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين لإجراء التعديلات اللازمة، كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل فقرة لتأكيد موثوقية النتائج.

جدول(1)

معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحاور
المحور الأول: تنمية الموارد البشرية		
0.886	5	البعد الأول: كفاءة المتدربين
0.825	5	البعد الثاني: المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية.
0.871	5	البعد الثالث: التحفيز لتنمية الموارد البشرية
المحور الثاني الكفاءة الانتاجية		
0.748	5	البعد الأول: كفاءة وقدرات العاملين لرفع الكفاءة الانتاجية
0.884	5	البعد الثاني: رضا العاملين لرفع الكفاءة الانتاجية
0.822	5	البعد الثالث: كمية الانتاج لرفع الكفاءة الانتاجية
0.832	5	البعد الرابع: جودة الخدمات لرفع الكفاءة الانتاجية
0.880	5	البعد الخامس: رضا العملاء لرفع الكفاءة الانتاجية
0.959	40	جميع المحاور

المصدر: إعداد الباحث، الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (1) معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ للمحاور المختلفة في الدراسة. حيث سجل المحور الأول المتعلق بتنمية الموارد البشرية معاملات تتراوح بين 0.825 و0.886، مما يدل على مستوى جيد من الثبات. أما المحور الثاني المتعلق بالكفاءة الإنتاجية، فقد تراوحت معاملات الثبات بين 0.748 و0.884، مع تسجيل أعلى قيمة لرضا العاملين (0.884). إجمالاً، بلغ معامل ألفا كرونباخ لجميع المحاور 0.959، مما يشير إلى موثوقية عالية للأداة المستخدمة في جمع البيانات..

المطلب الثاني: تحليل البيانات

أولاً: تحليل البيانات الشخصية:

اشتملت على الخصائص التالية : النوع. العمر. المؤهل العلمي التخصص العلمي. المسمى الوظيفي. سنوات الخبرة وفيما يلي التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة والذي يعكس الخصائص الأولية لعينة الدراسة :

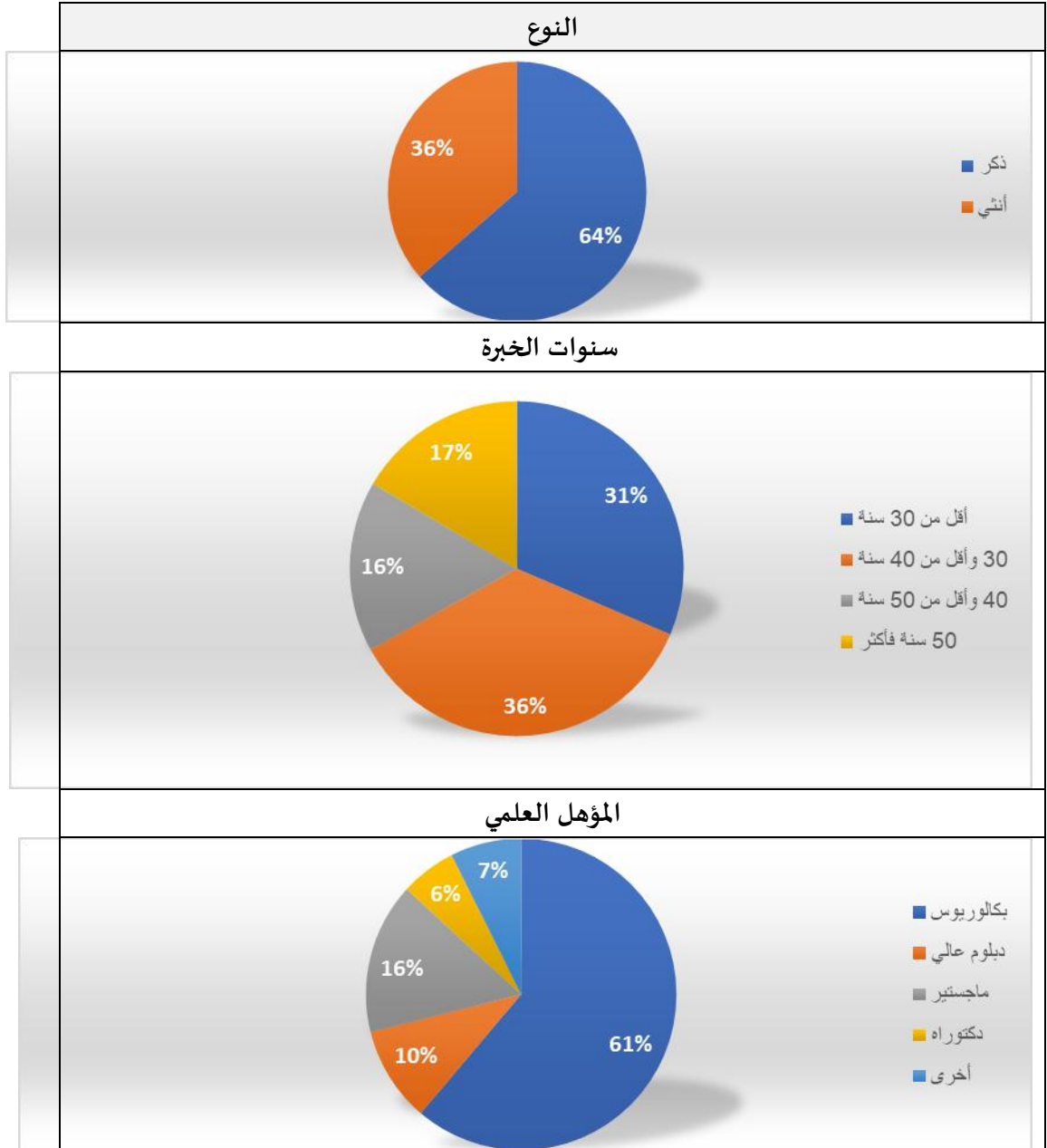
1/ توزيع المبحوثين حسب البيانات الشخصية:

لمعرفة نوع المبحوثين فقد اعطوا الخيارات المتاحة في جدول(2) قد جاء توزيعهم كما موضح

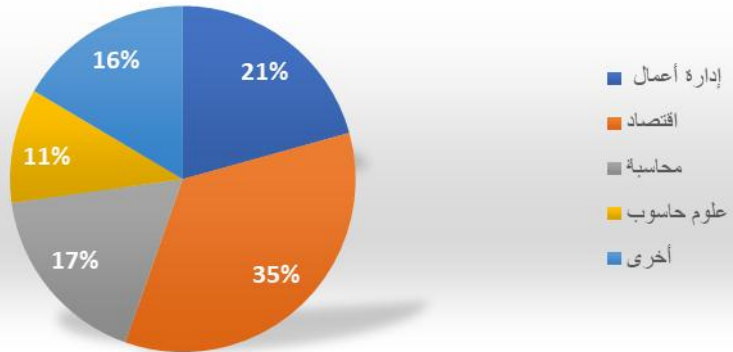
في الجدول(2):

جدول(2)

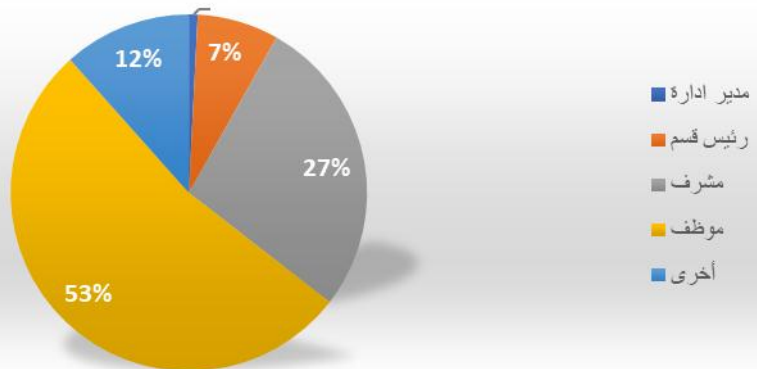
التوزيع التكراري للمبحوثين وفق البيانات الشخصية



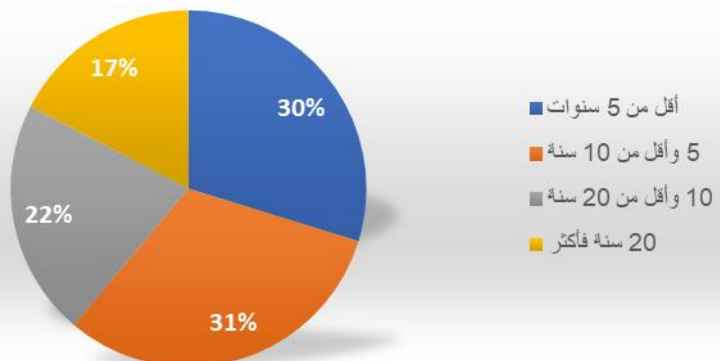
التخصص العلمي



المسمى الوظيفي



سنوات الخبرة



المصدر: إعداد الباحث، الدراسة الميدانية، 2024 م .

دور تنمية الموارد البشرية في رفع الكفاءة الإنتاجية

تشير البيانات من الجداول إلى تنوع عينة الدراسة، حيث تشكل الذكور 63.6% والإناث 36.4%، مما يعكس توازنًا نسبيًا. 31.4% من الأفراد تقل أعمارهم عن 30 عامًا، مما يدل على وجود نسبة كبيرة من ذوي الخبرة القليلة. 61.2% يحملون درجة بكالوريوس، مما يشير إلى مستوى تعليمي مرتفع. كما أن التخصصات الأكاديمية متنوعة، مع نسبة كبيرة من المتخصصين في الاقتصاد وإدارة الأعمال. الغالبية هم موظفون ومشرفون (80.2%). و61.2% لديهم خبرة أقل من 10 سنوات، مما يوفر رؤى حول تأثير الخبرة على الكفاءة الإنتاجية في شركة بترولائيز.

ثانياً: تحليل البيانات الأساسية:

1- الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لعبارات المحاور:

المحور الأول: تنمية الموارد البشرية

جدول (3)

الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الأول

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الأول: كفاءة المتدربين			
يوجد برامج للتدريب لتنمية الموارد البشرية.	4	1.1	مرتفعة جداً
يوفر مدربين أكفاء لتنمية الموارد البشرية.	4	1	مرتفعة جداً
اهتمام الشركة بالتدريب الخارجي لتنمية الموارد البشرية.	4.1	.96	مرتفعة جداً
يتم تحفيز العاملين للتدريب من أجل تنمية الموارد البشرية.	4	.98	مرتفعة جداً
تخصص ميزانية كافية للتدريب لتنمية الموارد البشرية.	3.8	1.1	مرتفعة
البعد الثاني: المحاباة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية.			
يتم الاعلان عن البرامج بصورة واحدة للعاملين.	4.4	.71	مرتفعة جداً
تلتزم الشركة بالعدالة في الاختيار للبرامج التدريبية.	4.2	.88	مرتفعة جداً
تهتم إدارة الشركة بالمساواة في البرامج التدريبية.	4.2	.68	مرتفعة جداً
يتم التوزيع على الادارات بعد التدريب وفقاً	4.1	.94	مرتفعة جداً

لاحتياج الشركة.			
مرتفعة جدا	96.	4.1	يتم الترقى حسب لوائح الشركة بعد البرامج التدريبية.
البعد الثالث: التحفيز لتنمية الموارد البشرية			
مرتفعة جدا	77.	4.4	تناسب الحوافز المالية بالشركة مع مجهودات العاملين
مرتفعة جدا	79.	4.2	يتم التفريغ عن العمل حسب حوجة الشركة والأداء المتميز للعامل.
مرتفعة جدا	95.	4.1	يتم نقل العاملين كحافز اداء متميز.
مرتفعة	1	3.9	يتم الترقى كحافز حسب لوائح الشركة للأداء المتميز.
مرتفعة جدا	86.	4.2	يتم ابتعاث للمتميزين أداءً في دورات خارجية لتطوير الاداء.

المصدر: إعداد الباحث ، الدراسة الميدانية ، 2024م

تشير النتائج الجدول(3) إلى أن جميع العبارات المتعلقة بكفاءة المتدربين حققت درجات مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط 4.1 مع انحراف معياري منخفض، مما يدل على وجود برامج تدريب فعالة ومدرّبين أكفاء. في ما يتعلق بالمحابة، أظهرت البيانات التزام الشركة بالعدالة في اختيار البرامج التدريبية، مع متوسط 4.2. أما في جانب التحفيز، فقد أظهرت النتائج أن الحوافز المالية تتناسب مع جهود العاملين، حيث بلغ المتوسط 4.4. تعكس هذه النتائج التوجه الإيجابي نحو تنمية الموارد البشرية في المؤسسة، مما يساهم في تعزيز الكفاءة الإنتاجية وتحقيق الأهداف التنظيمية.

المحور الثاني: الكفاءة الانتاجية

جدول(4)

الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثاني

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الأول: كفاءة وقدرات العاملين لرفع الكفاءة الانتاجية			
توفر الشركة اصحاب كفاءة مهنية.	3.6	1.5	مرتفعة
يتم تقديم رواتب جيدة لأصحاب القدرات العالية	4.2	73.	مرتفعة جدا

دور تنمية الموارد البشرية في رفع الكفاءة الإنتاجية

مقارنة بالشركات الأخرى			
توفر الشركة برامج تدريبية لرفع الكفاءة الإنتاجية.	4.1	.80	مرتفعة جدا
تقدر الشركة مجهودات العاملين.	4.1	.81	مرتفعة جدا
توجد اجراءات ادارية صارمة تمنع التغيب عن العمل.	4.3	.81	مرتفعة جدا
البعد الثاني: رضا العاملين لرفع الكفاءة الإنتاجية			
توجيهات المدير يتم اتخاذها بالتشاور مع العاملين.	4.1	.96	مرتفعة جدا
توفر الشركة مرتبات مجزية للعاملين.	4	.98	مرتفعة جدا
توجد خدمات جيدة لتهيئة بيئة العمل للعاملين.	3.8	1.1	مرتفعة
يتم العمل بروح الفريق الواحد	4	1.1	مرتفعة جدا
قياس الاداء يتم بعدالة يتسم بالشفافية.	4	1	مرتفعة جدا
البعد الثالث: كمية الانتاج لرفع الكفاءة الإنتاجية			
الشركة تحقق إنتاجية عالية.	4	.94	مرتفعة جدا
تناسب سرعة الأجهزة والشبكات مع حجم الانتاج العالية.	4	.94	مرتفعة جدا
ان مهارة العاملين في تشغيل وصيانة الانظمة مواكبة للتطورات التكنولوجية.	4.2	.90	مرتفعة جدا
هنالك تحسين مستمر في كمية الانتاج.	4.3	.87	مرتفعة جدا
تقوم إدارة الشركة بإجراء البحوث العلمية لتحسين الإنتاجية.	4.2	.78	مرتفعة جدا
البعد الرابع: جودة الخدمات لرفع الكفاءة الإنتاجية			
يتم التركيز على انتاج منتجات مطابقة لمعايير الجودة	4.2	.68	مرتفعة جدا
هنالك إهتمام باحدث التقنيات في تصنيع المنتجات	4.1	.94	مرتفعة جدا
تقديم منتجات تلي احتياجات المستهلكين.	4.1	.96	مرتفعة جدا
تعتبر جودة الخدمات عالية مقارنة بالشركات المنافسة.	4.4	.71	مرتفعة جدا
لدى الشركة موازنة مخصصة لتطوير المنتجات	4.2	.88	مرتفعة جدا
البعد الخامس: رضا العملاء لرفع الكفاءة الإنتاجية			

مرتفعة جدا	.95	4.1	تقدم الشركة خدمات مميزة تستحوذ رضا العملاء.
مرتفعة	1	3.9	الأسعار التي تحددها الشركة تنال رضا العملاء.
مرتفعة جدا	.86	4.2	تتميز الشركة بسهولة اجراءات تقديم الخدمات للزبائن.
مرتفعة جدا	.77	4.4	تلتزم الشركة بتقديم الخدمات للعملاء في الوقت المحدد.
مرتفعة جدا	.79	4.2	تعمل الشركة على حل مشاكل الزبائن.

المصدر: إعداد الباحث ، الدراسة الميدانية ، 2024م

يتضح للباحث من الجدول (4) والذي يوضح الاحصاءات الوصفية المتعلقة بالكفاءة الإنتاجية، في البعد الأول، حصلت العبارة "توفر الشركة أصحاب كفاءة مهنية" على متوسط حسابي قدره 3.6 مع انحراف معياري يبلغ 1.5، مما يشير إلى وجود تباين في الآراء حول كفاءة العاملين، بينما حصلت العبارة "يتم تقديم رواتب جيدة لأصحاب القدرات العالية مقارنة بالشركات الأخرى" على متوسط 4.2، مما يعكس رضا الموظفين عن الحوافز المالية. في البعد الثاني المتعلق برضا العاملين، حصلت العبارة "توجيهات المدير يتم اتخاذها بالتشاور مع العاملين" على متوسط 4.1، مما يدل على وجود ثقافة تشاركية قوية، بينما حصلت عبارة "توجد خدمات جيدة لتهيئة بيئة العمل للعاملين" على متوسط 3.8، مما يشير إلى إمكانية تحسين بيئة العمل. أما في البعد الثالث المتعلق بكمية الإنتاج، فقد حصلت العبارة "هنالك تحسين مستمر في كمية الإنتاج" على متوسط 4.3، مما يدل على فعالية العمليات الإنتاجية، بينما حصلت عبارة "تناسب سرعة الأجهزة والشبكات مع حجم الإنتاج العالية" على متوسط 4.94، مما يعكس توافقاً جيداً بين التكنولوجيا المستخدمة والإنتاجية. في البعد الرابع المتعلق بجودة الخدمات، حصلت العبارة "تعتبر جودة الخدمات عالية مقارنة بالشركات المنافسة" على متوسط 4.4، مما يدل على التزام قوي بالجودة، بينما حصلت عبارة "لدى الشركة موازنة مخصصة لتطوير المنتجات" على متوسط 4.2. أخيراً، في البعد الخامس المتعلق برضا العملاء، حصلت العبارة "تلتزم الشركة بتقديم الخدمات للعملاء في الوقت المحدد" على أعلى متوسط (4.4)، مما يعكس كفاءة الخدمة المقدمة، بينما حصلت عبارة "الأسعار التي تحددها الشركة تنال رضا العملاء" على متوسط 3.9. يستنتج الباحث مما سبق ان هذه النتيجة التزام شركة بترولايترز بتحسين الكفاءة الإنتاجية من خلال تطوير قدرات العاملين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، مما يستدعي التركيز على تحسين بيئة العمل وزيادة الحوافز لجذب الكفاءات وتعزيز الأداء العام.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة على الآتي:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المتدربين والكفاءة الانتاجية".

هدف وضع هذه الفرضية إلى بيان أثر كفاءة المتدربين علي الكفاءة الانتاجية، ولتحقق من صحة هذه الفرضية سيتم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن كفاءة المتدربين كمتغير مستقل ، والكفاءة الانتاجية كمتغير تابع وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول(5)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط على عبارات الفرضية الأولى

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig)	أختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	0.000	11.039	3.138	$\hat{\beta}_0$
معنوية	0.001	3.508	0.241	$\hat{\beta}_1$
			0.306	معامل الارتباط (R)
			0.094	معامل التحديد (R^2)
النموذج معنوي			12.304	إختبار (F)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المتدربين والكفاءة الانتاجية				

المصدر: إعداد الباحث ، الدراسة الميدانية، 2024م

ويمكن تفسير نتائج الجدول (5) كالآتي:

- 1- أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف بين كفاءة المتدربين كمتغير مستقل، و الكفاءة الانتاجية كمتغير تابع حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.306).
 - 2- بلغت قيمة معامل التحديد (0.094)، وهذه القيمة تدل على أن كفاءة المتدربين كمتغير مستقل يؤثر بـ(9.4%) علي الكفاءة الانتاجية (المتغير التابع).
 - 3- نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) (12.304) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
 - 4- 3.138: متوسط الكفاءة الانتاجية عندما يكون كفاءة المتدربين يساوي صفراً.
 - 5- 0.241: وتعني زيادة المراجعة الداخلية وحدة واحدة يزيد من الكفاءة الانتاجية بـ24.1%.
- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المتدربين والكفاءة الانتاجية " قد تحققت.

1. اختبار الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة على الآتي:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية "

هدف وضع هذه الفرضية إلى بيان أثر المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية علي الكفاءة الانتاجية وللتحقق من صحة هذه الفرضية سيتم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية كمتغير مستقل ،والكفاءة الانتاجية كمتغير تابع وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول(6)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط على عبارات الفرضية الثانية

معاملات الإنحدار	أختبار (t)	القيمة الاحتمالية (Sig)	التفسير
$\hat{\beta}_0$	2.833	7.069	معنوية
$\hat{\beta}_1$	0.302	3.231	معنوية
معامل الارتباط (R)	0.284		
معامل التحديد (R^2)	0.081		
إختبار (F)	10.438		النموذج معنوي
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية			

المصدر: إعداد الباحث ، الدراسة الميدانية، 2024م

ويمكن تفسير نتائج الجدول (6) كالآتي:

- 1- أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف بين المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية كمتغير مستقل، والكفاءة الانتاجية كمتغير تابع حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.284).
- 2- بلغت قيمة معامل التحديد (0.081)، وهذه القيمة تدل على المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية كمتغير مستقل يؤثر بـ(8.1%) علي الكفاءة الانتاجية (المتغير التابع).
- 3- نموذج الإنحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) (10.438) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.002).

4-2.833: متوسط الكفاءة الانتاجية عندما يكون المحاسبة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية يساوي صفراً.

5-0.302: وتعني المحاسبة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية وحدة واحدة يزيد من الكفاءة الانتاجية بـ30.2%.

2. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على أن: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحاسبة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية " قد تحققت. اختبار الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية العاشرة من فرضيات الدراسة على الآتي:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز لتنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية".

هدف وضع هذه الفرضية إلى بيان أثر التحفيز لتنمية الموارد البشرية علي الكفاءة الانتاجية ، وللتحقق من صحة هذه الفرضية سيتم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن التحفيز لتنمية الموارد البشرية كمتغير مستقل، والكفاءة الانتاجية كمتغير تابع وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول (7)

نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط على عبارات الفرضية الثالثة

معاملات الإنحدار	أختبار (t)	القيمة الاحتمالية (Sig)	التفسير
$\hat{\beta}_0$	3.013	8.323	معنوية
$\hat{\beta}_1$	0.262	3.083	معنوية
معامل الارتباط (R)	0.272		
معامل التحديد (R^2)	0.074		
إختبار (F)	9.502		النموذج معنوي
" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز لتنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية".			

المصدر: إعداد الباحث ، الدراسة الميدانية، 2024م

ويمكن تفسير نتائج الجدول (7) كالآتي:

1- أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين التحفيز لتنمية الموارد البشرية كمتغير مستقل، والكفاءة الانتاجية كمتغير تابع حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.272).

2- بلغت قيمة معامل التحديد (0.074)، وهذه القيمة تدل على التحفيز لتنمية الموارد البشرية كمغير مستقل يؤثر بـ(7.4%) علي الكفاءة الانتاجية (المغير التابع).

3- نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) (9.502) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.003).

4- 3.013: متوسط الكفاءة الانتاجية عندما يكون التحفيز لتنمية الموارد البشرية يساوي صفراً.

5- 0.262: وتعني زيادة التحفيز لتنمية الموارد البشرية وحدة واحدة يزيد من الكفاءة الانتاجية بـ26.2%.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصت على أن: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز لتنمية الموارد البشرية والكفاءة الانتاجية " قد تحققت.

الخاتمة

سعت الدراسة إلى قياس أثر تنمية الموارد البشرية في رفع الكفاءة الإنتاجية، مع التركيز على ثلاثة محاور رئيسية: تأثير كفاءة المتدربين على الإنتاجية، تأثير المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد البشرية، وكيفية تأثير التحفيز على الكفاءة الإنتاجية. من خلال هذه المحاور، طرحت الدراسة إشكالات تتعلق بمدى فعالية برامج التدريب الحالية، وأهمية تعزيز العدالة والشفافية في عمليات الاختيار والترقية، بالإضافة إلى ضرورة تطوير استراتيجيات تحفيزية فعالة. وبعد عرض الاطار النظري واجراء الدراسة الميدانية توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف بين كفاءة المتدربين والكفاءة الانتاجية بشركة بترولابز لخدمات الخام، هو ما يتماشى مع نتائج دراسة هناء (2018) التي أكدت على أهمية التدريب ولكنها لم تجد تأثيراً كبيراً على الإنتاجية. بينما توصلت دراسات أخرى، مثل دراسة معتمصم (2019)، إلى أن تحسين نظام معلومات الموارد البشرية يمكن أن يعزز من الأداء والإنتاجية بشكل ملحوظ. هذا الاختلاف يشير إلى أن كفاءة التدريب وحدها ليست كافية لرفع مستوى الإنتاجية، بل يجب أن تكون جزءاً من نظام متكامل يشمل تحسينات في جميع جوانب إدارة الموارد البشرية. لذا، تساهم هذه النتائج في تقديم قيمة مضافة من خلال التأكيد على ضرورة تطوير برامج تدريبية تتماشى مع احتياجات السوق ومتطلبات العمل الفعلية.

2. نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف بين المحابة والمحسوبية في تنمية الموارد والكفاءة الانتاجية بشركة بترولابز لخدمات الخام، مما يتماشى مع ما توصلت إليه دراسة عثمان (2021) التي أشارت إلى تأثير بيئة العمل على الإنتاجية بشكل محدود. بينما تشير الدراسات السابقة إلى

أهمية العدالة في توزيع الفرص لتعزيز الأداء، فإن النتائج الحالية تؤكد الحاجة الملحة لتطبيق سياسات واضحة لمكافحة المحاباة والمحسوبية. هذا الاختلاف يبرز أهمية بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية والمساواة، مما يساهم في تحسين الكفاءة الإنتاجية بشكل عام. تقدم هذه النتائج قيمة مضافة من خلال التشديد على ضرورة مراجعة السياسات الحالية لضمان تحقيق العدالة في بيئة العمل.

3. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين التحفيز لتنمية الموارد البشرية والكفاءة الإنتاجية بشركة بترولائز لخدمات الخام، مما يتوافق مع نتائج دراسة Jiang و Akdere (2021) التي أكدت على أثر تحليلات الموارد البشرية في تحسين الأداء. بينما تشير الدراسات السابقة إلى أهمية الحوافز المالية وغير المالية، فإن النتائج الحالية تدعم فكرة أن التحفيز الفعال يمكن أن يكون له تأثير كبير على الكفاءة الإنتاجية. هذا الاختلاف يبرز قيمة التحفيز كأداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي، مما يشير إلى ضرورة تطوير برامج حوافز مبتكرة تتناسب مع احتياجات الموظفين وأهداف الشركة. لذا، تقدم هذه النتائج قيمة مضافة من خلال التأكيد على أهمية الاستثمار في استراتيجيات التحفيز لتعزيز الكفاءة والإنتاجية في بيئة العمل.

التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بالآتي:

1. الاهتمام بتطوير برامج تدريبية مخصصة تركز على المهارات العملية والتطبيقية اللازمة لتحسين الأداء. يجب أن تشمل هذه البرامج تقييمات دورية لقياس فعالية التدريب وتعديل المناهج بناءً على احتياجات السوق. كما ينبغي تعزيز التعاون بين المدربين والموظفين لتحديد الفجوات في المهارات وتوفير الدعم المستمر، مما يسهل تطبيق المعرفة المكتسبة في بيئة العمل.
2. زيادة الاهتمام بتطبيق سياسات واضحة وشفافة في اختيار وتوزيع الفرص التدريبية والترقيات. يجب إنشاء آليات لمراقبة التوظيف والترقيات لضمان العدالة والمساواة بين جميع الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تنظيم ورش عمل لتعزيز ثقافة الشفافية والعدالة داخل المنظمة، مما يساهم في تحسين الروح المعنوية ويعزز من الإنتاجية العامة.
3. ينبغي على الشركة الاستثمار في تطوير نظام حوافز فعال يشمل مكافآت مالية وغير مالية تتناسب مع الأداء المتميز. يجب أن يكون هناك تقييم دوري لأداء الموظفين يضمن تقدير الجهود الفردية والجماعية، بالإضافة إلى توفير فرص للتطوير المهني مثل الدورات التدريبية الخارجية. كما يُنصح بتعزيز التواصل المفتوح بين الإدارة والموظفين لضمان فهمهم لفرص التحفيز المتاحة وكيفية تحقيقها، مما يعزز من الالتزام والولاء المؤسسي.

4. ينبغي للبحوث القادمة التركيز على تحليل العوامل المؤثرة في العلاقة بين كفاءة المتدربين والإنتاجية بشكل أشمل، بما في ذلك دراسة تأثير برامج التدريب المخصصة على الأداء العملي. كما يمكن تحليل تأثير المحاباة والمحسوبية من خلال دراسات نوعية لفهم كيف تؤثر هذه الظواهر على الروح المعنوية والإنتاجية في المؤسسات. كما يجب أن تشمل الدراسات المستقبلية تقييم فعالية استراتيجيات التحفيز المختلفة وتأثيرها على الأداء الفردي والجماعي لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل فعال.

الهوامش:

(1) هناء نصرالله خميس، السمات القيادية للمدير واثرها على الكفاءة الانتاجية دراسة في شركة التأمين العراقية العامة، (بغداد: الجامعة التقنية ، معهد الادارة ، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 13، العدد 44، 2018م)، ص ص 260-283

(2) معتصم السيد هاشم ، الدور الوسيط لإتخاذ القرارات الإدارية في العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية والميزة التنافسية بالتطبيق على البنوك المتخصصة الحكومية (الخرطوم: جامعة النيلين ، كلية الدراسات العليا ، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2019م) .

(3) عثمان زكريا تاب الله، أثر السلامة والصحة المهنية على رفع الانتاجية بالقطاع الصناعة بالتطبيق على مصنع الشروق للبهويات، (الخرطوم: جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، رسالة دكتوراة في إدارة الاعمال ، 2021م)

⁴ Jiang, Y. and Akdere, M. "An operational conceptualization of human resource analytics: implications for in human resource development", (*Industrial and Commercial Training*, Vol. 54 No. 1, 2022), pp. 183-200. <https://doi.org/10.1108/ICT-04-2021-0028>

(⁵) عبد الكريم أحمد جميل، تدريب وتنمية الموارد البشرية، (عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع ، 2016م). ص 11

(⁶) غني دحام تناي الزبيدي، ونور حسين فخري الحديثي، نقل التدريب في إطار دعم خصائص بيئة العمل – بحث ميداني في مكاتب المفتشين العامين، (بغداد: جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 93، 2016م)، ص 44

(⁷) يحيى زكريا حسن خليفة، تعظيم العائد من الاستثمار في التدريب، (القاهرة: يسطرون للنشر، 2017م)، ص 17

(8) سعدون حمود جثير، وإخلاص خالد نصيف ، التدريب الاستراتيجي وأثره في تحسين أداء المفتشين العاملين،(بغداد: جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 86، 2015م)، ص 34

(9) بير أ. كريستنسون أوسلو، مسرد مصطلحات إدارة الموارد البشرية 2021 في القطاع العام (ناتو اوتان، 2021م)، ص 24

https://www.nato.int/nato_static_fl2014/assets/pdf/2021/12/pdf/211201-bi-gloss-hrm-ps-AR.pdf

¹⁰ منظمة العمل الدولية نظام ادارة الموارد البشرية - دليل تدريبي وتطبيقي للشركات القاهرة، منظمة العمل الدولية، 2016م)، ص 49

Julie Beardwell & Tim Claydon , Human Resource Management ; A contemporary ⁽²⁾

Approach (Harlow: Prentice Hall , 2007), p 120.

Available at: https://books.google.com/books/about/Human_Resource_Management.html?id=3W5fEzRWGM4C

(3) احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية ، (الاسكندرية : الدار الجامعية للطباعة والنشر ، 2005) ، ص 204.

(4) الكعبي ، نعمة ، السامرائي ، مؤيد ، ادارة الافرد مدخل تطبيقي ، (بغداد : مطبعة الاعمال المركزية ، 1990)، ص 14 .

(4) — منير نوري وفريد كورتل ، ادارة الموارد البشرية .(عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر، 2010) ، ص 136 .

(5)- Thomason , G, A Textbook of Human Resource Management , (Great Britain , short run press , 1988). Available at: https://www.researchgate.net/publication/281935453_Human_Resource_Management_Personnel

(6) مدني عبد القادر علاقي ، الادارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الادارية ، (جدة : دار خوارزم للنشر، 2007) ، ص 276 .

(2) سليمان الدروبي ، التحفيز عن طريق ادراك الذات ، (عمان : دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع ، 2006) ، ص 167.

- (4) – عبد الباري ابراهيم درة وزهير نعيم الصباغ ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون منحنى نظمي ، (عمان : دار وائل للنشر ، 2008) ، ص 314 .
- (11) احمد عرفة ، سمية شلبي، الإدارة الإنتاجية والفراغ فعاليات نظام وتخطيط ورقابة الإنتاج، ط4، (عمان: ، 1999م)، ص 51
- (12) دنيا عيادي، دور محاسبة التكاليف في تحسين الكفاءة الإنتاجية، (الجزائر: جامعة محمد خضير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، رسالة ماجستير غير منشورة في المحاسبة، 2015م)، ص 47.
- (13) عبد القادر محمد، عبد القادر عطية، "الاقتصاد بين النظرية والتطبيق"، (الاسكندرية: الدار الجامعية، 1998م) ص 202.
- (2) محمد محمود الوادي، وآخرون، الأساس في علم الاقتصاد، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2007م) ، ص 50.
- (3) المرجع السابق، ص 51.
- (4) طارق عبد العال حماد، إدارة السيولة في الشركات والمصارف (قياس وضبط السيولة)، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2013م)، ص 35.
- (14) كامل محمد المغربي ، التنظيم الصناعي والعملية الانتاجية مفاهيم الادارة الصناعية، (عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1995م)، ص 105
- (1) جمال الدين محمد المرسي، أحمد عبد الله اللحج، الإدارة المالية، مدخل اتخاذ القرارات ، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2010م) ، ص 346.
- (15) عمر عثمان المقلي، د. عبد الله عبد الرحيم إدريس، إدارة الجودة الشاملة، (الخرطوم : مطابع السودان للعملة المحدودة، 2006م)، ص 5.
- (16) مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وإعادة النظر في مجال الخدمات، (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015م)، ص 22.
- (17) محمد علي محمد الوحيددي، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في وزارة الأشغال العامة والإسكان الأردنية، (الخرطوم: جامعة النيلين، مجلة الدراسات العليا، المجلد 11، العدد 1-42، 2018م)، ص 234.

- (18) ياسر محمد طه بدري، ومحمد دفع الله أحمد، موازنة البرامج والأداء ودورها في تحسين الجودة المستمر في المؤسسات العامة- من وجهة نظر العاملين بالشؤون الإدارية بوزارة الداخلية، (الخرطوم: جامعة النيلين، مجلة الدراسات العليا، المجلد 12، العدد 1-46، 2018م)، ص 234.
- (19) أحمد راشد وعبد المنعم محمد حمودة، أساسيات التفتيش وجودة الانتاج، (الاسكندرية: دار الجامعة المصرية، 1976م)، ص 98
- (20) أحمد عبد الفتاح منجي وآخرون، الإنتاجية، (القاهرة: بيمكو للاستشارات الهندسية، 1987م)، ص 358
- (21) سامي بن عبد الله الباحثين ، الرضا الوظيفي المندوبي في القطاع الخاص السعودي .(الكويت: جامعة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد 14 ، العدد 2 ، 2007م) ، ص 243.
- (22) حنان عبد الرحمن الاحمدي ، الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الاولى في السعودية ، (الكويت المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 13 ، العدد 3 ، 2006م) ، ص 308.
- (23) زكي مكي إسماعيل ، السلوك التنظيمي ، (الخرطوم: مطابع السودان للعملة، 2009م) ص 165.
- (24) سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي آثاره النظرية وتطبيقاته العملية ، (عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010م) ، ص 63.
- (25) محمد احمد سليمان ، الرضا الوظيفي والولاء قيم وأخلاقيات الأعمال ،(بيروت: زمزم ناشرون وموزعون ، 2010م) ص 76
- (26) خولة عبد الحميد الطالباني، دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على أرس المال الفكري.(بغداد: جامعة بابل، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، المجلد 21، العدد 3: 2013م)، ص 688
- (27) أحمد صقر عاشور، "إدارة القوى العاملة"، (الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1998م)، ص 169.
- (28) (Batson, S; Harris. K. (1992). Services Marketing: Text and Cases, London: Macmillan Press.p45
- (29) (Kaplan, D; Robert, S; Anthony, A. (1998). Advanced Management Accounting. Prentice-Hall, Upper Saddle River, New Jersey, p25
- (30) شيماء سالم، الاتصالات التسويقية، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006م) ص 248