

أثر المهارات الشخصية على الأداء الوظيفي من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط

The effect of personal skills on job performance through job satisfaction as a mediating variable

فاتح لقوي

جامعة أم البواقي - الجزائر

LEGOUGUIFATEH@YAHOO.COM

تاريخ النشر: 2024/06/27

طارق بن قسمي*

مخبر آفاق الحوكمة للتنمية المحلية المستدامة

المركز الجامعي بركة-الجزائر

TAREK.BENGUESMI@CU-BARIKA.DZ

تاريخ القبول للنشر: 2024/05/04

تاريخ الاستلام: 2024/03/28

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تم جمع البيانات من 219 أستاذا جامعيا في المركز الجامعي بركة باستخدام المسح الشامل من خلال توزيع استبيان إلكتروني على جميع أفراد المجتمع والبالغ عددهم 262 أستاذا. وقد تم استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية باستخدام برنامج SmartPLS4 لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة أن المهارات الشخصية لها تأثير إيجابي مباشر قوي على كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، كان للمهارات الشخصية تأثير غير مباشر كبير على الأداء الوظيفي عبر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط رئيسي، حيث تم توسيط جزء كبير من هذا التأثير غير المباشر من خلال الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: المهارات الشخصية، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، تحليل المسار، الوساطة

تصنيفات JEL: M54، C87، C52.

Abstract:

This study aimed to examine the mediating role of job satisfaction in the relationship between personal skills and job performance among university professors. To achieve this goal, a descriptive correlational approach was adopted, where data was collected from 219 university professors at Barika University Center using a comprehensive survey by distributing an electronic questionnaire to all 256 community members who were professors. Structural equation modeling using SmartPLS4 software was used to analyze the data and test the study's hypotheses. The study results showed that personal skills have a strong direct positive impact on both job satisfaction and job performance. Additionally, personal skills had a significant indirect impact on job performance through job satisfaction as a key mediating variable, where a large part of this indirect effect was mediated through job satisfaction.

Keywords: Personal skills, job satisfaction, job performance, path analysis, mediation

Jel Classification Codes: M54, C87, C52

* المؤلف المراسل.

في بيئة العمل المعاصرة، أصبحت المهارات الشخصية أو ما يعرف بالمهارات الناعمة ضرورية لنجاح الموظفين وتميزهم في أدائهم الوظيفي. فلم تعد المهارات الفنية والمعرفة التقنية كافية لتحقيق التفوق في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المنظمات. بل أصبح من الحتمي امتلاك مجموعة من المهارات الشخصية مثل التواصل الفعال، العمل الجماعي، حل المشكلات، التفكير النقدي، المرونة، الإبداع، والقيادة. والتي تمكن الموظفين من التعامل مع التحديات والضغوط في مكان العمل بطريقة إيجابية، وتسهل عملية التعاون والتفاعل مع الزملاء والعملاء، كما أنها تعزز قدرتهم على اتخاذ القرارات الصائبة والتكيف مع التغييرات المستمرة في بيئة العمل.

وقد اكتسبت المهارات الشخصية اهتماما متزايدا في السنوات الأخيرة، حيث أصبحت الشركات والمنظمات تولي اهتماما كبيرا لها عند توظيف الموارد البشرية وتطويرها، فهي تدرك أن هذه المهارات تساهم بشكل كبير في زيادة الإنتاجية والكفاءة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتعزيز الروح المعنوية للموظفين والولاء التنظيمي (Murugan & Sujatha, 2020, p. 2).

وتؤثر المهارات الشخصية بشكل مباشر على قدرة الموظفين على القيام بمهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية بكفاءة وفعالية لتحقيق النجاح في بيئة العمل؛ كما توفر دعما قويا لمسارهم المهني وتفتح لهم فرصا جديدة في المؤسسة (Rahim, 2023, pp. 172-173). فمهارات التواصل الفعال، على سبيل المثال، تمكن الموظفين من نقل المعلومات والأفكار بوضوح وفهم توقعات الزملاء والمشرفين، وإدارة النزاعات بطريقة بناءة. كما أن مهارات العمل الجماعي تساعد على تعزيز التعاون والتآزر بين أفراد الفريق، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف المشتركة. علاوة على ذلك، تساهم المهارات الشخصية مثل حل المشكلات والتفكير النقدي في تمكين الموظفين من التعامل مع التحديات والمواقف الصعبة في مكان العمل بطريقة إبداعية وفعالة. كما أن المرونة والقدرة على التكيف مع التغييرات تساعدهم على مواكبة المتطلبات المتغيرة للوظيفة والبيئة التنظيمية.

من جانب آخر، تلعب المهارات الشخصية دورا حاسما في تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين (Tasnim & Akkas, 2027, pp. 82-108). فالتواصل الجيد والعلاقات الإيجابية مع الزملاء والمشرفين، والقدرة على إدارة الضغوط والتوترات، وإمكانية التطور والنمو المهني، كلها عوامل تساهم في زيادة رضا الموظفين عن وظائفهم وبيئة عملهم. وبدوره، يؤدي الرضا الوظيفي المرتفع إلى تحسين الأداء والإنتاجية، وخفض معدلات دوران العمالة والغياب.

في هذا الصدد، يبرز الرضا الوظيفي كأحد العوامل المحتملة التي قد تتوسط العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي. فكما ذكرنا سابقا، تساهم المهارات الشخصية في تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين من خلال تحسين التواصل وإدارة الضغوط والتوترات، وتوفير فرص للنمو والتطور المهني. ومن جهة أخرى، يرتبط الرضا الوظيفي ارتباطا وثيقا بمستويات الأداء والإنتاجية في العمل.

وعلى الرغم من وجود أدلة عامة على ارتباط هذه المتغيرات، إلا أن فهم الآليات والعمليات التي تربطها يظل محدودا. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على تأثير المهارات الشخصية على الأداء الوظيفي بشكل مباشر، دون النظر في الدور الوسيط المحتمل للرضا الوظيفي.

من هنا، تأتي أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى تسليط الضوء على الرضا الوظيفي كمتغير وسيط محوري في العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي. وتطرح الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر المهارات الشخصية على الأداء الوظيفي من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط؟

2.1 التساؤلات الفرعية: ولإلقاء مزيد من الضوء على هذه الإشكالية، تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- التساؤل الفرعي الأول: هل تؤثر المهارات الشخصية تأثيراً إيجابياً على الرضا الوظيفي؟
 - التساؤل الفرعي الثاني: هل يؤثر الرضا الوظيفي بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي؟
 - التساؤل الفرعي الثالث: هل تؤثر المهارات الشخصية على الأداء الوظيفي بشكل مباشر؟
 - التساؤل الفرعي الرابع: هل يتوسط الرضا الوظيفي العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي؟
- 3.1 فرضيات الدراسة: من خلال الإجابة على هذه الأسئلة، ستسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى (H₁): تؤثر المهارات الشخصية تأثيراً إيجابياً على الرضا الوظيفي
- الفرضية الثانية (H₂): يؤثر الرضا الوظيفي بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي.
- الفرضية الثالثة (H₃): تؤثر المهارات الشخصية بشكل مباشر على الأداء الوظيفي.
- الفرضية الرابعة (H₄): يتوسط الرضا الوظيفي العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي.

4.1 أهمية الدراسة: تبرز أهمية دراسة هذا الموضوع من عدة جوانب. فعلى المستوى النظري، ستسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات حول دور المهارات الشخصية في تعزيز الأداء الوظيفي وكذلك العلاقة بين المهارات الشخصية والرضا الوظيفي. وعلى الرغم من وجود دراسات سابقة تناولت هذه المتغيرات بشكل منفصل، إلا أن الدراسة الحالية تعتبر رائدة ومبتكرة في مجال البحوث الأكاديمية، حيث تقدم نظرة شاملة للعلاقات المتداخلة بينها. أما على المستوى التطبيقي، فإن فهم العلاقات بين المهارات الشخصية، الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، سيساعد المنظمات على وضع استراتيجيات وبرامج فعالة لتطوير المهارات الناعمة لدى موظفيها، وتعزيز رضاهم الوظيفي، بما ينعكس إيجاباً على أدائهم وإنتاجيتهم في العمل.

5.1 أهداف الدراسة: يمكن تحديد الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة على النحو التالي:

- المساهمة في الأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وسلوك المنظمات عن طريق توفير فهم أفضل للعلاقات المعقدة بين المهارات الشخصية والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي
- دراسة العلاقة المباشرة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي للموظفين، وتحديد ما إذا كان امتلاك مهارات شخصية قوية يرتبط بمستويات أداء وظيفي أعلى.
- فحص الدور الوسيط المحتمل للرضا الوظيفي في العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي، وتحديد ما إذا كان الرضا الوظيفي يتوسط هذه العلاقة.

2. الإطار النظري للدراسة:

يهدف الإطار النظري لهذه الدراسة إلى تقديم أساس نظري متين لفهم العلاقات بين المتغيرات الرئيسية المدروسة. سيتم في البداية تقديم تعريفات واضحة ومفصلة لمتغيرات الدراسة مستمدة من الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة. هذه التعريفات ضرورية لضمان فهم متماسك لهذه المفاهيم المحورية. بعد ذلك، سيتم استكشاف العلاقات المفترضة بين هذه المتغيرات بناءً على النظريات والبحوث الحالية في هذا المجال. بما في ذلك الدور المحتمل للرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي. من خلال هذا الإطار النظري المتكامل، ستوضح الفجوات المعرفية في الأدبيات الحالية، مما سيبرر أهمية إجراء هذه الدراسة وفرضياتها. كما ستساعد هذه المراجعة النظرية على تفسير النتائج بشكل أفضل وربطها بالمعرفة الموجودة مسبقاً في هذا المجال.

1.2 التعريف بمتغيرات الدراسة

قبل الخوض في تفاصيل الدراسة ونتائجها، من المهم أن نضع تعريفات واضحة للمفاهيم والمتغيرات الرئيسية التي تم التركيز عليها. سيتناول هذا الجزء تعريف ثلاثة مفاهيم محورية هي: المهارات الشخصية، والأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي. حيث يعد فهم هذه المفاهيم بشكل دقيق أمر بالغ الأهمية لتفسير النتائج واستخلاص الدلالات المناسبة منها. لذا؛ سنقدم تعريفات مفصلة لكل من هذه المتغيرات الثلاث، مستندين إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة في هذا المجال.

1.1.2 مفهوم المهارات الشخصية

تشير المهارات الشخصية إلى مجموعة من السمات الشخصية والصفات والأساليب التي تساعد على التعبير عن مشاعرنا من خلال السلوك اللفظي وغير اللفظي (Tripathy, 2020, pp. 91-92). وقد عرف (Akla & Indradewa, 2022, p. 6071) المهارات الشخصية أيضاً بأنها الصفات المتعلقة بمهارات الاتصال، فضلاً عن الصفات الشخصية التي تعزز التفاعل الفردي وأداء العمل وفرص الحياة المهنية. وفي السياق نفسه أشارت معظم الأبحاث إلى أن المهارات الشخصية تشمل الجوانب الشخصية والسلوكية التي تساعد على التفاعل الفعال مع الآخرين وتعزز الأداء الوظيفي والفردي (OURRACHE & RABHI, 2023, pp. 619-620). وتتعدد التسميات لهذه المهارات وتشمل "المهارات غير التقنية" و"المهارات غير المعرفية" و"المهارات الناعمة" و"المهارات العاطفية" (OURRACHE & RABHI, 2023, pp. 619-620).

وتعتبر المهارات الشخصية تكملة للمهارات الصلبة التي تعتبر شروطاً أساسياً للعمل (Ramadhan, Lumbanraja, & Sinulingga, 2021, p. 292). فهذه الأخيرة تعتبر مهارات محددة يمكن تعلمها وتدريبها؛ وعلى النقيض من ذلك فالمهارات الشخصية أكثر أهمية وتشمل الصفات والقدرات الشخصية التي تعزز العلاقات والأداء الوظيفي وغالباً ما لا يتم اكتسابها عن طريق التعليم الرسمي (Khanna, 2015, pp. 33-34)، وتشير الدراسات إلى أن المهارات الناعمة تشمل القدرة على التواصل، وحل المشكلات، والعمل في فرق، والقيادة، وإدارة الوقت، والمرونة، ومهارة العمل الجماعي والعمل تحت الضغط وصفات القيادة وغيرها (OURRACHE & RABHI, 2023, pp. 619-620). كما تتميز المهارات الشخصية بأنها صعبة القياس مقارنة بالمهارات الصلبة، ويتأكد ذلك من خلال الدراسات التي تركز على الفرق بين القدرات التقنية والشخصية. (OURRACHE & RABHI, 2023, pp. 619-620).

2.1.2 مفهوم الأداء الوظيفي

يشير الأداء الوظيفي إلى مستوى الفعالية والكفاءة التي يبديها الفرد في تنفيذ مسؤولياته ومهامه المخصصة في مكان العمل. فهو مقياس مدى تلبية الموظف لتوقعات ومتطلبات دوره الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك؛ يعرف الأداء الوظيفي بأنه الجهود والقدرات التي يبذلها الموظفون في تنفيذ المهام المحددة في إطار زمني معين، والذي يعد خطوة مهمة نحو تحقيق أهداف المؤسسة (Khan & Jabbar, 2013, p. 27). فهو بذلك يعتمد على قدرة الموظفين على تحقيق مستويات معينة من التميز. ويعد الأداء مفتاح لقياس نجاح المؤسسة ونتائجها، حيث يعتبر أداء الموظفين محورياً أساسياً لنجاح المؤسسة أو فشلها (LiLin, 2018, p. 220). ويعتمد الأداء الوظيفي العالي على عدة عوامل مثل سمات القيادة والمعرفة والمهارات الفردية (Naqvi & Siddiqui, 2023, p. 66). وتؤدي زيادة الخبرة والوقت المستغرق في وظيفة معينة إلى تحسين الأداء في البداية والذي يصل تدريجياً إلى مستويات أعلى (Sultana, 2020, p. 2468). ويشير الباحثون إلى أن مستوى أداء الموظفين يمكن قياسه بعوامل متعددة مثل الجودة والكمية والانتظام في العمل. ويوافق الباحثون على أن الأداء له أبعاد متعددة، حيث يميز بين

جانبا العملية وهو كيفية تنفيذ المهام والسلوك في العمل، وجانب النتيجة وهو النتائج أو المخرجات النهائية لهذا الأداء (LiLin, 2018, p. 220).

3.1.2 مفهوم الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي هدفا تسعى جميع المؤسسات إلى تحقيقه في بيئة العمل، حيث يساهم في رفع معنويات وتفاني وحب العمل والانضباط لدى الموظفين. ويعرف على أنه مجموعة من المشاعر التي يشعر بها الفرد اتجاه وظيفته. فهو عبارة عن ردود فعل عاطفية اتجاه الوظيفة تنشأ عن مقارنة الشخص بين النتائج الفعلية لعمله وتلك التي يأمل في تحقيقها، أو يتوقعها، أو يستحقها (Rao & Karumuri, 2019, p. 192). كما يشير الرضا الوظيفي إلى الشعور الإيجابي أو السلبي الذي يعبر عنه الموظف تجاه عمله الخاص، وهو بذلك عبارة عن ردة فعل عن العمل ناتج من مقارنة النتائج الفعلية بتلك التي يرغبون في تحقيقها، (Orhan & Dincer, 2012, p. 620). في حين عرف (Azash & Thirupalu, 2017, pp. 114-115) الرضا عن العمل على أنه الشعور الناتج عن الرضا الذي يحصل عليه الموظف من عمله بعد تحقيق احتياجاته ورغباته.

بالإضافة إلى ذلك؛ يشير الرضا الوظيفي إلى الموقف العام للفرد اتجاه عمله، حيث يظهر الشخص ذو مستوى عالٍ من رضا العمل موقفا إيجابيا تجاه العمل، بينما يظهر الشخص الغير راضي عن العمل موقفا سلبيا. ويعتبر رضا العمل حالة عاطفية ممتعة ومحبة للعمل، ويعبر عنها من خلال الروح المعنوية في العمل والانضباط وأداء العمل. ويتأثر رضا العمل بالعوامل المختلفة المتعلقة بالعمل والتعاون بين الموظفين والمكافآت المتلقاة والعوامل الجسدية والنفسية (Ramadhan, Lumbanraja, & Sinulingga, 2021, p. 292). كما تظهر بعض الدراسات أن الرضا الوظيفي يمكن أن يتأثر بعدة عوامل أخرى، بما في ذلك الرضا عن الاتصال وأساليب التواصل للمشرفين (Tasnim & Akkas, 2027, pp. 83-84). من ناحية أخرى يظهر عدم الرضا بأشكال مختلفة مثل التوقف عن العمل، أو الشكوى، أو العصيان، أو عدم القيام ببعض مسؤوليات العمل. كما يمكن أن ينشأ نتيجة لفجوة وتدهور في التواصل الفعال، وبالتالي يمكن أن يؤدي هذا إلى سوء تفسير الرسالة المقصودة خاصة عندما يتعلق الأمر بالتواصل غير اللفظي (Tasnim & Akkas, 2027, pp. 83-84).

2.2 تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة

إن العلاقة بين المهارات الشخصية والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي هي علاقة متبادلة ومرتبطة بصورة مباشرة وغير مباشرة. يؤثر كل عنصر من هذه العناصر على العنصر الآخر بطرق مختلفة. وفيما يلي نستعرض العلاقة بين متغيرات الدراسة.

1.2.2 العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي

لقد تزايدت الأبحاث التي تستكشف العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي بشكل مطرد خلال العقد الماضي، مع تزايد عدد المنشورات التي تركز على هذا الموضوع. فقد تناولت العديد من الدراسات تأثير المهارات الشخصية المختلفة مثل التواصل وحل المشكلات واتخاذ القرار على الأداء الوظيفي، حيث وجدت دراسة أجراها (Suleman, et al., 2021, pp. 553-576) والذي كان الهدف منها التحقق من العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي بين رؤساء المدارس الثانوية في مقاطعة كوهات بباكستان، حيث وجد أن مديري المدارس الثانوية من الذكور والإناث يمتلكون المهارات الشخصية المطلوبة، بما في ذلك المرونة والعمل الجماعي والاستعداد للتعلم والحماس والمسؤولية والتزاهة ومهارات صنع القرار والتعاطف ومهارات حل المشكلات ومهارات الاتصال وإدارة العلاقات، كما أظهرت النتائج امتلاك مدراء المدارس الذكور لمهارات ناعمة ولديهم أداء وظيفي أفضل مقارنة بمدراء المدارس الثانوية من صنف الإناث. كما أشارت دراسة أجراها

(Akla & Indradewa, 2022, pp. 6070-6083) في قطاع البنوك إلى أن المهارات الشخصية والتحفيز والرضا الوظيفي لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي.

وتظهر دراسة (Delgado & Altamirano, 2022, pp. 59-62) التي كانت تهدف إلى تحديد العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي في شركة بالبيرو إلى أن 60% من العمال أظهروا مستوى جيدا من الأداء الوظيفي، وهو الأمر الذي يدل على أن هؤلاء العمال كانوا قادرين على الوفاء بمسؤولياتهم الوظيفية بفعالية وتحقيق النتائج المرجوة؛ كما أثبتت الدراسة أيضا وجود علاقة إيجابية وعالية بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي، مما يشير إلى أن تطوير المهارات الشخصية يمكن أن يساهم في تحسين الأداء الوظيفي. وفي بحث نشره (Shillie & Nchang, 2023, pp. 1-11) أظهرت نتائجه أن تحسين مهارات الاتصال والذكاء العاطفي والعمل الجماعي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي. في حين كانت تأثير أخلاقيات العمل ضئيلا على أداء الوظيفي. وتشير دراسة (Aljarjari & Aldubooni, 2023, pp. 1-22) التي تم إجراؤها على هيئة التدريس بجامعة الموصل والتي كانت تهدف إلى معرفة العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي إلى وجود علاقة ارتباط عالية بينهما، وأظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي وجود لأثر معنوي إيجابي، وهو ما يعني أن الارتقاء بالمهارات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس ينعكس إيجابا على مستوى أدائهم.

2.2.2 العلاقة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي

بحثت الدراسات السابقة في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في مجالات وقطاعات مختلفة وأشارت معظمها إلى وجود علاقة بينهما. ويعتقد الباحثون أن الرضا الوظيفي والأداء لهما علاقات ثنائية الاتجاه وتشكل علاقة السبب والنتيجة، أي أن الرضا الوظيفي يؤثر على الأداء، والأداء يحفز الرضا الوظيفي، وتتأثر العلاقة بين هذين المتغيرين بعوامل الوساطة (Alromaihi, Alshomaly, & George, 2017, pp. 16-17). كما دعمت العديد من الدراسات فكرة أن الرضا الوظيفي عامل أساسي في تشكيل الأداء الوظيفي (Platis, Reklitis, & Zimeras, 2015, pp. 480-487). وأظهرت نتائج الدراسة التي قام بها (AHMAD, ING, & BUJANG, 2014, pp. 1751-1766) إلى وجود علاقة معنوية بين محددات الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجر؛ وطبيعة العمل؛ الترقية، الإشراف وزملاء العمل) والأداء الوظيفي. وفي دراسة أخرى قام بها (Amin, 2022, pp. 40-56) أظهرت نتائجها أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي ومباشر في الأداء الوظيفي. وقد درس (Ziegler, Hagen, & Diehl, 2012, pp. 1-22) العلاقة بين المتغيرين بوجود الأزواج الوظيفي كمتغير معدل للعلاقة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأفراد ذو الأزواج الوظيفية المنخفضة تكون لديهم علاقة أقوى بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

3.2.2 العلاقة بين المهارات الشخصية والرضا الوظيفي

العلاقة بين المهارات الشخصية والرضا الوظيفي هي موضوع بحث مهم ومثير للاهتمام. حيث تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين المهارات الشخصية ومستوى الرضا الوظيفي. فقد أشارت دراسة أجراها (Palumbo, 2013, pp. 103-106) على مجموعة من الموظفين في الشركات العامة والخاصة إلى وجود الأثر المباشر للمهارات الشخصية على الرضا الوظيفي والتحفيز في مكان العمل، كما وجدت الدراسة أيضا أن الموظفين الذين يقومون بتطوير مهاراتهم الشخصية في المجالات التي لا يتمتعون فيها بمؤهلات عالية يؤدي إلى زيادة التحفيز والرضا الوظيفي. كما أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها (Ramadhan, Lumbanraja, & Sinulingga, 2021, pp. 290-298) إلى وجود تأثير إيجابي كبير مباشر للمهارات الشخصية على الرضا الوظيفي. وفي دراسة أخرى أجريت عن طريق (Akla & Indradewa, 2022, pp. 6070-6083) أظهرت نتائجها أن وجود مهارات شخصية لدى العاملين يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي.

3. الدراسة الميدانية

بعد تأسيس الإطار النظري للدراسة، تأتي الدراسة الميدانية لاختبار الفرضيات المطروحة من الناحية التطبيقية. سنتطرق في هذا الجزء بالتفصيل إلى منهجية الدراسة المتبعة، بما في ذلك وصف مجتمع وعينة الدراسة، وشرح أداة جمع البيانات المستخدمة، والمنهج الإحصائي المعتمد لتحليل البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة. كما سيتم بعد ذلك عرض نتائج الدراسة بشكل منهجي، حيث سيتم أولاً تقييم نموذج القياس للتأكد من صلاحية وموثوقية المقاييس المستخدمة لقياس المتغيرات الرئيسية. ثم سيتم تقييم النموذج الهيكلي للدراسة باستخدام تحليل المسار وذلك لاختبار الفرضيات المتعلقة بالعلاقات بين المهارات الشخصية والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، بما في ذلك اختبار الدور الوسيط للرضا الوظيفي.

1.3. منهجية الدراسة

تهدف منهجية الدراسة إلى تحديد الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها في هذه الدراسة، مما يوفر الشفافية والموثوقية اللازمة للتحقق من صحة النتائج وإمكانية تكرار الدراسة. سيتم التطرق بشكل منهجي إلى المنهج البحثي المعتمد، ووصف مجتمع وعينة الدراسة، والأداة المستخدمة لجمع البيانات وإجراءات تطبيقها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

1.1.3 منهج الدراسة

في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي لفحص العلاقات بين المتغيرات وفحص الدور الوسيط. وقد تم الاعتماد على النمذجة بالمعادلات البنائية باستخدام برنامج SmartPLS لاختبار فرضيات الدراسة. حيث تعتبر طريقة إحصائية متقدمة تسمح بدراسة العلاقة المعقدة بين المتغيرات المتعددة بشكل متزامن، وهي تجمع بين نموذج القياس (العلاقات بين المتغيرات الكامنة ومؤشراتها) وبين النموذج الهيكلي (العلاقة بين المتغيرات الكامنة نفسها)، ويعتمد (PLS-SEM) على الحد الأدنى للمربعات الصغرى، كما يتميز هذا الأسلوب بقدرته على التعامل مع عدم تحقق افتراضات محددة مثل التوزيع الطبيعي للبيانات، كما أنه يناسب العينات صغيرة الحجم. كما تتميز النمذجة بالمعادلة البنائية بقدرتها على اختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة (من خلال متغيرات وسيطة أو معدلة) بين المتغيرات في نموذج واحد. وتتم هذه الطريقة بخطوات هي:

- تحديد المتغيرات الكامنة وإنشاء نموذج نظري مبدئي للعلاقات المفترضة بينها؛
- جمع البيانات من خلال استبيان أو أداة قياس أخرى؛
- تقييم نموذج القياس لضمان صلاحية وموثوقية المؤشرات في قياس المتغيرات الكامنة؛
- تقييم نموذج المسار البنائي لاختبار الفرضيات والعلاقات بين المتغيرات الكامنة؛
- تفسير النتائج واستخلاص الاستنتاجات.

2.1.3 مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة الجامعيين العاملين في المركز الجامعي بريكة، ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة، تم اتباع أسلوب المسح الشامل؛ حيث تم إرسال رابط الاستبيان عبر البريد الإلكتروني المهني لجميع الأساتذة الجامعيين في المركز الجامعي بريكة، من إجمالي 262 أستاذا جامعيًا، تم الحصول على 219 استجابة صالحة للتحليل، ما يشكل معدل استجابة بلغ 85.5%. ويعتبر هذا معدل استجابة مرتفعا وملائما لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة على البيانات.

وتجدر الإشارة إلى أن اعتماد أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة يتيح تعميم النتائج على كامل مجتمع الدراسة ويقلل من مخاطر التحيز في اختيار العينة.

3.1.3 أداة الدراسة

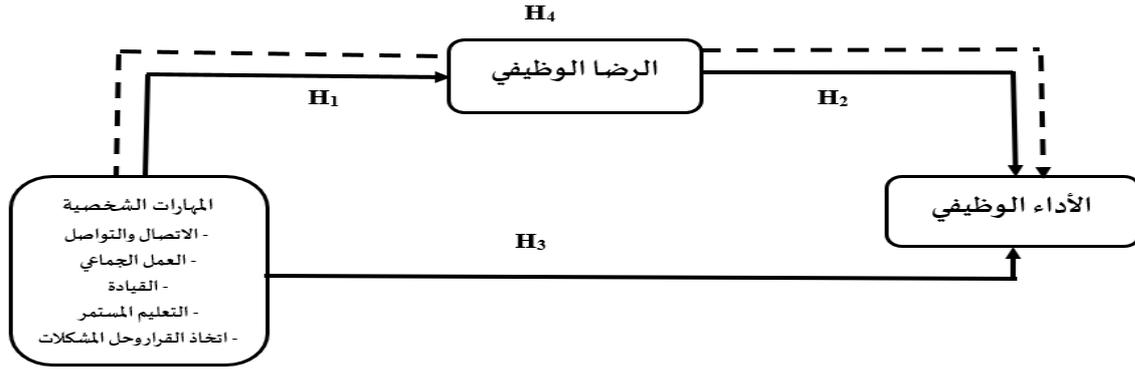
إعداد الاستبيان في هذه الدراسة تم بطريقة منهجية لضمان صلاحيته وموثوقيته. بالنسبة لمحور المهارات الشخصية، والتي تعتبر مهارات متعددة الأبعاد تتكون من الاتصال والتواصل (CS)، العمل الجماعي (TS)، القيادة (LS)، التعلم المستمر (CLS)، واتخاذ القرار وحل المشكلات (DPS). تم توليد البنود المتعلقة بها أوليا ثم عرضها على مجموعة من الحكمين لتقييم ملاءمتها ووضوحها ودقتها. بناء على ملاحظات الحكمين؛ تم تطوير مقياس المهارات الشخصية وإجراء التعديلات اللازمة، كما تم التحقق من صحته. أما بالنسبة لمحور الرضا الوظيفي، فقد تم تكييف العبارات والتعديل عليها من استبيان معد مسبقا في دراسة سابقة (Hanaysha, 2016, p. 146). وفيما يتعلق بمحور الأداء الوظيفي، تم توليد العبارات وإخضاعها لمجموعة من الحكمين، وقد تم إجراء التعديلات المناسبة بناء على ملاحظاتهم.

من خلال هذا النهج المتعدد الخطوات، الذي يشمل توليد البنود وتحكيمها وتطويرها وتكييفها من مصادر سابقة، تم إعداد الاستبيان المكون من ثلاثة محاور رئيسية: المهارات الشخصية (PS)، الرضا الوظيفي (JS)، والأداء الوظيفي (JP)، مما يساعد على ضمان صلاحية وموثوقية الأداة المستخدمة في جمع البيانات

4.1.3 نموذج الدراسة:

يعد نموذج الدراسة بمثابة خريطة توجيهية تساعد على فهم المشكلة البحثية بشكل أفضل وتحديد الفرضيات التي سيتم اختبارها. كما يوفر إطارا منظما لتفسير النتائج وربطها بالنظريات والمفاهيم القائمة في المجال. وبناء على مراجعة شاملة للأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، تم تطوير نموذج نظري يصور العلاقات المفترضة بين المتغيرات الرئيسية للدراسة الحالية. هذا النموذج يعكس الإطار النظري الذي تستند إليه الدراسة ويحدد الاتجاه العام للبحث.

الشكل (01): نموذج الدراسة المقترح



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة

5.1.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة: وتشمل ما يلي:

- تقييم نموذج القياس (Measurement Model Evaluation): يتضمن اختبارات الصدق التقاربي والتمييزي، وتقييم الموثوقية باستخدام معامل ألفا كرونباخ ومعامل الموثوقية المركبة.
- تقييم النموذج الهيكلي (Structural Model Evaluation): يتم تقييم جودة النموذج الهيكلي باستخدام مؤشرات مثل: معامل التحديد R2؛ حجم التأثير f2؛ الملائمة التنبؤية للنموذج Q2.
- تحليل المسار (Path Analysis): يستخدم لاختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات في النموذج البنائي (الهيكلي).
- تحليل الوساطة (Mediation Analysis): يستخدم لاختبار الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي. ويتم ذلك من خلال منهجية بارون وكيني واختبار سوبل.

2.3. نتائج الدراسة الميدانية:

سنحاول من خلال هذا الجزء من الدراسة التحقق من صلاحية نموذج القياس ونموذج المعادلة الهيكلية، واختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات الرئيسية، بما في ذلك دور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي

1.2.3 تقييم النموذج الخارجي (نموذج القياس)

قبل الانتقال إلى تحليل النتائج الخاصة بالنموذج الهيكلي والعلاقات بين المتغيرات، من الضروري تقييم جودة نموذج القياس أو النموذج الخارجي. ويتضمن هذا التقييم إجراء مجموعة من الاختبارات للتأكد من صلاحية المقاييس المستخدمة لقياس المتغيرات الكامنة في الدراسة. حيث سيتم عرض نتائج اختبارات الصدق التقاربي والتمييزي، بالإضافة إلى تقييم موثوقية المقاييس باستخدام معامل ألفا كرونباخ ومعامل الموثوقية المركبة. هذه الاختبارات ضرورية للتأكد من أن المقاييس المستخدمة تقيس بشكل صحيح المتغيرات المقصودة، وأنها متميزة عن المقاييس الأخرى، وتوفر درجة عالية من الاتساق الداخلي.

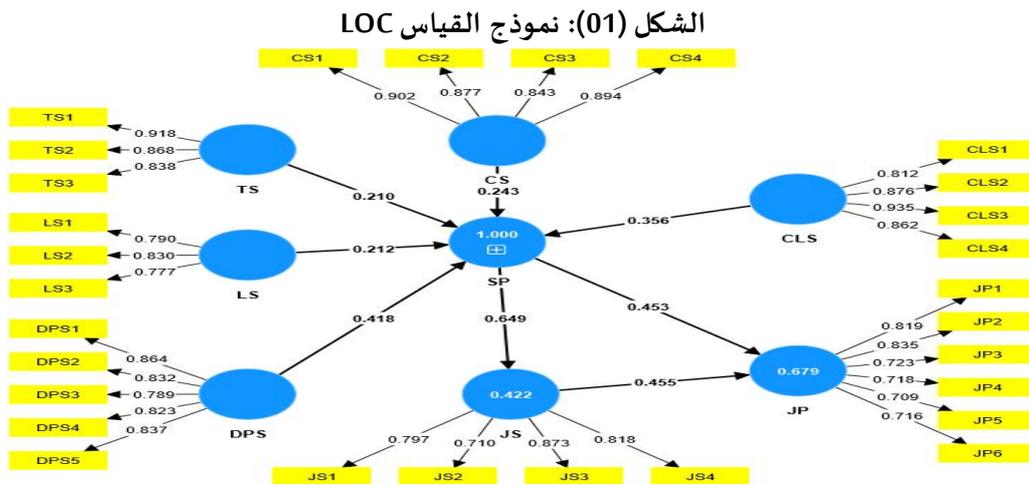
❖ تشبعات المؤشرات على المباني

يظهر الجدول أدناه أن جميع قيم تشبعات المؤشرات على مختلف المباني المكونة للنموذج هي قيم عالية تزيد عن 0.70 (الجدول 01 والشكل 01)، وهي بذلك تعتبر مؤشرا جيدا على الارتباط بين المباني والمؤشرات المكونة لها.

الجدول (01): تشعبات مباني الترتيب الأدنى LOC

	JP		JS		DPS		LS		TS		SC		CLS
item	FL												
JP1	.819	JS1	.797	DPS1	.864	LS1	.790	TS1	.918	SC1	.902	CLS1	.812
JP2	.835	JS2	.710	DPS2	.832	LS2	.830	TS2	.868	SC2	.877	CLS2	.876
JP3	.723	JS3	.873	DPS3	.789	LS3	.777	TS3	.838	SC3	.843	CLS3	.935
JP4	.718	JS4	.818	DPS4	.823	-	-	-	-	SC4	.894	CLS4	.862
JP5	.709	-	-	DPS5	.837	-	-	-	-	-	-	-	-
JP6	.716	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

المصدر: مخرجات برنامج SmartPls



❖ صدق وموثوقية المقياس:

يشير الصدق التقاربي إلى مدى ترابط واتساق المؤشرات أو العناصر المختلفة المستخدمة في قياس مفهوم أو بناء محدد. بعبارة أخرى، «يقيم الصدق التقاربي درجة التجانس والتقارب بين هذه المؤشرات في قياسها للبناء نفسه بطريقة متماسكة ومتسقة. عندما يكون الصدق التقاربي مرتفعا، فإن ذلك يدل على أن النتائج المستمدة من مختلف المؤشرات تتوافق وتتقارب مع بعضها البعض، مما يؤكد أن المقياس المستخدم يقيس بدقة وفعالية المفهوم المقصود من قبل الباحثين. وبالتالي، فإن الصدق التقاربي العالي يعزز الثقة في قدرة المقياس على تمثيل البناء المراد قياسه بشكل صحيح ومتسق.»

الجدول (02): اختبار موثوقية وصدق المقياس

AVE	CR RHO-C	CR RHO-A	Cronbach's alpha	البعد/المحور
.688	.917	.887	.886	DPS
.639	.841	.717	.717	LS
.766	.908	.851	.847	TS
.773	.932	.903	.902	CS
.761	.927	.898	.894	CLS
.570	.888	.862	.849	JP
.650	.881	.851	.826	JS

المصدر: مخرجات برنامج Smartpls 4

ويشير الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات كروباخ ألفا تفوق - 0.70، كما يتضح أيضا أن قيم الموثوقية المركبة أعلى من قيم العتبة والمقدرة بـ 0.70 وهذا مؤشر واضح على أن جميع قيم المباني العاكسة تتمتع بمستويات عالية من موثوقية الاتساق الداخلي. ولتقييم المصدقية التقاربية تم الاعتماد على مؤشر AVE، وتظهر النتائج أن جميع قيمه كانت أكبر بكثير من الحد الأدنى المطلوب 0.50، ولذلك فإن مؤشرات المباني لها مستويات عالية من المصدقية التقاربية. بشكل عام، تشير هذه المؤشرات إلى أن المتغيرات الرئيسية في الدراسة تتمتع بصدق تقاربي وموثوقية مركبة جيدة، مما يدعم صلاحية استخدامها في تحليل العلاقات المقترحة في نموذج الدراسة.

❖ الصدق التمييزي

تدرس الصلاحية التمييزية مدى تباعد العبارات وتنافرها بشكل منطقي، والتأكد من عدم تكرار العبارات في نموذج القياس بالنسبة للمتغيرات الكامنة المختلفة، ويتضح من الجدول أدناه أن الجذر التربيعي لقيم AVE لكل مبنى (ممثلا بالقيم القطرية للمصفوفة) أعلى من أي ارتباط له مع أي مبنى آخر، مما يدل على وجود فرق أو تمايز بين المتغيرات الكامنة.

الجدول (03): نتائج الصدق التمييزي (Larker- Fornell)

	CLS	DPS	JP	JS	LS	SK	TMS	CS
CLS	0.872							
DPS	0.347	0.829						
JP	0.552	0.624	0.755					
JS	0.441	0.581	0.749	0.802				
LS	0.584	0.314	0.545	0.428	0.799			
TS	0.469	0.242	0.438	0.370	0.455	0.606	0.875	
CS	0.371	0.223	0.333	0.316	0.272	0.552	0.127	0.879

المصدر: مخرجات برنامج Smartpls 4

كما يقترح العديد من الباحثين فحص الصحة التمييزية باستخدام نسبة HTMT، حيث أن معيار فورنيلولاركر (Fornell and Larcker) له بعض الضعف (Naqvi & Siddiqui, 2023, pp. 76-77). وقد قمنا بعرض النتائج في الجدول أدناه، والذي يوضح أن جميع نسب HTMT أقل من 0.85، مما يعيد تأكيد الصحة التمييزية للنموذج.

الجدول (04): نسبة سمة اللاتجانس HTMT

	CLS	DPS	JP	JS	LS	TMS	CS
CLS							
DPS	0.387						
JP	0.631	0.699					
JS	0.511	0.663	0.880				
LS	0.728	0.381	0.701	0.546			
TMS	0.537	0.275	0.513	0.433	0.581		
CS	0.406	0.247	0.368	0.374	0.336	0.155	

المصدر: مخرجات برنامج Smartpls 4

2.2.3 تقييم النموذج الداخلي (النموذج الهيكلي)

بعد التحقق من نموذج القياس، انتقلت الدراسة الحالية إلى تقييم النموذج البنائي بهدف تحديد مدى أهمية معاملات المسار. ويعتمد برنامج SmartPLS على مجموعة من الخوارزميات لتقييم النموذج الداخلي واختبار الفرضيات، مثل خوارزمية الحد الأدنى للمربعات الجزئية (PLS)، وأسلوب المعاينة الاحتمالية (Bootstrapping)، وأسلوب التضليل (Blindfolding).

قبل تقييم النموذج البنائي لا بد من تقييم موثوقية مبنى المهارات الشخصية باعتباره مقياس تكويني، حيث سيتعين علينا اختبار الدلالة الإحصائية للأوزان الخارجية وملائمتها. يظهر الجدول أدناه نتائج التحميلات الخارجية وقيم t وقيم p وهي موضحة كما يلي:

الجدول (05): نتائج تحليل دلالة الأوزان الخارجية للمتغير التكويني (المهارات الشخصية)

	Original sample (O)	(STDEV)	T statistics	P values	2.5%	97.5%
CLS <- SP	0.309	0.032	9.558	0.000	0.251	0.377
CS <- SP	0.190	0.063	3.010	0.003	0.051	0.302
DPS <- SP	0.366	0.057	6.464	0.000	0.269	0.491
LS <- SP	0.311	0.037	8.491	0.000	0.235	0.381
TS <- SP	0.255	0.044	5.810	0.000	0.161	0.335

المصدر: مخرجات برنامج Smartpls 4

نلاحظ من خلال الجدول أن جميع قيم p من تحميلات الأبعاد الخمسة هي أقل من 0.01، مما يشير إلى أن جميع التحميلات ذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية 1%.

-تقييم التداخل الخطي VIF:

يوضح جدول النتائج أدناه قيم VIF لكل المباني الداخلية ممثلة في الأعمدة، ومبانيها الخارجية ممثلة بالصفوف، وعلى وجه التحديد نقوم بتقييم التداخل الخطي لمجموعات المباني التالية: (CLS) (DPS) (LS) (TS) (CS) المتنبأ بالمبنى PS، و (JS) (PS) المتنبأ بالمبنى (JP).

الجدول (06): قيم VIF في النموذج الهيكلي

	CLS	DPS	JP	JS	LS	SK	TMS	CS
CLS						1.835		
DPS						1.179		
JP								
JS			1.729					
LS						1.658		
SK			1.729	1.000				
TMS						1.385		
CS						1.186		

المصدر: مخرجات برنامج SmartPls

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع قيم VIF أصغر من قيمة العتبة 3، ولذلك فإن التداخل الخطي بين المباني المتنبأ بها لا تشكل مشكلة في النموذج الهيكلي.

بعد تقييم موثوقية مبنى المهارات الشخصية يمكن المضي قدما للتحقق من صلاحية النموذج الهيكلي ويتم ذلك من خلال عدة مؤشرات هي:

- معامل التحديد R^2 :

يتضح من خلال الجدول (07) أدناه أن قيم معامل التحديد جاءت متوسطة عموما، هذا يعني أن المهارات الشخصية تفسر ما نسبته 67.9% من التباين في الأداء الوظيفي، وبعبارة أخرى حوالي 68% من الاختلافات في مستويات الأداء الوظيفي يمكن تفسيرها بواسطة اختلاف المهارات الشخصية لدى الأفراد، ويعتبر هذا معامل تحديد مرتفعا، مما يشير إلى أن المهارات الشخصية لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي.

أما معامل التحديد (R^2) للعلاقة بين المهارات الشخصية والرضا الوظيفي بلغ 0.422. هذا يعني أن المهارات الشخصية تفسر 42.2% من التباين في الرضا الوظيفي. رغم أن هذا معامل تحديد معتدل، إلا أنه يظهر أن المهارات الشخصية لها دور مهم في تحديد مستويات الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الأفراد الذين يتمتعون بمهارات شخصية عالية يكونون أكثر قدرة على التكيف مع متطلبات العمل، وإدارة العلاقات الشخصية والتعامل مع الضغوط بشكل أفضل، مما ينعكس إيجابا على أدائهم وشعورهم بالرضا تجاه وظائفه.

وتدعم هذه النتائج النظريات والدراسات السابقة التي تربط المهارات الشخصية بالأداء الوظيفي والرضا الوظيفي. فالمهارات الشخصية مثل مهارة الاتصال والتواصل، مهارة العمل الجماعي، مهارة القيادة، مهارة التعليم المستمر، مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات تلعب دورا محوريا في تحسين الأداء والرضا في بيئة العمل.

الجدول (07): قيم معاملات التحديد R^2

	R-square	R^2 adjusted
JP	0.679	0.67
JS	0.422	0.414

المصدر: مخرجات برنامج SmartPls

-حجم التأثير f^2

من خلال الجدول (08) أدناه يتضح أن حجم تأثير المهارات الشخصية على المتغير الكامن الداخلي والمتمثل في الأداء الوظيفي كبير جدا حيث بلغت قيمته 0.373 وهي أكبر من 0.35 حسب (Cohen, 1988, pp. 477-478)، أما بالنسبة للرضا الوظيفي، فقد بلغ حجم تأثير المهارات الشخصية عليه 0.687، وهي قيمة تعتبر مرتفعة أيضا. كما أظهرت النتائج أن للرضا الوظيفي تأثيرا كبيرا على الأداء الوظيفي أيضا حيث بلغت قيمة حجم التأثير 0.397.

وتدعم النتائج المتوصل إليها النموذج المقترح في الدراسة، حيث ظهر أن المهارات الشخصية لها تأثير مباشر كبير على الأداء الوظيفي، كما لها تأثير غير مباشر على الأداء الوظيفي من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

الجدول (08): أحجام التأثير f^2

	JP	JS	SK
JP	-		
JS	0.397		
SK	0.373	0.687	

المصدر: مخرجات برنامج SmartPls

قمنا بقياس القدرة التنبؤية للنموذج باستخدام برنامج SmartPLS 4، وتشير النتائج في الجدول (09) إلى أن جميع قيم Q^2 معنوية ومقبولة إحصائيا لأنها أكبر من الصفر بكثير مما يشير إلى أن النموذج له القدرة على التنبؤ.

الجدول (09): قيم الملائمة التنبؤية Q^2

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
JP	438.000	276.390	0.369
JS	292.000	218.622	0.251

المصدر: مخرجات برنامج SmartPls

3.2.3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

سنعرض في هذا الجزء نتائج اختبار الآثار المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة الرئيسية. كما سيتم تحليل هذه النتائج بعناية لتحديد ما إذا كانت تدعم أو ترفض الفرضيات المطروحة في الدراسة.

- تحليل الأثر المباشر بين متغيرات الدراسة

نهدف من خلال هذا الجزء إلى تقييم الأثر المباشر للمهارات الشخصية على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالإضافة إلى تقييم الأثر المباشر للرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي. وتظهر نتائج اختبار الفرضيات الثلاث المتعلقة بهذه العلاقات المباشرة في الجدول (10).

الجدول (10): نتائج اختبار الأثر المباشر

النتيجة	97.5%	2.5%	P Value	T Value	S.E	التقدير	المسار
قبول	0.798	0.577	0.000	11.837	0.057	0.669	PS -> JS (H ₁)
قبول	0.649	0.217	0.000	3.915	0.111	0.434	JS -> JP (H ₂)
قبول	0.666	0.259	0.000	4.533	0.104	0.470	PS -> JP (H ₃)

المصدر: مخرجات برنامج SmartPls

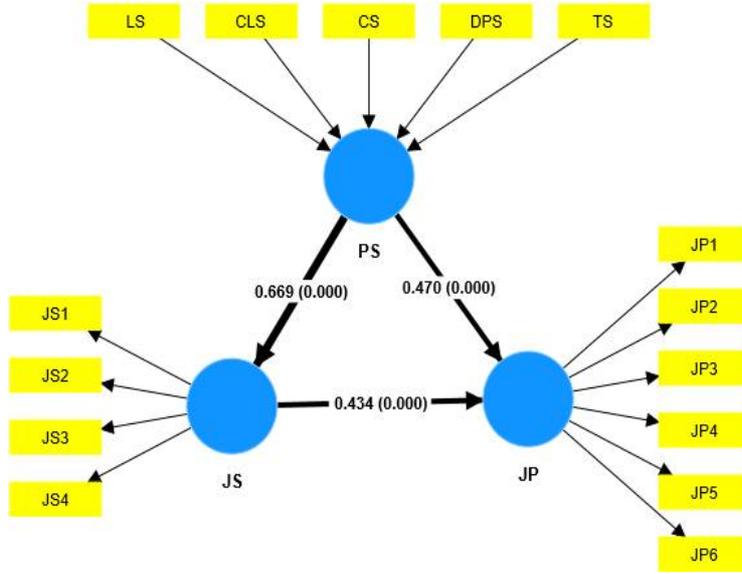
يتضح من الجدول أعلاه أن التأثير المباشر للمهارات الشخصية على الرضا الوظيفي كان كبيرا ودالا إحصائيا، حيث بلغ معامل المسار β 0.669، مع قيمة p قدرها 0.000، وفترات ثقة باستخدام البسترة تتراوح بين 0.577 و0.798. ونظرا لأن فترات الثقة لا تشمل الصفر، ولقيمة p أقل من 0.05، فإننا نقبل الفرضية الأولى ونستنتج وجود تأثير إيجابي مباشر للمهارات الشخصية على الرضا الوظيفي.

كما تبين أيضا وجود تأثير إيجابي مباشر للرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل المسار β 0.434 مع قيمة p أقل من 0.05، وفترات ثقة باستخدام البسترة تتراوح بين 0.217 و0.649 وهي لا تشمل الصفر، فإننا نقبل الفرضية الثانية ونستنتج وجود تأثير إيجابي مباشر للرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.

وبالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي مباشر للمهارات الشخصية على الأداء الوظيفي. حيث بلغ معامل المسار β 0.470، مع قيمة p قدرها 0.000، وفترات ثقة باستخدام البسترة تتراوح بين 0.259 و0.666. ونظرا لأن فترات الثقة لا تشمل الصفر، وقيمة p أقل من 0.05، فإننا نقبل الفرضية الثالثة ونستنتج وجود تأثير إيجابي مباشر للمهارات الشخصية على الأداء الوظيفي.

وبناء على هذه النتائج، يمكننا استنتاج أهمية المهارات الشخصية في تعزيز الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، كما تظهر النتائج أيضا الدور المهم للرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي.

الشكل (02): معاملات المسار



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

-تحليل الوساطة:

من أجل اختبار وجود الوساطة لدينا تم اتباع منهجية بارون وكيني 1968. حيث كانت جميع المسارات معنوية كما هو موضح في الجدول رقم (10) والشكل رقم (02) أعلاه، كما أن معامل المسار للعلاقة المباشرة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي كان دال احصائيا حيث بلغ 0.470 مع قيمة p أقل من 0.05. ولكن عند إضافة متغير الوسيط (الرضا الوظيفي) انخفض تأثير المهارات الشخصية على الأداء الوظيفي بشكل ملحوظ إلى 0.291 (الجدول 11). هذا الانخفاض الكبير في تأثير المتغير المستقل (المهارات الشخصية) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) يعتبر شوطا كافيا لحدوث الوساطة (Baron & Kenny, 1986, p. 1177).

الجدول (11): نتائج اختبار الوساطة

النتيجة	97.5%	2.5%	P Value	T Value	S.E	التقدير	المسار
قبول	0.489	0.144	0.000	3.340	0.087	0.291	SK -> JS -> JP (H ₃)

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

ولمزيد من التأكيد على وجود الوساطة لدينا، استخدمنا اختبار سوبل (Sobel, 1982, pp. 290-313; Abu-Bader & Jones, 2021, pp. 47-48)، والذي أظهر أن الرضا الوظيفي توسط المسار بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي بشكل كبير (p < .001, z = 3.709). وبالتالي يمكن قبول الفرضية الرابعة القائلة بأن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي.

ويشير الجدول (12) أدناه، إلى نتائج اختبار التأثير الكلي للمهارات الشخصية على الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمته 0.744 مع قيمة p أقل من 0.05، مما يشير إلى أن الرضا الوظيفي يتوسط 74.40% من هذا التأثير الكلي.

الجدول (12): نتائج اختبار الأثر الكلي

النتيجة	97.5%	2.5%	P Value	T Value	S.E	التقدير	المسار
قبول	0.849	0.689	0.000	18.639	0.041	0.761	SK -> JP

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

من خلال نتائج تحليل الأثر المباشر وغير المباشر يتضح أن المهارات الشخصية تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بطريقة مباشرة وغير مباشرة من خلال الرضا الوظيفي الذي يعد حلقة وصل بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي.

4. خاتمة

تكشف هذه الدراسة عن الدور المحوري الذي تلعبه المهارات الشخصية في تعزيز الأداء الوظيفي الفعال للأساتذة الجامعيين. حيث تؤكد النتائج على أن هذه المهارات، مثل مهارات التواصل والعمل الجماعي وحل المشكلات والتعليم المستمر والقيادة، تسهم بشكل كبير في تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. ويعتبر الرضا الوظيفي بمثابة الحلقة الوسيطة الرئيسية التي تربط المهارات الشخصية بالأداء الوظيفي الفعلي في البيئة الأكاديمية.

وتظهر النتائج أن المهارات الشخصية لها تأثير إيجابي قوي ومباشر على الرضا الوظيفي، حيث يؤدي امتلاك هذه المهارات إلى شعور الأساتذة بالرضا عن وظائفهم وبيئة عملهم. ومن ناحية أخرى، يؤثر الرضا الوظيفي بدوره بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي، حيث يزيد من دافعية الأساتذة وإنتاجيتهم وجودة عملهم. ولكن الأهم من ذلك، أن الدراسة تكشف عن دور الرضا الوظيفي كوسيط رئيسي في العلاقة بين المهارات الشخصية والأداء الوظيفي، حيث يتوسط جزءاً كبيراً من التأثير الإجمالي للمهارات الشخصية على الأداء الوظيفي.

هذه النتائج لها انعكاسات هامة على الممارسات الإدارية والسياسات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، فهي تبرز الحاجة إلى الاستثمار في تطوير المهارات الشخصية لدى أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى تهيئة بيئة عمل داعمة تعزز الرضا الوظيفي. وبالتركيز على هذين العاملين بشكل متزامن، يمكن للجامعات المساهمة في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذتها بشكل ملحوظ، مما سينعكس بدوره إيجاباً على جودة التعليم وتحقيق أهداف الجامعة التعليمية والبحثية بشكل أكثر فعالية.

التوصيات:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها والتي أظهرت الدور المهم الذي تلعبه المهارات الشخصية في تحسين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، فإن هذه الدراسة توصي بعدد من الخطوات والإجراءات العملية التي ينبغي على المؤسسات الأكاديمية والجامعات تنفيذها من أجل الاستفادة القصوى من هذه النتائج وتعزيز بيئة العمل الأكاديمية. وتشمل هذه التوصيات ما يلي:

- تصميم برامج تدريبية متخصصة لتطوير المهارات الشخصية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات؛ مع التركيز على المهارات ذات الصلة بالأداء الوظيفي الفعال؛
- إجراء دراسات تقييم منتظمة لمستويات الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة أي مشكلات أو تحديات قد تطرأ في البيئة الجامعية؛
- تعزيز ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين أعضاء هيئة التدريس من خلال تشكيل فرق عمل متعددة التخصصات؛
- تحسين نظام الحوافز والمكافآت للأساتذة الجامعيين بما يتناسب مع أدائهم الوظيفي ومساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
- إجراء المزيد من الدراسات في بيئات وظيفية مختلفة لتعميم النتائج والتحقق من العلاقات بين المتغيرات الرئيسية للدراسة.

الملحق (01): بنود الاستبيان المستخدم في الدراسة

المهارات الشخصية
مهارة الاتصال والتواصل
1.لدي القدرة على التواصل مع الزملاء
2.أمتلك القدرة على فهم احتياجات الطلاب بشكل دائم
3.أستخدم عناصر الاتصال الفعال لتبادل المعلومات
4.أستطيع التعامل مع من يخالفني في الرأي
بعد مهارة العمل الجماعي
1.أشارك زملائي المعلومات لتسهيل العمل
2.يمكنني العمل في مشاريع جماعية في مخبر بحث مع الزملاء
3.أفضل العمل الجماعي على العمل الفردي
مهارة القيادة
1.بإمكاني تحمل المسؤولية في أي منصب قد يسند لي
2.بإمكاني توجيه زملائي لتحقيق الأهداف البيداغوجية المحددة
3.أعتمد أسلوب القيادة في الوقت الملائم
مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات
1.لدي القدرة على حل المشكلات بشكل منهجي
2.لدي القدرة على اخاذ القرارات الصائبة والمدروسة
3.لدي القدرة على حل المشكلات بطرق مبتكرة
4.أستطيع التعامل مع التحديات التي تواجهني في العمل بفاعلية
5.يمكنني تقييم النتائج من خلال عملية حل المشكلات
مهارة التعليم المستمر
1.لدي رغبة قوية ومستمرة في تطوير معرفتي ومهاراتي
2.أسعى دائما إلى اكتساب مهارات ومعرفة جديدة
3.أحرص على التفاعل بنشاط مع مختلف الفرص التعليمية
4.أسعى لوضع خطة للتعلم المستمر
الأداء الوظيفي
1.أنجز مهامى التدريسية تبعا للبرامج المسطرة بكفاءة عالية
2.ألتزم بإنجاز المهام المتعلقة بوظيفتي في الوقت المحدد
3.أفي بمتطلبات وظيفتي الأكاديمية بما يفوق توقعات القسم أو المعهد
4.أسعى دائما للمشاركة في المشاريع البحثية التي تمثل تحديا جديدا بالنسبة لي
5.أحرص على المشاركة في الأنشطة الأكاديمية لتطوير كفاءتي المهنية
6.أسعى دوما لتحقيق التميز في أدائي الوظيفي
الرضا الوظيفي
1.أنا أحب أداء المهام التي أقوم بها في الجامعة
2.أنا راض عن أجرتي من الوظيفة الحالية
3.أنا سعيد جدا لأنني اخترت هذه المؤسسة للعمل فيها عوضا عن المؤسسات الأخرى
4.بشكل عام أنا راض عن وظيفتي الحالية

6.قائمة المراجع:

1. Abu-Bader, S., & Jones, T. V. (2021). STATISTICAL MEDIATION ANALYSIS USING THE SOBEL TEST AND HAYES SPSS PROCESS MACRO. International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods, 9(1), 42-61.
2. AHMAD, R., ING, H., & BUJANG, S. (2014). Relationship between Selected Factors of Job Satisfaction and Job Performance among Workers at Palm Oil Industries. International Review of Management and Business Research, 3(3), 1751-1766.

3. Akla, S., & Indradewa, R. (2022). The Effect of Soft Skill, Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance through Organizational Commitment. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 6070-6083.
4. Aljarjari, A. H., & Aldubooni, Z. R. (2023). Soft skills and their role in enhancing job performance: an analytic study of opinions of a sample of teachers at the college of administration and economics / university of mosul. *muthanna journal of administrative and economic sciences*, 13(1), 1-22.
5. Alromaihi, M. A., Alshomaly, Z. A., & George, S. (2017). JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE PERFORMANCE: A THEORETICAL REVIEW OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE TWO VARIABLES. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 6(1), 1-20.
6. Amin, M. S. (2022). Organizational commitment, competence on job satisfaction and lecturer performance: Social Learning Theory approach. *Golden Ratio of Human Resources Management*, 2(1), 40-56.
7. Azash, S., & Thirupalu, N. (2017, 114-123). SCALE FOR MEASURING JOB SATISFACTION – A REVIEW OF LITERATURE. *EPRA International Journal of Economic and Business Review*, 5(3), 114-123.
8. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
9. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences*. New York: Academic Press.
10. Delgado, J. C., & Altamirano, F. R. (2022). Importance of soft skills in the job performance of human talent, Utcubamba, Amazonas region. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 59-62.
11. Hanaysha, J. (2016). Determinants of Job Satisfaction in Higher Education Sector: Empirical Insights from Malaysia. *International Journal of Human Resource Studies*, 6(1).
12. Khan, M. M., & Jabbar, M. (2013). Determinants of employees performance in Corporate Sector: case of an emerging market. *Business and Management Research*, 2(3), 25-32.
13. Khanna, V. (2015). SOFT SKILLS: A KEY TO PROFESSIONAL EXCELLENCE. *International Journal of Research in Engineering, Social Sciences*, 5(1), 32-40.
14. LiLin, S. W. (2018). Factors affecting the job performance of employees at work place in the higher education sector of China. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(1), 219-223.
15. Murugan, S. M., & Sujatha, T. (2020). A study on soft skill and its impact of growth and productivity in service industry. *JAC : A Journal Of Composition Theory*, XIII(XII), 1-12.
16. Naqvi, S. T., & Siddiqui, A. N. (2023). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance with a Mediating Role of Job Satisfaction. *Market Forces Research Journal*, 18(1), 64-96.
17. Orhan, N., & Dincer, H. (2012). The impacts of emotional intelligence competency on job satisfaction in the service sector: An application on the Turkish banking sector. *Asian Economic and Financial Review*, 2(5), 617-634.
18. OURRACHE, C., & RABHI, D. (2023). Impact of Soft skills on the hiring decision: Perception of human resources specialists. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME*, 4(6-2), 617-633.
19. Palumbo, C. (2013). Soft skills and job satisfaction: two models in comparison. *Universal Journal of Psychology*, 1(3), 103-106.
20. Platis, C., Reklitis, P., & Zimeras, S. (2015). Relation between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(175), 480-487.
21. Rahim, A. S. (2023). Soft skills – the key to career success. In *MANAGEMENT EDUCATION FOR ACHIEVING SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS IN THE CONTEXT OF BANGLADESH* (pp. 167-175).
22. Ramadhan, H., Lumbanraja, P., & Sinulingga, S. (2021). Analysis of the Effect of Competence and Soft Skill on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable at the Regional Social Services of South Tapanuli Regency. *International Journal of Research and Review*, 8(8), 290-298.
23. Rao, K., & Karumuri, V. (2019). JOB SATISFACTION: A CONCEPTUAL FRAMEWORK. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)*, 5(9), 191-198.
24. Shillie, S., & Nchang, N. (2023). Influence of employee soft skills on job performance. *Business Perspective Review*, 5(1), 1-11.
25. Sobel, M. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*, 13, 290-313.
26. Suleman, Q., Syed, M. A., Ahmed, S. Z., Khattak, A. Z., Noreen, R., & Qureshi, M. S. (2021). Association between Soft Skills and Job Performance: A Cross-Sectional Study among Secondary School Heads in Kohat Division, Pakistan. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 15(7), 553-576.
27. Sultana, A. (2020). Multidimensionality of job performance: An empirical assessment through scale development. *İlköğretim Online*, 19(4), 2467-2483.
28. Tasnim, M., & Akkas, P. A. (2027). Impact of Supervisory Communication Skills on Employee Job Satisfaction: A Case Study on KIA Motors. *European Journal of Business and Management*, 9(6), 82-108.
29. Tripathy, M. (2020). RELEVANCE OF SOFT SKILLS IN CAREER SUCCESS. *MIER Journal of Educational Studies, Trends and Practices*, 10(1), 91-102.
30. Ziegler, R., Hagen, B., & Diehl, M. (2012). Relationship Between Job Satisfaction and Job Performance: Job Ambivalence as a Moderator. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(8), 2019-2040.