

مقدمة:

إن معيار التفرقة بين المنظمات الناجحة والمنظمات الفاشلة يكمن في مدى تحكّمهما وتأطيرهما الصحيح لأهم مورد تمتلكانه وهو العنصر البشري. الذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما وكيفا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها، فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويحتوى طاقات كامنة، تستطيع المؤسسة استغلالها الاستغلال الأمثل وتوجيهها لتحقيق أداء مرتفع وهو الأمر الذي تسعى إليه كل المنظمة.

و رغبة الفرد في العمل تعكس بالضرورة كفاءة أدائه، هذه الرغبة وبدون أدنى شك تصبح إحدى المهمات الصعبة التي تواجه الإدارة في المنظمة وبالخصوص إدارة الأفراد والتي تنحصر في كيفية إثارة رغبة الفرد وتوجيه السلوك الناتج عنها في الاتجاه الذي يحقق الأداء المطلوب وبالتبعية أداء المنظمة.

كذلك بقاء المؤسسات في ظل بيئة تتميز بالمنافسة التامة وعدم الاستقرار مرهون بمدى دراسة سلوك أفرادها والتأثير فيهم بالشكل الذي يؤدي إلى ولائهم ورضاهم ومن خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم، والتعامل معهم بما يضمن توجيه جهودهم لخدمة أهداف المنظمة أيضا.

إنّ ولاء الأفراد العاملين في المؤسسة ورضاهم عن العمل يجعل الفرد يتحرك في حدود ومجال ذلك الرضا عن المهام والأعمال المخولة إليه وتنعكس بذلك مستويات الأداء لديه وفقا لدرجات الرضا.

تحديد المفاهيم:

الرضا الوظيفي¹: هو الشعور النفسي بالقناعة و الارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل. 1- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص 130.

الحوافز²: مجموعة المؤثرات التي تستخدم في إثارة دوافع الفرد، وبالتالي في تحديد مستوى وشكل سلوكه وذلك بإتاحة الفرصة أمامه لإشباع الحاجات التي تحرك دوافعه. 2- صالح عودة سعيد: "إدارة الأفراد"، الجامعة المفتوحة طرابلس، 1994، ص 330.

الأداء: يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

الأداء الوظيفي: هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالمقدرة والرغبة في الأداء في موقف معين .

تقييم الأداء³: نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنتظمة لهذا السلوك والأداء ونتائجها، وخلال فترات زمنية محددة ومعرفة. 3 - عمر وصفي عقيل، إدارة الأفراد، حلب، 2003 .

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

مشكلة البحث : يعد العنصر البشري من العناصر المهمة التي تحيا بها أي منظمة وخاصة فيما اذا كانت منظمة خدمية ، كما يعد المحرك الأساسي لجميع نشاطات المنظمة ومصدر من مصادرها المهمة لتفاعله مع المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة، وذلك لما يمتلكه من ميزة تنافسية ناتجة عن الطاقة الكامنة التي تزخر بها دواخله، الأمر الذي يمكن معه القول أن قدرة المؤسسات الصحية على تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الدافعية، وعلى هذه المؤسسات الصحية العمل على استنهاض هذه الطاقة وتأهيلها بواسطة نظام فعال للحوافز وتحسين البيئة الداخلية ، أو ما يسمى بالمشيرات الإيجابية التي تعتبر كقوة يمكنها تحريك و استثارة الطاقات الكامنة، لتحقيق درجة عالية من رضا وولاء الأفراد العاملين وتضمن بذلك أداء راقيا.

من خلال ذلك يمكن وضع مجموعة من التساؤلات :

1. ما مدى توافر الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة الصحية ؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى زيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين تعزى إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي ؟

أسباب اختيار الموضوع : تكمن أسباب اختيار الموضوع فيما يلي :

أهداف الدراسة : إن الغرض من دراسة هذا الموضوع هو كالاتي:

- ✓ محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المؤسسة .
- ✓ التعرف على أسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين الموظفين.
- ✓ قياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

أهمية الموضوع :

تنطلق أهمية البحث من النقاط التالية:

- أهمية الموضوع الذي سوف ناقشه وهو أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسات الصحية حيث يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة في التأثير على جودة الخدمة الصحية .
- أهمية الرضا الوظيفي وأداء العاملين خاصة في المجالات الخدمية نظرا لنوعية الخدمة المطلوب تقديمها.
- المساهمة في تزويد المكتبة بمرجع جديد في مجال البحث العلمي.

متغيرات البحث:

بناءً على الفروض التي سيتناولها البحث فإن متغيرات البحث تتمثل فيما يلي:

1. المتغير المستقل هو الرضا الوظيفي (بيئة العمل , الحوافز).
2. المتغير التابع هو الأداء الوظيفي .

1- فرضيات البحث:

➤ الفرضية الرئيسية:

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في ارتفاع درجة أداء الموظفين تعزى إلى زيادة معدل الرضا الوظيفي .

الفرضيات الفرعية:

➤ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى مدى قبول الموظف

النفسي عن وظيفته (مدى شعوره بالنجاح ، وأهمية وظيفته) .

➤ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى بيئة العمل الداخلية

(مكان العمل والعلاقة بين الموظفين ، والعلاقة بين الموظف ومروسيه) .

➤ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى مدى رضاه عن الأجر

والحوافز والترقيات.

مجتمع وعينة الموضوع :

يشمل مجتمع الدراسة جميع المديرين والأطباء والعاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي . وسوف يقوم الباحث باختيارها التي سيتم التطبيق عليها بطريقة العينة العشوائية ، ومن المراتب الثلاث (الإدارة العليا ، المتوسطة والسفلى) كما تعين للباحث أيضا طريقة المقابلة في بعض الأحيان للعينة محل الدراسة والملاحظة والاستبانة .

منهج البحث: تم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذا البحث واختبار مدى صحة الفروض من خلال تبني

المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كما يلي :

● المنهج الوصفي : تم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب والدوريات والدراسات السابقة المرتبطة

بكل من الرضا بغرض تكوين الإطار النظري للبحث.

● المنهج التحليلي : سوف يعتمد الباحث في إعداد هذا المنهج على جمع البيانات من مفردات العينة

باستخدام قائمة الاستقصاء بغرض إتمام الدراسة الميدانية.

منهج الدراسة: لقد اتبع الباحث طريقتين لتحقيق الهدف .

الأولى : هي التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة ولاستفادة منها.

الثانية : لقد لجأ الباحث إلى الجانب العملي الميداني ، وفيه قام بتطبيق أداة الدراسة التي كانت عبارة عن

استمارة استبيان مقسمة إلى محور رئيسي و ثلاث محاور فرعية :

✓ علاقة الرضا الوظيفي بالأداء .

✓ علاقة أداء الموظف بمدى قبول الموظف النفسي عن وظيفته .

✓ علاقة أداء الموظف ببيئة العمل الداخلية .

✓ علاقة الرضا الوظيفي بالأجر والحوافز والترقيات .

أساليب التحليل الإحصائية: سيتم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام الحاسب الآلي من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Version 16.0) وهي:

• أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية:

➤ المتوسط الحسابي

➤ الانحرافات المعيارية.

• ثانياً: الأساليب الإحصائية الاستدلالية:

➤ تحليل التباين أحادي الجانب.

➤ معامل الارتباط بيرسون.

➤ تحليل الانحدار البسيط.

➤ اختبار T Test.

➤ اختبار مان ويتني