

الإطار العام للدراسة

مشكلة البحث

أهمية البحث

أهداف البحث

الفرضيات

منهج البحث

أسلوب جمع المعلومات

حجم العينة

الدراسات السابقة

مقدمة:

مشكلة البحث :

بنظرة متفحصة إلي واقع المؤسسات العامة بالسودان نجد أن هنالك قصور كبير من قبلها تجاه العنصر البشري مع عدم إعطاءه قدراً كافياً من الاهتمام ممثلاً في النقص في التدريب والتأهيل، عدم توفير بيئة داخلية مهيأة وملائمة، عدم توفير المعينات اللازمة لتسيير وتسهيل العمل وهذا ما يؤكد تغيب العوامل الدافعة، وهذا ما يقود إلي خلق نوع من عدم الرضا عن العمل وهذا بدوره يؤدي إلي تدني في الأداء وبالتالي الفشل في تحقيق الأهداف وعدم بلوغ الغايات المرجوة الأمر الذي يقتضي الإعداد الجيد لمواجهة هذه التحديات والتعامل معها بشكل منطقي وعلمي، وهذا ما يتطلب تطوير الأساليب الموجهة والمساندة لتحسين مستوى الرضا لدى العاملين، لقيادة المنشأة والنهوض بها نحو النمو والنجاح وتحقيق الأداء المطلوب للارتقاء بمؤسسات القطاع العام لتلبية طموحات شعوبها.

فهذه هي الحالة التي تعيشها مؤسساتنا العامة بالسودان في الوقت الذي يسود العالم ثورة معلوماتية ومعرفية شاملة تركز على تطوير المفاهيم الإدارية بصفة عامة مع إعطاء اهتمام خاص ومتزايد للعنصر البشري باعتباره العنصر الأساسي والاهم في إيجاد وتكوين ونجاح أي مؤسسة أو منظمة أينما وجدت.

وتتحصر مشكلة البحث في الإجابة على الأسئلة التالية :

1. هل الإدارة تقوم بتطوير الأساليب التي يمكن أن توجه لتحسين مستوى الرضا

الوظيفي لدى العاملين؟

2. ما هي العوامل الأكثر أهمية في تحقيق وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى

العاملين بالمؤسسات العامة؟

3. ما مدى رضا العاملين بالمؤسسات العامة عن أدائهم وعن سياسات مؤسساتهم المتبعة تجاههم ؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث في كونه يتزامن مع الاتجاه العالمي المتزايد بالاهتمام بالموارد البشري من حيث الانتقاء ومن ثم المحافظة عليه إذ أن البقاء أصبح للأقوى والأفضل.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلي:

- معرفة ما هو كائن في واقع الحال بالنسبة للعاملين بالمؤسسة موضوع الدراسة من حيث الرضا وعدم الرضا.

- التحقق من أن تلك المؤسسات تقوم بتطوير الأساليب الموجهة لتحسين مستوى الرضا لدى العاملين ومدى اثر ذلك على الأداء.

- التعرف على الأساليب التي يمكن أن تطور وتوجه لتحسين مستوى الرضا الوظيفي.

- إثراء المعرفة العامة من خلال تزويد المكتبة الأكاديمية بدراسة ميدانية حول هذا الموضوع الحيوي الهام.

فروض البحث :

يقوم هذا البحث على الفروض الآتية :-

- هنالك عدم إلمام تام بأهمية تطوير الأساليب الموجهة لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات القطاع العام .

- إن العاملين في المؤسسات العامة غير راضيين عن سياسات الأجور ونظم التحفيز المتبعة.

• هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الأداء.

منهج البحث:

سيقوم الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي (أسلوب المسح الميداني) ذلك لما يحققه من مزايا في جمع البيانات التفصيلية عن المشكلة محل الدراسة بهدف تفسير الوضع القائم للظاهرة وأخيرا الوصول إلي توصيف علمي دقيق ومتكامل للمشكلة.

أسلوب جمع المعلومات :

المعلومات الثانوية:

إن الهدف من الدراسة النظرية هو معرفة المفاهيم والنظريات المرتبطة بتحديد وتعريف وتوصيف عوامل تحقيق الرضا الوظيفي ومدى اثر ذلك على الأداء في محاولة وضع صورة ذهنية جلية بين ما هو عليه الحال وما ينبغي أن يكون اعتماداً على المراجع والمصادر والبحوث والتقارير والمجلات ذات الصلة.

الدراسة الميدانية (المعلومات الأولية):

هدفت لمعرفة الواقع الفعلي والحقيقي في مؤسسات القطاع العام في السودان من حيث استخدامها للأساليب التي توجه لتحسين مستوى الرضا ومدى اثر ذلك على الأداء ولاختبار مدى صحة الفرضيات التي وضعت لابد من القيام بمسح ميداني للتعرف على حقيقة الأمر عن طريق إعداد وتوزيع استبيان على عينة مختارة من العاملين بديوان الضرائب بولاية الخرطوم.

مجتمع البحث :

يتشكل مجتمع البحث من العاملين بديوان الضرائب والمنتشرين في إدارات ومكاتب الديوان بولاية الخرطوم نظراً لوجود معظم القوى العاملة بالديوان بالولاية محل الدراسة.

حجم العينة :

أن متطلبات الاستدلال الإحصائي أن تكون العينة المختارة من مجتمع الدراسة عينة عشوائية وذلك لإمكانية اختيار العينة بطريقة تضمن عدم وجود تحيز من أي نوع قد يؤثر في اختيارها بحيث يكون لكل وحدة من وحدات المجتمع احتمال متساوٍ في التمثيل أو الدخول في العينة كما أن الدخول يكون مستقلاً دون التأثير بالوحدات الأخرى.

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث:

أ- الرضا الوظيفي واثره على أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي/ بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، إعداد مهند احمد عثمان يوسف 2004م ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت الدراسة إلي توضيح معنى ومفهوم الرضا الوظيفي والكيفية التي يتم بها تحقيق الرضا ومعرفة المدى الذي يمكن الوصول إليه لتحقيق هذا الجانب المهم في عملية الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة.

وقد انتهت إلي النتائج الآتية:

1. إن أفراد عينة الدراسة (أعضاء هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا) يحبون عملهم ويشعرون بروح الانتماء إليه ويوافقون على أن سياسات تنمية وتطوير العاملين بالجامعة تعتبر مرضية
 2. أن الإدارة راضية عن أداء أعضاء هيئة التدريس العاملين بها وإن الجو العام للكلية التي يتبعون لها يناسب مع مستوى الأداء الذي يتطلعون إليه.
 3. كما استنتج الباحث أن معظم أفراد العينة يوافقون على أن تعاون الزملاء يساعد على رفع الكفاية في الأداء.
 4. أن أفراد العينة يرون أن نظام الحوافز المطبق حالياً لا يعتبر مجزياً وذلك لأنه لا يوجد نظام ثابت للحوافز المادية والمعنوية.
- ب/ نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي/ بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال/ إعداد احمد عثمان إبراهيم، 2003م، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

حيث هدف البحث بشكل أساسي إلي:

1. توضيح اثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
2. التعرف على تقييم الموظف في الجامعة لنظام الحوافز الممنوحة له لمعرفة مدى رضاه عن الحوافز التي يتقاضاها واتجاهاته.
3. التعرف على أهم مشكلات نظام الحوافز التي يعاني منها العاملون بالجامعة
4. الخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في الجامعة.

5. تزويد المكتبة ببحث جديد عن نظام الحوافز والرضا الوظيفي وتوضيح مدى أهميتهم لبيئة العمل.

وقد انتهت الدراسة إلي أهم النتائج التالية:

1. أهم نتيجة توصل إليها هذا البحث هي أن الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضيين عن نظام الحوافز المطبق في الكلية.

2. أجاب معظم الموظفون بأنهم يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وإن هنالك أنواعاً أخرى من الحوافز يجب أن يحصلوا عليها.

3. أن غالبية الموظفون اتفقوا على:

- أن زيادة الحوافز المقدمة تؤدي إلي زيادة الرغبة في أداء وانجاز العمل الموكل إلي الموظف.

- إذا كان الحافز عادلاً فإن الموظف يتمسك بوظيفته الحالية ويزداد حبه وارتباطه بها.

- الحافز المادي هو المؤثر الأكثر أهمية على درجة الرضا الوظيفي للعاملين بالكلية.

- العقاب يؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي وعلى طريقة أدائهم لأعمالهم.

4. هنالك متغيرات أساسية يرى الموظفون أن وجودها يزيد من درجة الرضا

لديهم غير الحوافز المادية وهي: بيئة العمل - الزملاء في العمل - فرص

التقدم - الاستقرار في العمل - سلطة اتخاذ القرار - أسلوب الإشراف والقيادة

المتبعة - مدى المشاركة في اتخاذ القرارات والنواحي الاجتماعية.

كما أن أهم توصياته يتمثل في الآتي:

- ضرورة اهتمام الإدارة برفع الروح المعنوية للموظفين وزيادة درجة الرضا الوظيفي لديهم من خلال الحوافز المادية والمعنوية.
- أهمية ربط حافز الموظفين بقدر المجهودات التي يبذلونها في أعمالهم لتساعدهم على أداء أفضل والتخلص من عدم الموضوعية في إعطاء الحوافز.
- ضرورة توفير العدالة والمساواة في فرص الترقية والتخلص من عدم الموضوعية والعوامل الشخصية في ترقية الموظفين.
- الاستفادة من طاقات الموظفين الكامنة فيهم عن طريق استقلال العمل لطاقاتهم ومهاراتهم وقدراتهم.
- ضرورة تعريف الموظفين بالأسس التي تتبع في تقييم أدائهم حتى يكون الموظف أكثر قناعة وهو يؤدي العمل الموكل إليه وقادر على تطوير أداءه الذي يتم تقييمه على أساسه.
- ضرورة مواصلة البحث والدراسات التحليلية الأكثر عمقاً للتعرف على رغبات الموظفين وتحديد العوامل المؤثرة على أدائهم لأعمالهم حتى تتمكن الإدارة من التخطيط المستمر لتحقيق أهدافها وأهداف الموظفين بالكلية والعمل على رفع الكفاءة الوظيفية .

ج. الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأردنية العامة والخاصة (دراسة تحليلية حول العوامل المؤثرة على الرضي الوظيفي وإنتاجية العاملين في البنوك الأردنية العامة والخاصة) أطروحة مقدمة لنيل الدكتوراة في الإدارة العامة من قبل الطالب/ محمود محمد مصلح الخواجا/ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2001م.

- هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الأردنية العامة والخاصة والى معرفة العوامل المحددة للرضا الوظيفي في هذه البنوك ومدى اعتمادية مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذه البنوك على المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي، سنوات الخدمة في البنك والمسمى الوظيفي) كما هدفت أيضا إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية العاملين في هذه البنوك.

- وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. درجة الرضا الوظيفي لموظفي العينة عن أبعاد الرضا الوظيفي ككل (لأبعاد مجتمعة) متوسطة وهذه النتيجة تعنى أن الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع البنوك الأردنية العامة والخاصة مماثل تقريبا للرضا الوظيفي للعاملين في القطاعات الأخرى في الأردن ، وذلك كما ظهر من دراسات الرضا الوظيفي في البيئة الأردنية ولا تتفق هذه النتيجة مع الاعتقاد العام السائد بأن القطاع المصرفي قطاع نموذجي وأن درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين فيه أعلى من درجة الرضا الوظيفي للعاملين في القطاعات الأخرى .

2. كانت درجة الرضا الوظيفي عن بعدي المكانة والاعتراف والتقدير، العلاقة مع الزملاء والرؤساء مرتفعة، وفي حين كانت درجة الرضا الوظيفي عن أبعاد الرضا الأخرى وهي نمط الإشراف، سياسات وأنظمة البنك وظروف العمل المادية، متطلباته، المسؤوليات، الشعور بالإنجاز متوسطة.

3. كانت درجة الرضا الوظيفي عن أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة لموظفي العينة من بنوك القطاع الخاص أعلى منها لدى موظفي العينة من بنوك القطاع العام. كما أظهرت الدراسة أن هنالك فروقا ذات دلالة إحصائية في

درجة الرضا الوظيفي بين موظفي العينة من بنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص تمثلت في أبعاد الرضا الوظيفي التالية:

- أ. سياسات البنك وأنظمتها
 - ب. نمط الإشراف
 - ج. متطلبات العمل والمسؤوليات والشعور بالإنجاز
 - د. فرص التقدم والترقي الوظيفي.
4. أظهرت الدراسة أن عامل الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي أهم عامل في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي العينة.
5. توصلت الدراسة إلى أن إنتاجية العاملين في بنوك العينة مرتفعة وإن إنتاجية موظفي العينة من بنوك القطاع الخاص أعلى منها لدى موظفي العينة من بنوك القطاع العام.
6. توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة (ارتباط) بين الرضا الوظيفي لموظفي العينة وإنتاجيتهم.
7. أظهرت الدراسة أن كلا من العوامل الدافعة والعوامل الوقائية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة وهذه النتيجة لا تتفق مع ما ذهب إليه هيرزبرج بأن العوامل الدافعة فقط تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي.
- كما خلصت الدراسة إلى عدة توصيات قسمت إلى قسمين، قسم يتعلق بتوصيات للبنوك وآخر للباحثين.
- أ. إعادة النظر في رواتب العاملين وتحسينها لضمان المستوى المعيشي اللائق بالموظف ومكانته الاجتماعية.

ب. توفير حد أدنى من التوافق بين طبيعة العمل وخبرات العاملين وقدراتهم وميولهم.

ج. إتباع أسس موضوعية في تقييم الموظفين وإتاحة فرص التقدم والترقي الوظيفي لهم.

د. إجراء دراسات متعمقة في مجال الرضا الوظيفي بشكل دوري لمعرفة أثره على إنتاجية العاملين.

هـ. البحث عن متغيرات وسطية أو شرطية ملائمة تتوسط العلاقة بين الرضي الوظيفي وإنتاجية العاملين مثل درجة الإثراء الوظيفي، مركز التحكم وقيم العمل.