

## دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية

خالد محمد فلاح الشلوي\*

### ملخص

هدف البحث إلى قياس دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي، وتكونت عينة البحث من (280) عاملاً من العاملين بمستشفى الأطفال بالطائف، وتمثلت أدوات البحث في استمارة استبيان، وتوصلت نتائج البحث إلى أنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي للمتغيرات التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)؛ وعليه فقد أوصى البحث بضرورة قيام المنظمات الصحية على التأكيد بالجوانب الاجتماعية وتنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين فيها والعملاء من أجل كسب ولائهم لهذه المنظمات، كذلك ضرورة اهتمام المنظمات الصحية بمتغير تحسين الأداء التنظيمي بشكل موسع إذ إن ذلك سيعزز من قدرتها على تحقيق العديد من الأهداف الترويجية.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الأداء التنظيمي.

\* باحث دكتوراه في إدارة المستشفيات.

## The Role of Job Satisfaction in Maximizing Organizational Performance: An Applied Study

### Abstract

The research aimed to measure the role of job satisfaction in maximizing organizational performance. The research sample consisted of (280) workers at the Children's Hospital in Taif. The research tools were a questionnaire. The results of the research concluded that there is a significant, statistically significant relationship between job satisfaction and organizational performance. There are also statistically significant differences at the significance level (0.05) between the averages of the respondents' answers about the role of job satisfaction in maximizing organizational performance due to the following variables (gender, age group, educational qualification, job title, years of experience); Accordingly, the research recommended the need for health organizations to emphasize social aspects and develop social relationships between their employees and customers in order to gain their loyalty to these organizations. It is also necessary for health organizations to pay attention to the variable of improving organizational performance in an expanded manner, as this will enhance their ability to achieve many promotional goals.

**Keywords:** job satisfaction, organizational performance.

المقدمة:

إن نجاح المنظمات يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها ومعرفة واجباتهم تجاه المنظمة والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها، وهذا ينعكس على مستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة لأنه من الطبيعي جداً أن يختلف أداء عامل يشعر أنه راضي في عمله، بعامل آخر لا يشعر به ولا يلمس أن المنظمة التي يعمل بها تهتم بحالة الرضا لديه ومتطلباته، وهذا ما يؤكد أهمية الرضا الوظيفي في حياة المنظمات.

تعد الوظيفة الصحية من الوظائف المهمة لتطور المجتمع، وهذا التطور يعد دليلاً على تقدم المجتمعات لكونها تهتم بالإنسان من الناحية الصحية والنفسية والعقلية وبالتالي يستطيع أداء أعماله بصورة جيدة، وقد أولت منظمة الصحة العالمية أهمية خاصة لموضوع جودة الخدمات الصحية بأقل النفقات في الجهد سواء أكانت بعض الجهود على شكل أموال أم قوى عاملة أم موارد أخرى كما وأن الجودة والكفاءة تتعلق بدرجة الرضا عن هذه الخدمات. (الساعدي، 480، 2015)

ويركز المفهوم الضيق للأداء على الاستعمال البسيط للمؤشرات المالية والتي من المفترض أن تعكس إنجاز الأهداف الإقتصادية للمنظمة، ويشار إلى هذا المفهوم بالأداء المالي والذي كان النموذج المهيمن في البحوث الإستراتيجية، ويقاس هذا الأداء باستخدام مؤشرات مثل نمو المبيعات، والربحية (مقاسة بنسب مثل العائد على الاستثمار والعائد على المبيعات والعائد على حقوق الملكية) والأرباح لكل سهم وغيرها من المؤشرات الأخرى، بالإضافة إلى المؤشرات المبنية على القيم السوقية مثل القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية وعائدات السهم، بالإضافة إلى مقاييس أخرى مثل توينس (Tobin's Q) وهو نسبة القيمة السوقية للمنظمة على تكلفة إستبدال أصولها، والعائد على الأصول واحد من أكثر المقاييس المستخدمة على نحو واسع

لقياس الأداء، وتبين أنه مرتبط بمؤشرات متنوعة أخرى للأداء المالي للمنظمة. (حصيني، 44، 2012)

وهناك ارتباط وثيق بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، حيث أكد بعض الباحثين أن الأداء التنظيمي يعكس قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهداف المنظمة ككل والتي تكون بعيدة المدى عن طريق الاستجابة السريعة للمتغيرات التي تحصل في البيئة وتحقيق نتائج مقبولة للمنظمة، ولا يمكن أن يتحقق ذلك دون وجود رضا وظيفي للعاملين، وأن كل من الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي مرتبطان بالمواقف المتميزة. (إسماعيل، 99، 2023)

وبناءً على ما سبق تأتي هذه الدراسة للتعرف على دور للرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي، وخاصة وأن وجود الرضا الوظيفي في المنظمات الصحية يساهم في خلق مستويات عالية من الرضا لدى العاملين، والذي بدوره يؤدي إلى نتائج تنظيمية أفضل مثل زيادة الأداء التنظيمي.

### مشكلة البحث:

من الملاحظ وجود فجوة كبيرة وإهمال لمعرفة دور الرضا الوظيفي، يتمثل أحد جوانبها في قلة الدراسات العلمية التي تناولت دور الرضا الوظيفي كمتغير مستقل، وعدم وجود دراسة علمية في حدود علم الباحث، حاولت الربط بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، والجانب الآخر يتمثل في عدم إدراك موظفي الشؤون الصحية بمحاظنة الطائف لدور الرضا الوظيفي ومدى اسهامه في تعظيم الأداء التنظيمي، مما يجعل هذا التساؤل يستحق البحث.

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: "ما دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي؟".

وللإجابة عن هذا السؤال يتطلب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مستوى الأداء التنظيمي من وجهة نظر موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف؟

2- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي؟

#### أهداف البحث:

1- تحديد مستوى الأداء التنظيمي في الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

2- معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي.

#### أهمية البحث:

##### - الأهمية العلمية:

تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تغطي جزءًا من التساؤلات المطروحة من القطاع الصحي السعودي حول أهمية الرضا الوظيفي ووضوح دوره نظرًا لنقص مثل هذه الدراسات في توفير بيانات لمساعدة المهتمين بهذا الشأن في هذا المجال.

##### - الأهمية العملية:

معرفة الدور الذي يؤديه الرضا الوظيفي، وتحديدًا لتحقيق أهداف الخدمات الصحية عن طريق تحقيق المسؤولية الاجتماعية والتعامل مع كل الأطراف، بالإضافة إلى الأساليب المختلفة التي تستخدمها المنظمات الصحية بغرض زيادة الأداء التنظيمي داخل المنظمات الصحية.

#### فرضيات الدراسة:

1- الفرض الرئيسي الأول: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي في الشؤون الصحية.

2- الفرض الرئيسي الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

(0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في

تعظيم الأداء التنظيمي تعزي للمتغيرات التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل

العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

- ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (خمس) فروض فرعية على النحو التالي:
- الفرض الفرعي الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى الجنس.
  - الفرض الفرعي الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى الفئة العمرية.
  - الفرض الفرعي الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى المؤهل العلمي.
  - الفرض الفرعي الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى المسمى الوظيفي.
  - الفرض الفرعي الخامس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى سنوات الخبرة

#### منهج البحث:

المنهج الوصفي التحليلي: وهو المنهج الذي يجيب على أسئلة من، وماذا، وأين، ومتى، كيف؛ وتم استخدامه في هذه الدراسة لملائمته لطبيعة الدراسة؛ وقد استخدمه الباحث فيما يلي: مراجعة نتائج البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، إعداد الإطار النظري للبحث.

حدود البحث:

- 1- حدود موضوعية: اقتصر البحث على كل من: متغير الرضا الوظيفي؛ ومتغير الأداء التنظيمي وكيفية تطويره من خلال الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي.
- 2- الحدود البشرية: عينة من بعض موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف والتي تكونت من (280) موظف من موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- 3- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على منظمة (الشؤون الصحية) التابعة لمحافظة الطائف، وعرض أدوارها المختلفة حيث أنها تتعامل مع فئة معينة من أفراد المجتمع وتقوم بأدوار عديدة.
- 4- الحدود الزمانية: سوف يتم تطبيق الدراسة في العام الدراسي (1445هـ/2023م).

الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة أهمية بالغة حيث هي بمثابة المؤشر الذي ينطلق من البحث الحالي، حيث إن البحث العلمي تراكمي، ويبدأ من حيث انتهى إليه الآخرون، لذلك يقوم الباحث بعرض بعض من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث كما يلي:

- 1- دراسة (Arham (2011) والتي هدفت إلى تحليل وظائف العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع البناء والتشييد، كما هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات وفحص الأداء الوظيفي للعاملين، وكذلك التحقق من طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للموظف، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة (150) مبحوث من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا، وتم استخدام استبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي العام

والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما أن نسبة الرضا عن العاملين في العمل هي أعلى نسبة بمعدل (3,62) ونسبة الرضا عن الأجر هي أدنى نسبة بمعدل (2,56).

2- دراسة (Bakotić 2016) والتي هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة يمكن إثباتها بين هذين المتغيرين، واتجاه وشدة هذه العلاقة، وقد أظهرت النتائج عن وجود صلة واضحة بين الرضا الوظيفي للموظفين والأداء التنظيمية في كلا الاتجاهين، وأظهر التحليل التفصيلي أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي أقوى من العلاقة بين الأداء التنظيمي والرضا الوظيفي، ويمكن القول أن الرضا الوظيفي يحدد الأداء التنظيمي وليس الأداء المؤسسي الذي يحدد الرضا الوظيفي.

3- دراسة (Khan, et al 2018) والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على المواقف الوظيفية : الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لموظفي القطاع المصرفي في باكستان، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (117) موظفاً يعملون في (22) بنكاً مختلفاً في لاهور، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود علاقة مباشرة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي، والمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، وقد أوصت الدراسة بضرورة أن يكون لدى الشركات برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات النشطة التي لا تشمل المساهمين فقط ولكن أيضاً جميع أصحاب المصلحة.

4- دراسة العطييات (2022) وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، الأخلاقية، القانونية، الخيرية) على الأداء التنظيمي بأبعاده (العمليات الداخلية، رضا العملاء، التعلم والنمو) في شركات الإتصالات الأردنية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي،



وتكونت عينة الدراسة من (300) مفردة من المدراء ونوابهم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام والمشرفين والموظفين في شركات الإتصالات الأردنية، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر للمسؤولية الإجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، الأخلاقي، القانوني، الخيري) على الأداء التنظيمي بأبعاده (العمليات الداخلية، رضا العملاء، التعلم والنمو) في شركات الاتصالات الأردنية، وقد أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بممارسات المسؤولية الإجتماعية لما لها من أثر واضح في الأداء الكلي للمنظمة من عمليات داخلية، ورضا العملاء، وتعلمها ونموها، وكذلك ضرورة التركيز على العوامل المؤثرة في تحسين الأداء التنظيمي.

#### الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثلت الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية والمنهجية المعتمدة بحيث تمكن الباحث من بناء الإطار النظري للدراسة.
- 2- الإلمام بالوسائل الإحصائية للدراسة الحالية عن طريق الاطلاع على الوسائل المستخدمة في تلك الدراسات وتحديد الوسائل الأكثر ملاءمة لاختيار نموذج الدراسة الإفتراضي.
- 3- التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لم يتناولوها.

#### الإطار النظري:

#### المحور الأول: الرضا الوظيفي:

عرفه الهزيمة، كنعان (9،2020) بأنه: "شعور المواطن وإحساسه بالرضا والسعادة والسرور من ناحية نفسية وذلك كنتيجة لإشباع مستوى رغباته وتوقعاته

واحتياجاته الخاصة نحو الخدمة الإلكترونية التي تم الحصول عليها وأيضاً من خلال تفاعله مع الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة من المؤسسات الحكومية عبر الإنترنت".

أيضاً عرفه شيرواني (2023،188) بأنه: "يعبر عن شعور الموظف بالرضا والراحة والارتياح الناتج عن تحقيق توافق بين توقعاته واحتياجاته والواقع الوظيفي الذي يواجهه حيث يتأثر بعوامل عدة مختلفة مثل رواتبهم ومستوى الحوافز المادية والمعنوية المتاحة لهم، وجود فرص الترقية والتطور المهني، طبيعة العلاقات مع المديرين والزملاء، وجود بيئة عمل مشجعة ومناسبة، ومدى توافق القيم والأهداف الشخصية مع الأهداف المؤسسية".

#### أنواع الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي أنواع عديدة ومتنوعة والتي يمكن الاستفادة منها في العديد من المجالات والتي تسهم في تحقيق العديد من الأهداف كما وضحتها دراسة العون، الدليمي (2018،237)، ومن هذه الأنواع ما يلي:

- **الرضا العام:** ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضي أو غير راضي فالمؤشر الأول بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلاً الفرد، وهذا السبب أنه يفيد اللقاء النظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.
- **الرضا النوعي:** يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، وتتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة ولعلاقات مع زملاءه ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته. (البشير، وآخرون، 2020،257).

## المحور الثاني: الأداء التنظيمي:

عرفه (Camelia&Luminita, 2013,1146) بأنه: الشيء الذي يسمح بالحفاظ على مسافة بين المنظمة ومنافسيها على المدى البعيد وذلك من خلال نظام حوافز فعال يطبق بالنسبة لكل أعضاء المنظمة.

أيضاً عرفه الرفوع (9،2021) بأنه: "منظومة متكاملة لنتائج المهمات المنوطة بالأقسام الإدارية بمنظمات الأعمال مما يدفعها إلى تحقيق التميز وأداء المهمات بكفاءة وفاعلية وإنجاز جميع المهمات والأهداف بطريقة مناسبة".

## أهمية الأداء التنظيمي:

يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء المنظمة التي يتبعها كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها، لذا فإن للأداء التنظيمي أهمية كبيرة في المنظمة كما وضحتها بركات (66،2015)، وتتضح هذه الأهمية فيما يلي:

- أن الأداء يجعل العامل أكثر شعوراً بالمسؤولية، وذلك لزيادة شعوره بالعدالة، وبأن جميع جهوده المبذولة تؤخذ بالحسبان من المنظمة.
- خلق جو من التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين عندما يشعرون أن جهودهم وطاقاتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضوع تقدير واهتمام من قبل الإدارة. (Hee,et al,2019,68)
- الروح المعنوية العالية هي ذلك الاستعداد الوجداني نحو العمل والذي يساعد العاملين على زيادة الإنتاج وإجادته دون أن يقضيه من الجهد والتعب. (أبورية، 111،2019)
- معرفة وتحديد العاملين أصحاب الإنجازات تمهيداً لاتخاذ القرارات بشأن ترقيتهم وتحفيزهم بما يتناسب وتلك الإنجازات، والتحقق من أن معاملتهم تمت بعدالة ومعرفة مستوى الاداء العام للموظف لتطوير أدائه وتحسينه.

- وسيلة لضمان عدالة المعاملة حيث تتضمن الإدارة عند استخدامها أسلوبًا موضوعيًا لتقييم الأداء وذلك من خلال العمل على ضرورة أن ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهده وكفاءته في العمل. (بودماغ، قرين، 2022، 252)
- الرقابة والإشراف فعلية الوصول إلى نتائج موضوعية من خلال تحسين الأداء التنظيمي يتطلب وجود سجل خاص بكل فرد يسجل فيه القائمون على عملية التحسين وملاحظاتهم على الأداء بشكل مستمر وهذا العمل يتطلب من الرؤساء مراقبة أداء مرؤوسيهـم. (محمد، 2022، 100)
- دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية، للوصول إلى تقويم سليم لأداء تابعيهـم. (سالم، 2023، 175)

#### الدراسة التطبيقية:

#### الإجراءات المنهجية للبحث:

#### مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف؛ ونظرًا لصعوبة التعرف على توجهات وآراء كل مفردات المجتمع لكبر حجم مجتمع الدراسة، ولارتفاع التكاليف ولاعتبارات الوقت والجهد، لذا اعتمد الباحث على أسلوب العينة بدلًا من أسلوب الحصر الشامل وتم استطلاع آراء عينة من موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف بهدف معرفة الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي.

وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في تحديد حجم العينة عند معامل ثقة (95%)، وحدود خطأ معياري (5%)، وبافتراض أن نسبة توافر الخصائص المطلوبة في مجتمع البحث هي (50%)، وحجم المجتمع (950)، وبالاستعانة بالمعادلة التالية والتي تأخذ الشكل التالي:

$$n = \left(\frac{z}{2m}\right)^2 (1)$$

وبالتالي يتضح بأن حجم العينة يتمثل في (280) مفردة وتم استخدام استمارة الاستقصاء وتوزيع بعضها على الموظفين، حيث تم توزيع (300) استبانة على مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (280) استبانة بنسبة (93,3%) وذلك بعد استبعاد القوائم غير المكتملة، وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

### جدول (1)

معدلات الردود على قائمة الاستقصاء بالنسبة لحجم العينة

النسبة	العدد	الحالة
100%	300	حجم العينة
6.7%	20	الاستمارات المستبعدة
93,3%	280	معدلات الردود الصالحة

### مصادر البيانات:

اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وتتمثل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة، وكذلك الاطلاع على السجلات الخاصة بالمنظمات الصحية محل الدراسة وشبكة الإنترنت بهدف بناء الإطار النظري الخاص بالدراسة.

### أسلوب جمع البيانات:

اعتمد الباحث على قائمة استقصاء قام بإعدادها، وتم مراعاة البساطة والوضوح في تصميمها وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل متغيرات الدراسة، حيث تم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم الدراسة والهدف منها وطلب التعاون من أفراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على سؤالين رئيسيين بحيث يختص القسم الأول

بالبيانات الشخصية أم القسم الثاني يتضمن أبعاد الاستبيان، ويتكون من (40) فقرة موزعة على أبعاد متغيرات الدراسة؛ وتضمنت الاستمارة محورين أساسيين:

## الجدول (2)

### محاور استمارة الاستبانة

عدد العبارات	الأبعاد	المتغيرات
19	1- الرغبة في العمل. 2- العائد من العمل. 3- العلاقة مع الزملاء.	الرضا الوظيفي
21	1- التعلم والنمو. 2- العمليات الداخلية. 3- رضا العملاء. 4- الأداء المالي.	الأداء التنظيمي
40	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بالمصادر الواردة في الجدول أعلاه.

وقد مرت استمارة الاستبانة بعدة مراحل يمكن ايضاحها كالتالي:

- **التصميم والإعداد:** تشمل هذه المرحلة الحصول على بعض الأفكار والمتغيرات من واقع استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة؛ وتم تصميم الاستبيان وعرضه على مشرفي الدراسة، بمثابتهم ذوي خبرة في مجال التخصص ومن أعضاء الهيئة التدريسية، كما تم عرضها على مجموعة من السادة المحكمين في مجال التخصص، مما جعل الاستمارة أكثر استيعاباً من قبل المبحوثين، وقد تم إجراء التعديلات، وفق آراء السادة مشرفي الدراسة، وتم اعتماد الاستبيان في صورتها النهائية.
- **تهيئة الاستبان:** حيث تم تقسيم الاستبان على النحو التالي:

المعلومات الأساسية للمستقصي منهم وتتمثل في (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)؛ ثم تم تناول (ثلاث) محاور أساسية متمثلة فيما يلي:

- المتغير الأول: يمثل الرضا الوظيفي: وتم قياسه من خلال (19) عبارة، ويتكون من (ثلاثة) أبعاد تتمثل في (العوامل التنظيمية، العوامل البيئية، والعوامل الشخصية).
  - المتغير الثاني: يمثل الأداء التنظيمي: وتم قياسه من خلال (21) عبارة، ويتكون من (أربعة) أبعاد تتمثل في (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء، الأداء المالي).
- وتم الإجابة على أسئلة أبعاد الدراسة من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة) والمترج من (1 - 5)، كما يوضح الجدول التالي:

### جدول (3)

#### مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- تتمثل أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل أسئلة الاستبيان فيما يلي:
- 1- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages) لوصف عينة الدراسة.
  - 2- المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
  - 3- اختبار معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات عبارات الاستبانة.

4- اختبار كولموجوروف- سمرنوف ("k-s" Kolmogorov-Smirnov Test)

لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة

الارتباط، حيث يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين متغيرين، وقد

استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة وكذلك

لدراسة العلاقة بين المجالات.

6- الإحصاء التطبيقي (Applied Statistics): حيث تم إجراء بعض الاختبارات

الإحصائية للتحقق من فرضيات الدراسة مثل:

- اختبار "ت" (One Sample T Test).

- اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Two Samples T Test).

- اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA" One Way Analysis of

(Variance).

**المعالجة الإحصائية للبيانات:**

والهدف منها دراسة وتحليل اتجاهات مفردات العينة محل الدراسة نحو دور الرضا

الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي

بالتطبيق على موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف من خلال تحليل

الاستجابة على أداة جمع البيانات للتعرف على الاتجاه العام لتلك المشاهدات، كما

يهدف إلى اختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى مجموعة من النتائج التي تفسر

مشكلة الدراسة وتجب على تساؤلاتها.

استخدم الباحث مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتفق مع

اختبار فرضيات الدراسة وطبيعة البيانات لتحليل استمارات الاستبيان، وذلك

باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتشمل:

**اختبارات الصدق والثبات (Validity and Reliability Test):**



- الصدق: ويقصد بالصدق أن يقيس الاستبيان ما وضع له، كما يقصد به شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل، ووضوح فقراتها بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها.
- الثبات: يقصد بالثبات مدي استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة يمكن استخدام معامل (ألفا كرونباخ) حيث تتراوح قيمته بين (1,0)، حيث أن ارتفاع قيمته تدل على تحقق الثبات بدرجة عالية.
- توزيع عينة الدراسة وفقاً للبيانات الأساسية:

تكونت عينة الدراسة من (280) موظف من موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف؛ وفيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

#### جدول(4)

##### الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الخصائص الشخصية	الفئات	عدد	نسبة %
الجنس	ذكر	225	80,4
	أنثى	55	19,6
الإجمالي		280	100
الفئة العمرية	أقل من 30	88	31,4
	من 30 إلى أقل من 45	144	51,4
	45 فأكثر	48	17,1
الإجمالي		280	100
المؤهل العلمي	دبلوم أو أقل	63	22,5
	بكالوريوس	176	62,9
	دراسات عليا	41	14,6
الإجمالي		280	100
المسمى الوظيفي	مدير إدارة	3	1,1
	مشرف	26	9,3

30,7	86	رئيس قسم	
58,9	165	موظف	
<b>100</b>	<b>280</b>	<b>الإجمالي</b>	
<b>28,6</b>	80	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
<b>17,5</b>	49	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
<b>31,4</b>	88	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
<b>22,5</b>	63	15 سنة فأكثر	
<b>100</b>	<b>280</b>	<b>الإجمالي</b>	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول ما يلي:

- توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس: يتضح من الجدول السابق أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث في العينة، حيث بلغ عدد الذكور في العينة (225) مفردة بنسبة (80,4%)، بينما بلغ عدد الإناث (55) مفردة بنسبة (19,6%) ويرجع ذلك إلى زيادة أعداد الذكور عن الإناث في الشؤون الصحية.
- توزيع عينة الدراسة بحسب الفئة العمرية: يتضح من الجدول السابق أن معظم عينة الدراسة في الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 45 سنة) حيث بلغ عددهم (144) بنسبة (51,4%)، يليهم أصحاب الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بعدد (88) ونسبة (31,4%)، بينما الجزء الأقل أصحاب الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم (48) مفردة بنسبة (17,1%).
- توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي: يتضح من الجدول السابق أن الجزء الأكبر من مفردات عينة الدراسة حاصلون على مؤهل (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (176) مفردة بنسبة (62,9%)، ثم يليهم الحاصلين على (دبلوم أو أقل) حيث بلغ عددهم (63) مفردة بنسبة (22,5%)، بينما الجزء

الأقل حاصلون على (دراسات عليا) حيث بلغ عددهم (41) مفردة بنسبة (14,6%).

- توزيع عينة الدراسة بحسب المسمى الوظيفي: يتضح من الجدول السابق أن الجزء الأكبر من مفردات عينة الدراسة مساهم الوظيفي (موظف) حيث بلغ عددهم (165) مفردة بنسبة (58,9%)، ثم يليهم الفئة التي مساهم الوظيفي (رئيس قسم) حيث بلغ عددهم (86) مفردة بنسبة (30,7%)، ثم يليهم الفئة التي مساهم الوظيفي (مشرف) حيث بلغ عددهم (26) مفردة بنسبة (9,3%)، بينما الجزء الأقل من الفئة التي مساهم الوظيفي (مدير الإدارة) حيث بلغ عددهم (3) مفردة بنسبة (1,1%).

- توزيع عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة: يتضح من الجدول السابق أن الجزء الأكبر من مفردات عينة الدراسة سنوات خبراتهم (من 10 إلى أقل من 15 سنة) حيث بلغ عددهم (88) مفردة بنسبة (31,4%)، ثم يليهم الفئة التي سنوات خبراتهم (أقل من 5 سنوات) حيث بلغ عددهم (80) مفردة بنسبة (28,6%)، ثم يليهم الفئة التي سنوات خبراتهم (15 سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم (63) مفردة بنسبة (22,5%)، بينما الجزء الأقل من الفئة التي التي سنوات خبراتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) حيث بلغ عددهم (49) مفردة بنسبة (17,5%)..

#### الإحصاءات الوصفية لمحاور البحث:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية (مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأسئلة كل بعد من أبعاد البحث، لمعرفة الأهمية النسبية لأسئلة الاستمارة والاتجاه العام لمحاور استمارة الاستبانة التي تتعلق بدور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي.

المتغير الثاني: الرضا الوظيفي:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالرضا الوظيفي، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الرضا الوظيفي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الاهمية	الاتجاه العام	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
<b>البعد الأول: الرغبة في العمل:</b>								
1	تتطلب طبيعة عملي في المنظمة التنوع في المهارات.	3,24	1,09	64,87	13	محايد	3,74	0,000
2	أرى أن ساعات العمل في المركز مناسبة.	3,19	1,07	63,79	15	محايد	2,97	0,002
3	يشجعني موقعي في المنظمة على القيام بالمهام المختلفة.	3,15	1,20	62,94	18	محايد	2,04	0,021
4	تتطلب وظيفتي في المنظمة تعلم أشياء جديدة باستمرار.	3,22	1,06	64,30	14	محايد	3,40	0,000
5	أرى أن طبيعة عملي تتناسب مع قدراتي.	3,12	1,09	62,48	19	محايد	1,89	0,030
6	أقوم بممارسة عملي في المنظمة بحب وإيجابية.	3,17	1,13	63,31	16	محايد	2,45	0,008
<b>البعد الثاني: العائد من العمل:</b>								
7	يسد الراتب الذي أحصل عليه احتياجاتي.	3,48	1,01	69,60	11	موافق	7,92	0,000
8	يتناسب عملي ومجهودي مع الراتب الذي أحصل عليه.	3,74	0,89	74,89	3	موافق	13,90	0,000
9	يتناسب الراتب الذي أحصل عليه	3,33	1,05	66,64	12	محايد	5,29	0,000

خالد محمد فلاح الشلوي

							مع الوضع الاقتصادي العام للمنظمة.	
0,000	13,57	موافق	2	74,98	0,92	3,75	تقدم المنظمة المكافآت للجهود الإضافية من الموظفين.	10
0,000	18,10	موافق	1	78,71	0,87	3,94	ترتبط الحوافز المادية المقدمة بفاعلية الأداء والتميز.	11
0,000	9,42	موافق	7	72,33	1,09	3,62	تهتم الشركة بتقديم الدعم المعنوي للموظفين.	12
0,000	8,90	موافق	10	70,32	0,97	3,52	أعتقد أن الترقية بدون زيادة في الأجر لا قيمة لها.	13
<b>البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء :</b>								
0,000	10,23	موافق	8	72,03	0,98	3,60	يقدر الزملاء في العمل جهود الآخرين المبذولة في مجال العمل.	14
0,000	10,93	موافق	6	72,54	0,96	3,63	يحقق عملي في المنظمة مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة.	15
0,000	9,52	موافق	9	71,90	1,04	3,59	تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الموظفين في المنظمة.	16
0,000		محايد	17	63,23	1,13	3,16	يتمتع الموظفون في المنظمة بالفاعلية في العمل الجماعي.	17
0,000	12,44	موافق	4	74,12	0,95	3,71	يسود التفاهم بين الموظفين في المنظمة.	18
0,000	10,87	موافق	5	73,50	0,71	3,68	تسود العلاقات المتبادلة بين الموظفين داخل المنظمة.	19
<b>0,000</b>	<b>10,91</b>	<b>موافق</b>		<b>69,28</b>	<b>0,71</b>	<b>3,46</b>	<b>الاتجاه العام</b>	

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم بين (موافق ومحايد) حيث جاءت الفقرة التي تنص على "يتمتع الموظفون في المنظمة بالفاعلية في العمل الجماعي داخل المنظمة" في المرتبة (الأولى) بوزن نسبي (78,71%)، مما يدل على أن كل فرد من الأفراد العاملين يشعر بأهمية عمله في المنظمة، وأن توزيع المهام والأعمال بين العاملين تتم بشكل متكافئ وفعال؛ كما جاءت الفقرة التي تنص على "تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الموظفين في المنظمة" في المرتبة (الثانية) بوزن نسبي (74,98%)، مما يدل على أن العاملين في المنظمة يتميزون بالتعاون والاحترام والسعى إلى تكوين علاقات اجتماعية طيبة فيما بينهم.
- جاءت الفقرة التي تنص على "ترتبط الحوافز المادية المقدمة بفاعلية الأداء والتميز" في المرتبة (الأخيرة) بوزن نسبي (62,48%)، وهذا يعنى أن هناك (حياد) من قبل أفراد العينة على الفقرة وهذا يرجع إلى قلة الحوافز المقدمة للعاملين من قبل المنظمة، وبالتالي فقد جاءت إجاباتهم على هذه الفقرة (محايد)، وجاءت الفقرة التي تنص على "يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع الوضع الاقتصادي العام للمنظمة" بوزن نسبي (62,94%)، ويرجع ذلك إلى أن الوضع الاقتصادي العام للقطاع الصحي بشكل عام يواجه بعض صعوبات وتحديات كبيرة وبالتالي فإن العاملون يرون عدم مناسبة الرواتب مع هذه الصعوبات والتحديات.
- كما نجد أن المتوسط الحسابي المرجح لمتغير (الرضا الوظيفي) ككل يمثل (الموافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,46) بوزن نسبي (69,28%) مما يشير إلى الدور الكبير الذي يلعبه الرضا الوظيفي لدى العاملين والشعور

بالسعادة للعمل في هذه المنظمة، ولكن لظروف العمل وضغوطه وظروف البيئة المحيطة بهم لم تأتي الموافقة بشكل مرتفع بالدرجة الكافية.

### المتغير الثاني: الأداء التنظيمي:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالأداء التنظيمي، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

### جدول (6)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الأداء التنظيمي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	تستغل المنظمة الاستغلال الأمثل للموارد المالية والإمكانات المتاحة لديها.	3,88	1,07	77,56	8	موافق	13,72	0,000
2	تسعى المنظمة لتوفير مصادر التمويل التي تؤدي إلى تحسين الإيرادات.	3,75	0,98	74,91	13	موافق	12,76	0,000
3	يوجد أقسام متخصصة بتحسين الأداء المالي في المنظمة	3,79	1,05	75,77	11	موافق	12,54	0,000
4	تعمل المنظمة على تخصيص خطة مالية للبحث والتطوير.	4,87	1,06	77,49	9	موافق	13,82	0,000
5	تتبع المنظمة سياسة تخفيض التكاليف مع المحافظة على جودة الخدمات.	4,06	0,94	81,15	3	موافق	18,81	0,000
6	تسعى المنظمة إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة لتحسين عوائدها.	4,62	1,05	72,39	17	موافق	9,84	0,000
7	تعتمد المنظمة على التطبيقات	4,03	0,93	80,65	5	موافق	18,53	0,000

دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية

							التكنولوجية لخفض التكاليف.	
0,000	10,39	موافق	15	73,86	1,12	3,69	تحرص المنظمة على تحقيق احتياجات العملاء وتوقعاتهم.	8
0,000	12,48	موافق	14	74,50	0,97	3,73	تدخل المنظمة في مناطق جديدة للمساعدة في انتشارها عالمياً.	9
0,000	9,79	موافق	18	72,00	1,03	3,60	تحرص المنظمة على بناء علاقات متميزة مع عملائها.	10
0,000	14,87	موافق	10	75,86	0,89	3,79	تسعى المنظمة لتقديم خدمات مختلفة للعملاء.	11
0,000	8,59	موافق	19	71,57	1,13	3,58	تحرص المنظمة على تقديم الخدمات الحديثة والمتطورة لعملائها.	12
0,000	2,83	محايد	21	63,90	1,15	3,19	تتميز المنظمة بتقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء.	13
0,000	11,77	موافق	16	73,14	0,93	3,66	تحرص المنظمة على تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.	14
0,000	6,56	موافق	20	68,82	1,12	3,44	تمتلك المنظمة خبرات وكفاءات قادرة على مواكبة التغيرات السريعة في بيئة العمل.	15
0,000	19,60	موافق	4	80,72	0,88	4,04	تحسن المنظمة الخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.	16
0,000	17,50	محايد	7	79,71	0,94	3,99	تحرص إدارة المنظمة على تعزيز مفهوم التعلم والتشارك المعرفي.	17
0,000	18,02	موافق	6	79,71	0,92	3,99	تسعى إدارة المنظمة لعقد دورات تدريبية لتنمية مهارات الموظفين.	18
0,000	22,52	موافق	2	82,14	0,82	4,11	تحرص إدارة المنظمة على جذب	19



							الكفاءات والمحافظة عليها.	
0,000	25,09	موافق	12	75,98	1,00	3,78	تطور إدارة المنظمة نظامها الداخلي لتحقيق أهدافها.	20
0,000	20,86	موافق	1	75,98	0,64	3,80	تعمل المنظمة على تصميم برامج تدريبية ملائمة لكافة العاملين.	21
<b>0,000</b>	<b>20,86</b>	<b>موافق</b>		<b>75,98</b>	<b>0,64</b>	<b>3,80</b>	<b>الاتجاه العام</b>	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم بين (موافق ومحايد) حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تعمل المنظمة على تصميم برامج تدريبية ملائمة لكافة العاملين" في المرتبة (الأولى) بوزن نسبي (75,98%)، مما يدل على أن المنظمة تعمل على عقد دورات تدريبية للعاملين في المنظمة بصفة مستمرة لمواجهة المعوقات والمشكلات التي تواجه المنظمة، هذا بالإضافة إلى أنها تسهم في تصميم برامج تدريبية تساعد في اكساب العاملين في المنظمة المهارات التي تمكنهم من جذب مستفيدين جدد للخدمات التي تقدمها المنظمة؛ كما جاءت الفقرة التي تنص على "تحرص إدارة المنظمة على جذب الكفاءات والمحافظة عليها" في المرتبة (الثانية) بوزن نسبي (82,14%)، مما يدل على أن المنظمة تسعى إلى المحافظة على الأفراد الموهوبين من ذوي الكفاءات العالية والعمل على تشجيعهم وتحفيزهم للعمل والإنتاج.
- جاءت الفقرة التي تنص على "تتميز المنظمة بتقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء" في المرتبة (الأخيرة) بوزن نسبي (63,90%)، وهذا يعني أن هناك (حياد) من قبل أفراد العينة على الفقرة وهذا يرجع إلى أن المنظمة على الرغم من محاولتها لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها للعملاء ومحاولة إرضاهم إلا أن مازالت هذه الخدمات لا ترتقي لمستوى رضا العملاء عنها، وأن هذه

الخدمات في حاجة مستمرة للتطوير والتحسين من قبل المنظمة، وبالتالي فقد جاءت إجابتهم على هذه الفقرة (محايد).

- كما نجد أن المتوسط الحسابي المرجح لمتغير (الأداء التنظيمي) ككل يمثل (الموافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,80) بوزن نسبي (75,98%) مما يشير إلى أن المنظمة تعمل على استغلال الموارد المالية والإمكانات المتاحة لديها التي تمتلكها الاستغلال الأمثل لتحقيق أكبر استفادة منها في تطوير المنظمة، كما أنها تعمل على زيادة كفاءة الخدمات المقدمة لتحسين عوائدها.

#### اختبار فروض البحث:

#### ❖ الفرض الرئيسي الأول:

والذي ينص علي: يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي في الشؤون الصحية:

ولاختبار الفرض محل الدراسة تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، حيث يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين متغيرين، وتم التأكد من تحقق شرط استخدام هذا الاختبار وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

#### جدول (7)

معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي في الشؤون الصحية

المتغير	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الرضا الوظيفي	.695	*0,000
الأداء التنظيمي		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط يساوي (0,695) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0,000) وهي أقل من مستوى دلالة (0,05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي في الشؤون الصحية.

**وبناءً عليه يتم قبول الفرض الرئيسي الأول:**

الذي ينص على: يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي في الشؤون الصحية.

❖ **الفرض الرئيسي الثاني:**

والذي ينص على: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي للمتغيرات التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (خمس) فرضيات فرعية على النحو التالي:  
- **الفرض الفرعي الأول:** يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى الجنس:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Two Samples T Test)، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (8)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين

المتغير	الجنس	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الرضا الوظيفي	ذكر	3,45	-0,622	0,534
	أنثى	3,52		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,534) وهي أكبر من (0,05) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين (الذكور والإناث) ويرجع ذلك إلى أن معاملة (الذكور والإناث) في المنظمة تكون بشكل متساوي ولا يوجد فرق بينهم وبالتالي فإن الرضا الوظيفي بينهم يكون متقارب ومتشابه.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى الجنس.

- الفرض الفرعي الثاني: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى الفئة العمرية:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (9)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

المتغير	الفئة العمرية	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الرضا الوظيفي	أقل من 30	3,53	1,027	0,360
	من 30 إلى أقل من 45	3,40		
	45 فأكثر	3,53		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,360) وهي أكبر من (0,05) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين العاملين باختلاف (الفئة العمرية) ويرجع ذلك إلى أن المنظمة تتبع سياسة واحدة مع جميع العاملين في المنظمة حيث أنهم يخضعون لنفس هذه السياسات ونظام الرواتب والمكافآت لذا فقد كانت إجاباتهم متقاربة حول الرضا الوظيفي بغض النظر عن أعمارهم.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي تعزي إلى الفئة العمرية".

- **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في

تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى المؤهل العلمي:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (10)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

المتغير	المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الرضا الوظيفي	دبلوم أو أقل	3,34	1,172	0,311
	بكالوريوس	3,50		
	دراسات عليا	3,48		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,311) وهي أكبر من (0,05) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين العاملين باختلاف (المؤهل العلمي) ويرجع ذلك إلى أن جميع العاملين في المنظمة يشغلون مناصبهم العلمية بما يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية، كما أن طبيعة العمل في المنظمة تتناسب مع اهتمامات ورغبات العاملين.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي تعزي إلى المؤهل العلمي.

- الفرض الفرعي الرابع: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى المسمى الوظيفي:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول(11)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

المتغير	المسمى الوظيفي	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الرضا الوظيفي	مدير إدارة	3,90	6,270	*0,002
	مشرف	3,89		
	رئيس قسم	3,41		
	موظف	3,41		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,002) وهي أقل من (0,05) وبالتالي يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزي إلى (المسمى الوظيفي) وذلك لصالح فئة (مديري الإدارة) ويرجع ذلك إلى أن العاملين في المنظمة الذين يشغلون مناصب عالية يتمتعون ببعض المزايا والترقيات والمكافآت واحترام من قبل الآخرين مما يسهم في زيادة مستوى رضاهم الوظيفي أكثر من باقي العاملين في المنظمة.

وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى المسمى الوظيفي.

- الفرض الفرعي الخامس: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى سنوات الخبرة:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (12)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامس باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

المتغير	سنوات الخبرة	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الرضا الوظيفي	أقل من 5 سنوات	3,65	3,504	*0,016
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	3,26		
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	3,39		
	15 سنة فأكثر	3,49		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,016) وهي أقل من (0,05) وبالتالي يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزي إلى (سنوات الخبرة) وذلك لصالح فئة (أقل من 5 سنوات) ويرجع ذلك إلى أن المنظمة تعمل على تعيين الشباب حديثي التخرج ذوي الخبرات الجديدة مما يسهم في زيادة مستوى رضاهم الوظيفي أكثر من باقي العاملين في المنظمة.

وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي إلى سنوات الخبرة.

ثالثاً: النتائج والتوصيات:

❖ النتائج:

1- قبول الفرض الرئيسي الأول: الذي ينص على أنه: يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي.



- 2- قبول الفرض الرئيسي الثاني: الذي ينص على أنه: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي تعزي للمتغيرات التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، حيث يشمل الفروض الفرعية التالية:
- رفض الفرضية الفرعية الأولي: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول الرضا الوظيفي تعزي إلى الجنس.
  - رفض الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي تعزي إلى الفئة العمرية.
  - رفض الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي تعزي إلى المؤهل العلمي.
  - قبول الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي تعزي إلى المسمى الوظيفي.
  - قبول الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول الرضا الوظيفي كمتغير

وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي تعزي إلى سنوات الخبرة.

❖ التوصيات:

- ينبغي على المنظمات الصحية العناية بشكل كبير بمتغير الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي حتى يمكنها التقدم والنجاح وتحقيق الاستمرارية.
- ضرورة الاستفادة من جميع الفئات من الذكور والإناث في تطوير وتحسين أداء المنظمة لتحقيق أهداف المنظمة والعمل على جذب العملاء.
- ضرورة قيام المنظمات الصحية على التأكيد بالجوانب الاجتماعية وتنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين فيها والعملاء من أجل كسب ولائهم لهذه المنظمات.

الدراسات المستقبلية المقترحة:

- 1- دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين في القطاع الصحي.
- 2- دور الأداء التنظيمي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصحية.
- 3- العلاقة بين الرضا الوظيفي والمناخ الأخلاقي في المنظمات الصحية.

## المراجع

### المراجع العربية:

- 1- أبو رية، مروة جمال عبد الوهاب (2019). أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الانتماء الوظيفي للعاملين بالفنادق الخمس نجوم بالقاهرة في وجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط، مجلة كلية السياحة والفنادق، كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، (2)3، 92-114.
- 2- أحمد، ميادة محمد عرفة السيد (2021). دور برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة في مصر في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين خلال أزمة كورونا: دراسة ميدانية، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، (1)57، 181-228.
- 3- إسماعيل، معاذ غسان (2023). تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من الأفراد العاملين في الجامعة العراقية- كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الأنبار، (2)15، 98-124.
- 4- بركات، عبد الرزاق (2015). دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- 5- البشير، أبو سفيان محمد، مجذوب، إشراق زين العابدين، إدريس، الفاضل تيمان، شكرت الله، أمل بشير (2020). دور العوامل المادية في الرضا الوظيفي والعمال في هيئة البحوث الزراعية- السودان، مجلة العربية للنشر العلمي، (19)1، 249-279.
- 6- بودماغ، محمد أمين، قرين ربيع (2022). أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخزف الصيني بالميلية، مجلة مجاميع المعرفة، (1)8، 239-254.
- 7- حصيني، بينه جابر (2012). الحكومة الالكترونية وأثرها على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية في معمل الألبسة الجاهزة في النجف الاشرف، بحث تخرج مقدم إلى قسم تقنيات إدارة العمليات، جامعة الكوفة.
- 8- الرفوع، أماني يوسف (2021). الحوكمة وأثرها في الأداء المؤسسي في وزارة المالية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.

- 9- الساعدي، وسام عبود درجال (2015). كفاءة الخدمات الصحية في قضاء المجر الكبير، مجلة البحوث الجغرافية، كلية التربية للبنات، جامعة الكوفة، (21)، 495-523.
- 10- سالم، سارة محمد قائد (2023). أثر التمكين الوظيفي في أداء العاملين: دراسة حالة في جامعة عدن، مجلة التواصل، جامعة عدن، (46)، 155-211.
- 11- شقرائي، محمد (2019). المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال: دراسة حالة، رسالة دكتوراة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
- 12- الشمراني، محمد بن مسفر (2011). معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- 13- شيرواني، ديلان فؤاد كريم (2023). دور الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في وزارة الأعمار والإسكان، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، (62)19، 183-199.
- 14- عبد السلام، محمد يعقوب (2013). مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك وعلاقته بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، رسالة دكتوراة، جامعة اليرموك، الأردن.
- 15- العطيات، علي موسى خليفة (2022). أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن.
- 16- العون، سالم سفاح، الدليمي، سامر نيسان أحمد (2018): أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية- الإقليم الشمالي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الأنبار، (10)21، 220-252.
- 17- محمد، علي مفتاح، عبد الرحمن، مسعودة محمد (2022). أثر أبعاد الثقافة التنظيمية على مستوى أداء العاملين بمركز الكلي بمستشفى بن سينا سرت، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، (1)5، 95-114.
- 18- المعيني، هاشم راشد (2018). العدالة التنظيمية وأثرها على الالتزام في الجامعات الخاصة الأردنية: الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.

- 19- نسيب، أحمد (2021). أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية : دراسة حالة شركة TPL بولاية الوادي، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، (1)7، 323-338.
- 20- الهزايمة، عامر موسى، كنعان، رائد كريم (2020). أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في مستوى رضا في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن، 1-110.

### المراجع الأجنبية:

- 21- Arham, A (2011) Evaluation of Job Satisfaction and Performance of Employees in Small and Medium sized construction Firms in Nigeria, International conference on construction and project Management.
- 22- Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. Economic research -Ekonomika istraživanja, 29(1), 118-130.
- 23- Camelia, A., & Luminita, R. (2013). The concept of performance-history and forms of manifestation, Annals of the University of Oradea, Economic Science Series, 22(1), 1145-1153.
- 24- Hee, O. C., Halim, M. A., Ping, L. L., Kowang, T. O & Fei, G. C. (2019). The relationship between human resource management practices and job performance in the courier service industry, International journal of academic research in business and social sciences, 9(3), 63-79.
- Khan, T. N. (2021). Corporate Social Responsibility of Islamic Banks: CSR website visibility, CSR initiatives, CSR strategy. AL-FALAH: Journal of Islamic Economics, 6(2), 137-166.