

نموذج مقترح يوضح العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين

في المستشفيات العمومية الجزائرية

(دراسة ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية "محمد زيوشي" طولقة)

نجوية الحدي

أستاذة محاضرة بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
جامعة الجلفة

سهام موفق

أستاذة محاضرة بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
جامعة بسكرة

المؤلفون

ملخص:

استهدفت الدراسة اختبار اثر كل من (الثقافة التنظيمية، الاتصال التنظيمي، التدريب، الحوافز) في الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات العمومية الجزائرية، حيث تم اختيار المؤسسة الاستشفائية العمومية "محمد زيوشي" طولقة كمجال تطبيقي، كما اختار الباحثان عينة عشوائية مكونة من (120) فردا عاملا لاختبار فرضيات الدراسة. وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي الذي استخدمت فيه أساليب إحصائية مختلفة بالاستعانة ببرنامج SPSS نتائج مهمة من أبرزها وجود اثر ذو دلالة إحصائية لكل من الاتصال و التدريب في الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى ، في حين لم تكشف الدراسة عن أي تأثير للثقافة التنظيمية وكذا الحوافز على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى . وبناء على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تحسين أداء العاملين بالمستشفيات العمومية.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، الاتصال التنظيمي، التدريب، الحوافز، الأداء الوظيفي.

Summary:

Study aimed to test the effect of each of the (organizational culture, organizational communication, training, incentives) in the job performance of employees in the Algerian public hospitals, where they were to choose the public hospital organization, "Mohammed Zyoshi" Tolga as an area of application, as the researchers chose a random sample of (120) individual workers to test the hypotheses of the study.

Results of statistical analysis, which used different statistical methods using the program SPSS important results, most notably the presence of trace statistically significant for both communication and training in the job performance of the staff of the hospital have shown, while the study did not reveal any impact of organizational culture, as well as incentives for job performance of staff the hospital .

Based on the results of the study have been put forward several recommendations that would contribute to improving the performance of employees of public hospitals.

Key words: organizational culture, organizational communication, training, incentives, job performance.

مقدمة:

مع تصاعد حدة التغيرات البيئية التي تعيشها منظمات الأعمال حاليا، أصبح لزاما على تلك المؤسسات أن تواجه التحديات التي تفرضها الظروف البيئية بشكل علمي منظم، ومن أولى هذه المهام التنظيمية لمواجهة تلك التحديات مهمة امتلاك موارد بشرية ذات مهارات وقدرات تتناسب وشدة التحديات التي تواجهها، موارد بشرية قادرة على أداء مهامها الوظيفية بكفاءة وفاعلية عاليتين.

فمع انتقال العالم إلى عصر المعلومات، أصبحت الموارد البشرية أهم أصول المؤسسات، فلاشك أن العنصر البشري هو العنصر البشري الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على تعظيم الاستفادة من المميزات التي توفرها الظروف البيئية للقرن 21.

وإدراكا لأهمية الدور الذي تلعبه الموارد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة، بات من الضروري على المؤسسات الرغبة في البقاء في ظل ما تعرف بيئة الأعمال من منافسة، أن تعمل على تشخيص أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين، وأي هذه العوامل أكثر قدرة على الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للأفراد العاملين، مما ينعكس إيجابا على أداء المؤسسة وميزتها التنافسية، وتأسيسا على ما سبق ذكره حاولنا من خلال هذا البحث معالجة الإشكالية التالية: **ما هي أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية؟**

❖ فرضيات الدراسة:

◀ الفرضية الرئيسية:

✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لكل من: (الثقافة التنظيمية، الاتصال التنظيمي، التدريب، الحوافز) مجتمعة على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.

◀ الفرضيات الفرعية:

✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.

✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.

✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للحوافز على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.

✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.

❖ أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية:

✓ تقديم إطار نظري يوضح ماهية الأداء الوظيفي وأهميته وكذا العوامل المؤثرة فيه.

✓ تقديم إطار عملي يربط بين الأداء الوظيفي والعوامل التالية (الثقافة التنظيمية، الاتصال التنظيمي، التدريب، الحوافز).

✓ إمداد المسؤولين بالمؤسسة محل الدراسة ببيانات وتوصيات ومقترحات موثقة وصادقة مستمدة من الدراسة الميدانية

تساعد في الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

❖ أهداف الدراسة: على ضوء دراستنا للموضوع فإننا نهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

✓ التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛

✓ التعرف على مدى إدراك موظفي المؤسسة محل الدراسة للعوامل المؤثرة في مستوى أدائهم الوظيفي؛

✓ التعرف على البعد الأكثر تأثيرا من أبعاد الدراسة في الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛

✓ محاولة بناء نموذج افتراضي واختباره للوصول إلى صورة تعكس العوامل الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

❖ **حدود الدراسة:** تتجلى حدود الدراسة في العناصر التالية:

✓ **بشرياً:** يتمثل المجال البشري للدراسة في عينة من موظفي مستشفى -محمد زيوشي- طولقة ، يبلغ حجمها 120 موظف وموظفة.

✓ **زمنياً:** تم إجراء الدراسة الميدانية لموضوع دراستنا خلال الفترة الممتدة ما بين ديسمبر 2015 وجانفي 2016.

✓ **جغرافياً:** تمت الدراسة بولاية بسكرة، وبشكل أدق بالمؤسسة العمومية الاستشفائية " محمد زيوشي " طولقة .

❖ **النموذج الافتراضي للدراسة:**

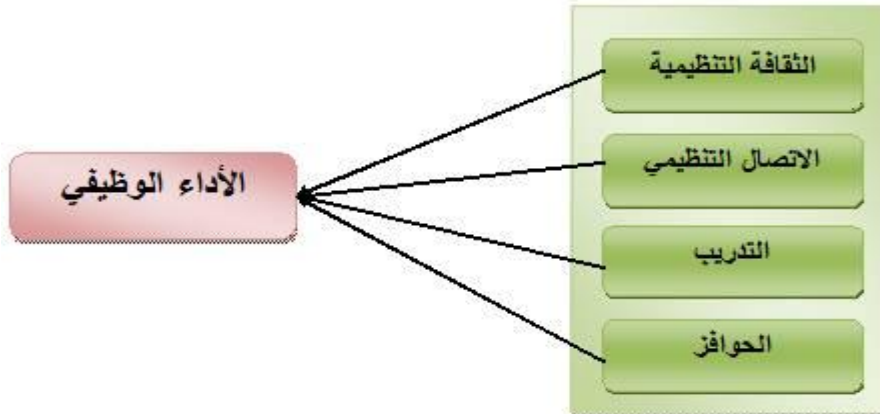
استكمالاً لمعالجة مشكلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها، تم وضع نموذج فرضي للدراسة، يضم متغيرات الدراسة المتمثلة في: (الثقافة التنظيمية، الاتصال التنظيمي، الحوافز ، التدريب) والأداء الوظيفي للعاملين ، ويوضح النموذج طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيرات الدراسة، وحتى يكون مجسداً لمشكلة الدراسة والأهداف المتوقع تحقيقها، ولكي يتم فهم النموذج بشكل أكثر تفصيلاً يمكن توضيح الآتي .

1 - متغيرات نموذج الدراسة : يتكون النموذج من نوعين من المتغيرات وهي :

1-1- **المتغير المستقل:** يتمثل المتغير المستقل للدراسة في العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين والمتمثلة في: (الثقافة التنظيمية، الاتصال التنظيمي، التدريب، الحوافز) كل على حدى ، كمتغير مستقل في التأثير على المتغير التابع.

1-2- **المتغير التابع:** يتمثل المتغير التابع للدراسة في الأداء الوظيفي للعاملين .

الشكل رقم(1): النموذج الافتراضي للدراسة.



المصدر : من إعداد الباحثين.

اولاً: الإطار النظري للدراسة:

1- الرضا الوظيفي:

1-1 مفهوم الرضا الوظيفي:

اتخذت مفاهيم الرضا الوظيفي اتجاهات مختلفة، مما جعل الإجماع على تعريف موحد للرضا الوظيفي أمراً في غاية الصعوبة، نظراً لاختلاف نظرة الباحثين، لذلك تنوعت المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي، وتعددت حسب أهداف الدراسات والأدوات المستخدمة فيها¹، وفيما يلي سنقوم بعرض مختلف التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي.

ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه "الحالة التي يحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته، مما يجعله مقبلاً على عمله بحماس ورغبة ويجرّص على زيادة كفاءته الإنتاجية"².

إلى جانب ذلك يعتبر الرضا الوظيفي "مفهوم سلوكي يظهر مدى تطابق الفرد مع محتوى وظيفته بمختلف جوانبها ومدى اندماجه وتأقلمه مع بيئة الوظيفة سعياً لإشباع حاجاته المختلفة"³.

كما يعرف الرضا الوظيفي على أنه "مجموعة من الأحاسيس الجميلة التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي يتحقق من خلالها: الاستمتاع بالعمل، الترابط بيه وبين المؤسسة، العلاقة مع الرؤساء والزملاء، أهمية دور المؤسسة، تحقيق الإنجاز والاستقرار"⁴.

إضافة إلى ذلك يمكن النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه "محصلة الشعور الذي يدركه الفرد من خلال عمله بالمؤسسة، والذي يتشكل من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها، والأجر الذي يحصل عليه، وعن فرص الترقية المتاحة وعن علاقاته مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها وعن الخدمات التي تقدمها له المؤسسة"⁵.

من خلال التعاريف الواردة الذكر، يتضح أن الرضا الوظيفي لا يخرج عن كونه إشباع لحاجات طبيعية ونفسية، لما يتوقعه الفرد من ثمره عمله، فضلاً عن كونه يتحدد بمدى شعوره بالاحترام واعتراف المحيطين به في حقل العمل⁶.

1-2 خصائص الرضا الوظيفي: يمتاز الرضا الوظيفي بالخصائص التالية:

بالرغم من عدم وجود تعريف محدد للرضا الوظيفي، إلا أنه من خلال مجمل التعاريف التي تطرقت إليه من جوانبه المختلفة، يمكن أن نبرز أهم خصائصه في النقاط التالية⁷:

1. تعدد مفاهيم الرضا الوظيفي وطرق قياسه: نظراً لاختلاف وجهات نظر الباحثين من حيث خلفياتهم الفكرية وأيضاً

الزوايا التي ينظر كل منهم إلى الرضا الوظيفي، كما أن تعقيد الرضا الوظيفي أوجد صعوبة في إيجاد طريقه لقياسه؛

2. النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالباً ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، لأنه

يختلف من شخص إلى آخر، فما يكون مرضياً لشخص معين؛ قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر؛

3. الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك

الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى،

6. رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً كافياً عن رضاه عن العناصر الأخرى: إنّ رضا الفرد عن عنصر معين لا

يمثل ذلك دليلاً كافياً عن رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين، لا يؤدي بالضرورة لرضا فرد

آخر، وإن فعل فليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم وأساليب

التأثير فيهم⁸.

1-3 أهمية الرضا الوظيفي: تكمن أهمية الرضا الوظيفي في تحقيق المزايا التالية:

✓ يساعد الرضا الوظيفي للعاملين بصورة كبيرة في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي إلى النجاح في

العمل وزيادة إنتاجية المؤسسة⁹؛

✓ يخفض مستوى التغيب عن العمل، وهذا بدوره يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل¹⁰؛

- ✓ يعتبر الرضا الوظيفي مقياساً لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان الرضا الكلي للأفراد مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تتوقعها المؤسسة عندما تقوم برفع الأجور أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات¹¹؛
- ✓ يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز الشعور بالمسؤولية، والتعرف على الضغوط، والمساعدة في حل المشاكل، والتغلب على مشاعر السخط والحفاظ على الجدية والمثابرة في العمل¹²؛
- ✓ يعمل على استنفار طاقات ومواهب العاملين كافة بالمؤسسة لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المؤسسة والحفاظة على الرصيد الاستثماري البشري والفني والخبراتي للمؤسسة من التسرب والضياع، وكذلك تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بفاعلية في وجه أية تحديات تواجهها¹³؛
- ✓ زيادة الاستقرار التنظيمي نتيجة لممارسة الأفراد للرقابة الذاتية¹⁴، إلى جانب تحفيز السلوك الإبداعي لدى الأفراد العاملين¹⁵؛
- ✓ زيادة درجة ولاء العاملين للمؤسسة¹⁶، بحيث يجعل العاملين يكرسون طاقاتهم لتحقيق أهداف المؤسسة، كما يجعلهم ينظرون إلى مشكلات المؤسسة على أنها مشكلاتهم الشخصية¹⁷.

2- الأداء الوظيفي:

2-1 مفهوم الأداء الوظيفي: ذهب كثير من الباحثين والكتاب إلى إيراد تعاريف ومفاهيم متعددة للأداء الوظيفي، وسوف نستعرض بعض هذه التعاريف:

- عرف الأداء الوظيفي على انه " السلوك الذي يتخذه الفرد في أدائه للأنشطة والمهام المختلفة في عمل"¹⁸.
- كما يعرف بأنه "نتاج التفاعل الذي يحصل بين قدرة الفرد ودافعيته على استخدام مهاراته ومعرفته والتي من الممكن أن تنعكس على نجاح المؤسسة"¹⁹.
- كما ينظر إليه على انه " مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة ، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه،/ وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء حسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع المؤسسة والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية"²⁰.
- وعليه يمكن القول بان الأداء الوظيفي يتمثل في " الأثر الصافي لجهود الفرد، تبدأ بالقدرات والكفاءات المكونة للفرد وتنتهي بتحقيق الهدف المخطط، أي بداية الأداء تبدأ بأفكار وتوفير إمكانيات عقلية أو مادية ثم توجيه ذلك عن طريق إعطاء الأوامر في شكل خطط لتحقيق الأهداف بطريقة فعالة وسليمة"²¹.

2-2 أهمية الأداء الوظيفي: يمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي في النقاط التالية²²:

- ✓ يساهم الأداء في تحديد مدى استغلال المؤسسة لإمكانياتها ومواردها بشكل جيد، لان الأداء هو محصلة لتلك القدرات؛
- ✓ يساهم في الاهتمام أكثر بمهارات ومعارف وخبرات الأفراد لاستغلالها وتوظيفها في المؤسسة؛
- ✓ الحصول على الميزة التنافسية من خلال الأداء الفعال الذي يشجع على الإبداع والابتكار؛
- ✓ يحدد مدى فاعلية إدارة الموارد البشرية خاصة في عمليات الاختيار والتعيين ومدى توفيقها في وضع الفرد المناسب في المناسب.

3- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي: تساهم العديد من العوامل في التأثير على الأداء الوظيفي للفرد، إلا أننا سنكتفي بشرح ما تم اختياره من عوامل لاختبار أثرها على الأداء الوظيفي، وفيما يلي شرح لتأثير كل بعد على حدى:

✓ تأثير الحوافز على الأداء الوظيفي: تعتبر الحوافز الموجه للأداء وذلك عن طريق إشباعها لرغبات وحاجات العاملين، حيث تترك الحوافز بأنواعها سواء كانت مادية أو معنوية بلا شك الأثر على أداء معظم العاملين، ويتمثل الأثر الوظيفي للحوافز في التزام الأشخاص بعملهم والقيام بأعباء وظيفتهم بجد وهمة ونشاط، حيث أن حصول الفرد على ما يطمح إليه من حوافز يترجم من خلال تقاسم الجهود المساوية لمقدار الحافز الذي تمنحه إياه المؤسسة، إضافة إلى منح الحوافز لجو تنافسي بين العمال، وهذا بدوره يؤدي إلى رفع كفاءة العمل.

✓ تأثير التدريب على الأداء الوظيفي: يعد التدريب من ابرز وسائل رفع الكفاءة و الأداء وتطوير أساليب العمل، بالإضافة إلى انه يؤدي إلى تحسين المهارات الفردية للموظف، وبالتالي تقليل تكلفة العمل اليومي وتقليل الهدر في الإمكانيات المتاحة ، وهذا ما يعكس لنا دور التدريب في رفع وتحسين أداء العاملين داخل المؤسسة.

✓ تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي: تعد الثقافة التنظيمية احد المكونات الأساسية للمؤسسات الناجحة، وذلك لوجود علاقة بين الثقافة والأداء، إذ أن المؤسسة التي تدعم ثقافة المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية المختلفة والمتعلقة بالتخطيط للعمل وتنظيم الجهود اللازمة لأدائه وتنفيذه والرقابة عليه، تساهم في تحسين أداء مواردها البشرية، كما أن منح أفراد التنظيم فرصة المساهمة في القرارات من خلال تبادل الآراء والأفكار والاستفادة من الخبرات وفق أسس وقواعد موضوعية، تؤدي إلى تحقيق أهداف الأفراد من جهة، وأهداف المؤسسة التي ينتمون إليها من جهة أخرى، وهذا ما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة والعاملين بها.

✓ تأثير الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي: يعتبر الاتصال التنظيمي من ابرز العوامل الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي للعاملين، إذ أن وجود قنوات اتصال كافية وفي جميع المستويات الإدارية للمؤسسة، يتيح للفرد العامل الحصول على المعلومات الملائمة وفي التوقيت المناسب، مما يساهم في ترشيد القرارات التي يتخذها الفرد العامل، كما يساهم في تقليل وقوعه في الأخطاء، وعليه يمكن القول بان الاتصال التنظيمي يساهم في تحسين أداء الفرد، مما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة.

ثانياً : الإطار التطبيقي للدراسة:

1- الإجراءات المتبعة في الدراسة:

يتناول هذا الجزء منهجية الدراسة، موضحاً به مجتمع الدراسة وطريقة اختيار عينة الدراسة وإجراءات وخطوات بناء أدوات الدراسة، ووصفاً للإجراءات التي أتبعنا للتأكد من دلالات الصدق والثبات في أدوات الدراسة، وكيفية تطبيقها على مفردات الدراسة، والوسائل الإحصائية التي استخدمت في تحليل بياناتها.

1-1 عينة الدراسة : تم استخدام طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة البالغ حجم مفرداتها 120 مفردة ، حيث تم توزيع استمارة البحث على موظفي المستشفى عبر العديد من الزيارات الميدانية ، ولقد تم استرجاع 100 استمارة، بنسبة استرداد 83.33%، وبعد فحص الاستمارات لم يستبعد أي منها نظراً لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة.

1-2- الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة :

يعرض الجدول الموالي معلومات عامة حول عينة الدراسة، حيث يظهر التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات (الجنس، السن، المجال الوظيفي، الإقدمية).

الجدول رقم (01) : وصف عينة الدراسة.

النسبة %	العدد	المتغير
35	35	الذكور
65	65	الإناث
100	100	المجموع
35	35	أقل من 30 سنة
16	16	من 30-40 سنة
30	30	من 41-50 سنة
19	19	أكثر من 50 سنة
100	100	المجموع
18	18	طبيب
51	51	معاون طبي
31	31	إداري
100	100	المجموع
11	11	أقل من 5 سنوات
41	41	من 5-9 سنوات
32	32	من 10-14 سنة
12	12	من 15-19 سنة
4	4	20 سنة وأكثر
100	100	المجموع

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يوضح الجدول أعلاه وصف تفصيلي لأفراد عينة الدراسة من حيث السن، الجنس، المجال الوظيفي، الإقدمية، وهي معلومات

تقدم تصور دقيق يساهم في تفسير نتائج الدراسة.

2- أداة الدراسة : لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجأ الباحثان إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض تضمنت 37 عبارة، 27 عبارة خصصت للمحور الأول للدراسة " العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي " بأبعاده المختلفة، فيما خصصت 10 عبارة للمحور الثاني " الأداء الوظيفي " ناهيك عن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بخصائص مفردات الدراسة.

3- الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة : لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS .V21)، كما تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة، ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي: (مقاييس الإحصاء الوصفي، إختبار معامل الإلتواء (Skewness)، إختبار معامل التفلطح (Kurtosis)، إختبار ألفا كرونباخ، Cronbach's (Alpha)، معامل الارتباط بيرسون).

4- صدق أداة الدراسة: لاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة تم الاعتماد على قسم منها هي:

1-1-4-1 الصدق الظاهري: صدق المحكمين: وقد تم تحقيقه من خلال عرض عبارات الاستمارة على مجموعة من الخبراء المختصين في الموضوع، ولقد تمت الاستجابة لأراء المحكمين بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستمارة في صورتها النهائية بحيث تضمنت 37 عبارة.

1-1-4-2 صدق المقياس.

الاتساق الداخلي: تم حساب الاتساق الداخلي للاستمارة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستمارة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

الجدول رقم (2): نتائج الاتساق الداخلي لمحور العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي :

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	توفر قواعد واضحة وصرحة في المستشفى	0.509	0.000
2	هناك وصف وظيفي واضح والمسؤوليات واضحة في المستشفى	0.493	0.000
3	يجب كل موظف عمله ويعتبره واجب مقدس	0.439	0.000
4	يعمل الموظف في القسم أو في الإدارة باعتباره جزء من الفريق	0.438	0.000
5	هناك رؤية مشتركة بين الموظفين على أن القيم هي محدد رئيسي لسلوكهم	0.472	0.000
6	يوافقي زملائي على أن الإخلاص في العمل يحقق نتائج مرضية	0.564	0.000
7	تعتبر الاجتماعات احد وسائل الاتصال الفعال لإيصال المعلومات إليك	0,423	0.000
8	هناك اتصالات مباشرة بينك وبين الموظفين والمشرفين	0,829	0.000
9	أقوم بالتنسيق في العمل مع الجهات المختلفة	0,440	0.000
10	أحيانا تلجأ الإدارة إليك لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك	0,584	0.000
11	تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب	0,575	0.000
12	المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة	0,623	0.000
13	كثيرا ما تحل المشاكل المتعلقة لأداء عملك من خلال اتصالك بالإدارة	0,602	0.000
14	الإدارة مهتمة باستقبال العمال للاستماع لشكاويهم	0,523	0.000
15	توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك	0,501	0.000
16	توفر لك البرامج التدريبية معارف ومعلومات تساعد في وصف العلاج الأقل تكلفة	0,509	0.000
17	تعالج برامج التدريب الأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى وقوع الأخطاء الطبية الخطيرة	0,486	0.000
18	تسمح البرامج التدريبية من تحصيل معارف ومهارات لاستخدام الوسائل والتجهيزات الطبية	0,538	0.000
19	تسمح البرامج التدريبية من معرفة الأدوية المستحدثة وكذا الأدوية المسحوبة من النظام الصحي	0,481	0.000
20	تقدم البرامج التدريبية مواضيع ذات طابع خاص مثل التسيير، استخدام الإعلام الآلي... الخ	0,533	0.000
21	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد الذي ابذله	0,281	0.000
22	منحة المردودية التي أتقاضاها تكون حسب الجهد الذي ابذله	0,610	0.000
23	يعمل المستشفى على منح الموظفين تعويض خلال تأديتهم لأي عمل إضافي أو خارج أوقات العمل	0,335	0.000
24	يتم ترشيح الموظفين المتميزين لأداء دورات تدريبية	0,476	0.000
25	تمنح شهادات تقدير لتشجيع الموظفين على العمل بكفاءة	0,335	0.000
26	يشرك المستشفى الموظفين المتميزين في عملية اتخاذ القرارات	0,446	0.000
27	تقدم لي عبارات الشكر والثناء الشفوي عند أداء مهامهم بشكل جيد	0,426	0.000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي" والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم(03): نتائج الاتساق الداخلي لمحور الأداء الوظيفي:

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
28	التنسيق مع الآخرين في إنجاز الأعمال يزيد ويحسن مستوى الأداء الوظيفي	0.608	0.000
29	تتوفر لديك المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي تؤديها	0.743	0.000
30	حضورك لبرامج التدريب المتكررة يحسن من مستوى الأداء الوظيفي	0.641	0.000
31	يتمتع الموظفون بالقدرة على حل مشاكل العمل	0.769	0.000
32	للموظفين القدرة على التعامل مع المواقف الحرجة	0.875	0.000
33	تتوفر لدى الموظفين الجاهزية والقدرة والرغبة للعمل خارج أوقات العمل الرسمية إذا اقتضى الأمر	0.841	0.000
34	تزيد البرامج التدريبية إحساسك بأهمية مسؤوليتك اتجاه المريض	0.802	0.000
35	تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية بعد مشاركتك في الدورات التدريبية	0.772	0.000
36	تقوم بأداء الأعمال الموكلة إليك دون تأخير	0.755	0.000
37	أداؤك في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر بالكفاءة	0.894	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "الأداء الوظيفي" والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الصدق البنائي :

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستمارة.

الجدول رقم (04) : معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة.

رقم المحور	المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي	0.902**	0.000
5	الأداء الوظيفي	0.494**	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يبين الجدول أعلاه أنّ جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستمارة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستمارة صادقة لما وضعت لقياسه.

4- 2 ثبات أداة الدراسة :

استخدم الباحثان ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (05) : نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة.

الصدق	ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البعد
0.962	0.927	27	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين
0.923	0.853	6	الثقافة التنظيمية
0.941	0.887	8	الاتصال التنظيمي
0.957	0.916	6	التدريب
0.931	0.868	7	الحوافز
0.970	0.941	10	الأداء الوظيفي
0.969	0.940	37	جميع محاور الاستمارة.

الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

تدل مؤشرات ألفا كرونباخ أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبمقدرتها تحقيق أغراض الدراسة حيث تعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة.

5- تحليل نتائج الدراسة.

5-1 اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة :

تم استخدام كلا من معامل الالتواء **Skewness** ومعامل التفلطح **Kurtosis** لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث ترى بعض الدراسات الإحصائية أن «معامل الالتواء **Skewness** يجب أن يكون محصور بين 1 و-1، ومعامل التفلطح **Kurtosis** يجب أن يكون محصور بين 3 و-3»²³، إضافة إلى ذلك إلى أن أحد الشروط التي تعتمد عليها اغلب الاختبارات المعلمية أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. ونتائج الاختبارين موضحة في الجدول:

الجدول رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

المتغير	Skewness	Kurtosis
العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	-2,806	6,775
الثقافة التنظيمية	-2,052	3,169
الاتصال التنظيمي	-1,866	2,491
التدريب	-1,973	2,913
الحوافز	-1,990	2,001
الأداء الوظيفي	-2,742	6,191

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

حسب الجدول أعلاه، فإن كل متغيرات الدراسة تتبع التوزيع وهذا ما يسمح بمتابعة تحليل الدراسة باستخدام أدوات التحليل المناسبة للاختبارات المعلمية.

5-2 نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة :

استخدام الباحثان مقياس ليكارت الثلاثي لقياس استجابات الباحثين لعبارات الاستمارة كما يلي: غير موافق (1)، محايد (2)، موافق (3)، كما تم الاعتماد على المقياس التالي: من (1-1.65) دالاً على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (1.66-2.32) دالاً على مستوى "متوسط" من القبول، ومن (2.33-2.98) دالاً على مستوى "مرتفع" من القبول، وفي يلي نتائج الإجابات موزعة على الجدولين المواليين وفقاً لقيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم(07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.

العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
1	تتوفر قواعد واضحة وصريحة في المستشفى	2,690	,691	4	مرتفع
2	هناك وصف وظيفي واضح والمسؤوليات واضحة في المستشفى	2,670	,739	5	مرتفع
3	يجب كل موظف عمله ويعتبره واجب مقدس	2,790	,607	1	مرتفع
4	يعمل الموظف في القسم أو في الإدارة باعتباره جزء من الفريق	2,740	,660	2	مرتفع
5	هناك رؤية مشتركة بين الموظفين على أن القيم هي محدد رئيسي لسلوكهم	2,570	,781	6	مرتفع
6	يوافقي زملائي على أن الإخلاص في العمل يحقق نتائج مرضية	2,730	,649	3	مرتفع
	الثقافة التنظيمية	2,730	,565	3	مرتفع
7	تعتبر الاجتماعات أحد وسائل الاتصال الفعال لإيصال المعلومات إليك	2,770	,565	2	مرتفع
8	هناك اتصالات مباشرة بينك وبين الموظفين والمشرفين	2,760	,552	5	مرتفع
9	أقوم بالتنسيق في العمل مع الجهات المختلفة	2,550	,729	7	مرتفع
10	أحيانا تلجأ الإدارة إليك لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك	2,770	,583	4	مرتفع
11	تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب	2,650	,657	6	مرتفع
12	المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة	2,800	,531	1	مرتفع
13	كثيرا ما تحل المشاكل المتعلقة لأداء عملك من خلال اتصالك بالإدارة	2,770	,565	2	مرتفع
14	الإدارة مهتمة باستقبال العمال للاستماع لشكاويهم	2,500	,810	8	مرتفع
	الاتصال التنظيمي	2,740	,504	1	مرتفع
15	توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك	2,680	,694	6	مرتفع
16	توفر لك البرامج التدريبية معارف ومعلومات تساعد في وصف العلاج الأقل تكلفة	2,750	,575	3	مرتفع
17	تعالج برامج التدريب الأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى وقوع الأخطاء الطبية الخطيرة	2,790	,591	1	مرتفع
18	تسمح البرامج التدريبية من تحصيل معارف ومهارات لاستخدام الوسائل والتجهيزات الطبية	2,720	,636	5	مرتفع
19	تسمح البرامج التدريبية من معرفة الأدوية المستحدثة وكذا الأدوية المسحوبة من النظام الصحي	2,750	,609	4	مرتفع
20	تقدم البرامج التدريبية مواضيع ذات طابع خاص مثل التسيير، استخدام الإعلام الآلي... الخ	2,770	,600	2	مرتفع
	التدريب	2,735	,538	2	مرتفع
21	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد الذي ابذله	2,680	,736	3	مرتفع
22	منحة المدودية التي أتقاضاها تكون حسب الجهد الذي ابذله	2,680	,736	3	مرتفع
23	يعمل المستشفى على منح الموظفين تعويض خلال تأديتهم لأي عمل إضافي أو خارج أوقات العمل	2,680	,736	3	مرتفع
24	يتم ترشيح الموظفين المتميزين لأداء دورات تدريبية	2,750	,657	1	مرتفع
25	تمنح شهادات تقدير لتشجيع الموظفين على العمل بكفاءة	2,680	,736	3	مرتفع
26	يشرك المستشفى الموظفين المتميزين في عملية اتخاذ القرارات	2,750	,657	1	مرتفع
27	تقدم لي عبارات الشكر والثناء الشفوي عند أداء مهامي بشكل جيد	2,630	,774	7	مرتفع
	الحوافز التنظيمية	2,700	,717	4	مرتفع
	نتيجة المحور الأول	2,820	,500	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21

1 - العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين: أبدى موظفي مستشفى زيوشي محمد- طولقة- آرائهم حول محور "العوامل المؤثرة في الأداء"، الذي خصصت لقياسه 27 عبارة وزعت على أربعة أبعاد هي كالتالي: (الثقافة التنظيمية، الاتصال، التدريب، الحوافز)، كما هو موضح في الجدول أعلاه، عبر عنها بدلالة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، إذ تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذا المحور بين (2.500-2.800)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.531- 0.810)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (2,820)، بانحراف معياري قدره (0.500)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا المحور لدى أفراد عينة الدراسة.

وفيما يلي نتائج كل بعد على حدى حسب الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي مستشفى زيوشي محمد - طولقة-.

1-1الاتصال التنظيمي: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لأراء موظفي المستشفى على العبارات (8) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، أنّ بعد "الاتصال التنظيمي" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي المستشفى، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته (2,740)، بانحراف معياري قيمته (0.504)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد عينة المؤسسة قيد الدراسة، أما على مستوى العبارات فقد حققت العبارة (12) "المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة" على أعلى متوسط حسابي بلغ المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة، بانحراف معياري بلغ 0.503، في حين حققت العبارة (14) "الإدارة مهتمة باستقبال العمال للاستماع لشكاويهم" ادني وسط حسابي بلغ 2.500 بانحراف معياري يقدر ب: 0.810.

1-2التدريب: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لأراء موظفي المستشفى على العبارات (6) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، أنّ بعد "التدريب" جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي المستشفى، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته (2,735)، بانحراف معياري قيمته (0.538)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد عينة المؤسسة قيد الدراسة، أما على مستوى العبارات فقد حققت العبارة (17) "تعالج برامج التدريب الأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى وقوع الأطباء في الأخطاء الطبية الخطيرة" على أعلى متوسط حسابي بلغ 2,790، بانحراف معياري بلغ 0.591، في حين حققت العبارة (15) "توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك" ادني وسط حسابي بلغ 2,680 بانحراف معياري يقدر ب: 0.694.

1-3الثقافة التنظيمية: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لأراء موظفي المستشفى على العبارات (6) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، أنّ بعد "الثقافة التنظيمية" جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي المستشفى، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته (2,730)، بانحراف معياري قيمته (0.565)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد عينة المؤسسة قيد الدراسة، أما على مستوى العبارات فقد حصلت العبارة (3) "يجب كل موظف عمله ويعتبره واجب مقدس" على أعلى متوسط حسابي بلغ 2.790، بانحراف معياري بلغ 0.607، في حين حققت العبارة (5) "هناك رؤية مشتركة بين الموظفين على أن القيم هي محدد رئيسي لسلوكهم" ادني وسط حسابي بلغ 2.730 بانحراف معياري يقدر ب: 0.649.

1-4 الحوافز: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لأراء موظفي مركز البحث العلمي على العبارات (7) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، أنّ بعد "الحوافز" جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي المستشفى ، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته (2,700)، بانحراف معياري قيمته (0.717)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد عينة المؤسسة قيد الدراسة ، اما على مستوى العبارات فقد حققت العبارتين (24)، (26)، " يتم ترشيح الموظفين المتميزين لأداء دورات تدريبية " ، " يشرك المستشفى الموظفين المتميزين في عملية اتخاذ القرارات " على أعلى متوسط حسابي بلغ 2.750، بانحراف معياري بلغ 0.657، في حين حققت العبارة (27) " تقدم لي عبارات الشكر والثناء الشفوي عند أداء مهامي بشكل جيد " ادني وسط حسابي بلغ 2.630 بانحراف معياري يقدر ب: 0.774.

الجدول رقم(08) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الأداء الوظيفي.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
28	التنسيق مع الآخرين في انجاز الأعمال يزيد ويحسن مستوى الأداء الوظيفي	2,880	,477	1	مرتفع
29	تتوفر لديك المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي تؤديها	2,840	,545	3	مرتفع
30	حضورك لبرامج التدريب المتكررة يحسن من مستوى الأداء الوظيفي	2,840	,545	3	مرتفع
31	يتمتع الموظفون بالقدرة على حل مشاكل العمل	2,850	,519	2	مرتفع
32	للموظفين القدرة على التعامل مع المواقف الحرجة	2,780	,628	7	مرتفع
33	تتوفر لدى الموظفين الجاهزية والقدرة والرغبة للعمل خارج أوقات العمل الرسمية إذا اقتضى الأمر	2,770	,617	8	مرتفع
34	تزيد البرامج التدريبية إحساسك بأهمية مسؤوليتك اتجاه المريض	2,800	,603	5	مرتفع
35	تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية بعد مشاركتك الدورات التدريبية	2,710	,655	10	مرتفع
36	تقوم بأداء الأعمال الموكلة إليك دون تأخير	2,760	,621	9	مرتفع
37	أداؤك في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر بالكفاءة	2,800	,603	5	مرتفع
	نتيجة المحور الثاني	2,805	,545	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V: 21.

2- الأداء الوظيفي: أبدى موظفي مستشفى زيوشي محمد- طولقة ، آرائهم حول محور "الأداء الوظيفي" ، الذي خصصت لقياسه 10 عبارات كما هو موضح في الجدول أعلاه، عبر عنها بدلالة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، إذ تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذا المحور بين (2.770-2.880)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.477-0.655)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (2,805)، بانحراف معياري قدره (0.545)، وهذا ما يشير إلى أنّ الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى زيوشي محمد - طولقة- هو بمستوى مرتفع ، أما على مستوى عبارات هذا البعد، فقد حققت العبارات رقم(28)(31)(29)(30) " التنسيق مع الآخرين في انجاز الأعمال يزيد ويحسن مستوى الأداء الوظيفي" ، " يتمتع الموظفون بالقدرة على حل مشاكل العمل " ، " تتوفر لديك المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي تؤديها" ، " حضورك لبرامج التدريب المتكررة يحسن من مستوى الأداء الوظيفي "أعلى متوسطات حسابية بلغت على الترتيب: 2,880، 2,850، 2,840، بانحرافات معيارية بلغت على الترتيب: 0,477، 0,519، 0,545، في حين حققت العبارات(36)،(35) "تقوم بأداء الأعمال الموكلة إليك دون تأخير" ،

"تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية بعد مشاركتك الدورات التدريبية"، ادبي متوسطات حسابية بلغت على الترتيب: 2,760 ، 2,710، بانحرافات معيارية بلغت على الترتيب: 0,621، 0,655.

3-5 نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

بعد استخدام الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج الموضحة في الجداول أدناه.

الجدول(9): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى دلالة	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط (R)
الانحدار	3,637	1	3,637	0.000	13,811	0.218	0.467
الخطأ المتبقي	25,810	98	,263				
المجموع	29,448	99	/				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة

مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من $\alpha=0.05$ ، مما يعني أن النموذج له أهمية إحصائية.

ويتضح من نفس الجدول أن (الثقافة التنظيمية، الاتصال ، التدريب، الحوافز) مجتمعة كمتغير مستقل تفسر ما مقداره 21.8% من التباين في المتغير التابع المتمثل في الأداء الوظيفي للعاملين ، وهي قوة تفسيرية مقبولة، كما تكشف النتائج الواردة في الجدول أعلاه عن وجود علاقة ارتباطية مقبولة بين أبعاد الدراسة مجتمعة والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط 46.7 ، مما يدل على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الدراسة في شكلها الإجمالي على الأداء الوظيفي للعاملين بمستشفى زيوشي محمد- طولقة-، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية ونقبل الفرضية البديلة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر كل من: (الثقافة التنظيمية، الاتصال التنظيمي، التدريب، الحوافز) على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى زيوشي محمد - طولقة.

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية		المعاملات غير النمطية		النموذج Model
		Beta	المعاملات النمطية	B	الخطأ المعياري	
0,000	4,253	/	المعاملات النمطية	1,522	0,358	ثابت Constant
0,853	0,186	0,022	المعاملات غير النمطية	0,021	0,116	الثقافة التنظيمية
0,000	4,588	0,343	الاتصال	0,312	0,068	الاتصال
0,001	3,470	0,385	التدريب	0,390	0,112	التدريب
0,547	0,605	0,081	الحوافز	0,087	0,144	الحوافز

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

عند بحث اثر كل من: (الثقافة التنظيمية، الاتصال التنظيمي، التدريب، الحوافز) على نحو مستقل في مستوى الأداء الوظيفي

لموظفي مستشفى زيوشي محمد- طولقة-، تبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لكل لكل من

الاتصال والتدريب في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ، وذلك بدلالة ارتفاع معدلات Beta التي بلغت على التوالي

(0.343، 0.385)، وكذلك فقد بلغت قيم T المحسوبة على التوالي: (3.470، 4.588)، وبقيم احتمالية بلغت على

التوالي: (0.001، 0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، في حين أظهرت النتائج عدم وجود اثر ذو دلالة

إحصائية لكل من الثقافة التنظيمية والحوافز على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفى، وذلك بدلالة انخفاض معدلات Beta

التي بلغت على الترتيب (0.022 ، 0.081)، وأيضا قيم T المحسوبة البالغة (0.186 ، 0.605)، وقيم احتمالية تجاوزت 0.05 .

6- تفسير نتائج الدراسة:

بعد تحليل النتائج الميدانية واختبار نموذج وفرضيات الدراسة، استخلص الباحثان النتائج التالية:

6-1 بالنسبة لمحور العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

- ✓ أن كل الإجابات وفي جميع أبعاد محور "العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي" كانت بمستوى مرتفع؛
- ✓ بناءً على قيم الأوساط الحسابية للأبعاد الأربعة التي تضمنها محور العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ، فقد حقق هذا المحور على المستوى الإجمالي، وسطاً حسابياً بلغ (2.820)، بانحراف معياري قدره (0.500)؛
- ✓ تدرجت مراتب أبعاد محور "العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي" على النحو التالي: الاتصال التنظيمي بالمرتبة الأولى، تلاها التدريب بالمرتبة الثانية، ثم الثقافة التنظيمية بالمرتبة الثالثة، في حين جاءت الحوافز بالترتيب الأخير من حيث الأهمية لدى مفردات الدراسة.

6-2 بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي:

- ✓ أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة محل الدراسة، إذ حقق هذا المحور متوسط حسابي إجمالي قدر ب: 2.805 وانحراف معياري قدر ب: 0.545.

6-3 بالنسبة لعلاقة التأثير:

- ✓ أثبتت الدراسة الميدانية وبعد استخدام الاختبارات اللازمة وجود تأثير معنوي لأبعاد الدراسة الأربعة مجتمعة في مستوى الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى زيوشي محمد - طولقة - .
- ✓ كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من الاتصال و التدريب في الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى ، في حين لم تكشف الدراسة عن أي تأثير للثقافة التنظيمية وكذا الحوافز على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى .

وفي اعتقادنا أن النتائج الواردة أعلاه ترجع إلى:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات مفردات الدراسة وجود تأثير معنوي للتدريب على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى، وفي اعتقادنا أن هذا الأثر يعزى إلى أن انتهاج المستشفى للتدريب كخيار استراتيجي لتزويد العاملين بالمعارف والمهارات الضرورية لأداء عملهم الحالي وحتى المستقبلي من شأنه أن يساهم في تحسين مستوى أداء العاملين، فحصول موظفي المستشفى محل الدراسة على التدريب المهني المناسب يساهم في إعداد كوادر بشرية قادرة على تلبية حاجات العمل ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة التي تحدث في مجال العمل، كما يساهم في زيادة قدرة الموظفين على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المهنية التي تواجههم، مما يزيد من تمكّنهم من أداء مهامهم الوظيفية بالشكل الصحيح وفي الوقت المتاح لذلك.

كما بينت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي للاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفى، ويعود سبب ذلك إلى أهمية الاتصال التنظيمي في تكوين شبكة يمكن من خلالها جمع المعلومات وهي عملية ضرورية لصنع القرار الفعال، فهو الوسيلة التي تنقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات، فالإتصال التنظيمي يؤثر في أداء المستشفى، سواء كان الإتصال مكتوباً أو شفويًا، رسميًا

أو غير رسمي، فمهما كان شكله فهو يكون متجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية التي تضمن أولويات عمل المستشفى وضمان نجاحها، وعليه فالإتصال يقصد منه ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة. من ناحية أخرى على الرغم من كشف نتائج التحليل الإحصائي لإجابات مفردات الدراسة عن وجود ثقافة تنظيمية قوية تكيفية وإيجابية، تحث على المشاركة في اتخاذ القرارات والعمل بروح الفريق، بالإضافة إلى وجود مختلف أشكال الحوافز المادية والمعنوية داخل المستشفى، إلا أن النتائج لم تظهر وجود تأثير معنوي للإتصال وكذا الحوافز على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى، ونعزو ذلك إلى وجود عوامل أخرى لم تؤخذ في نموذج الدراسة، ساهمت في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفى محل الدراسة.

الخلاصة:

في الختام يمكن القول بان التحديات التنافسية المتنوعة والتغيرات السريعة التي يعرفها قطاع الأعمال اجبر المؤسسات على أن تركز جهودها على رفع مستوى أدائها، وذلك بالتركيز على أداء العاملين فيها ومعرفة كل العوامل التي تعمل على ترقية الأداء الوظيفي للعاملين بها، مما ينعكس إيجابا على أدائها الإجمالي.

والمؤسسات الاستشفائية كغيرها من المؤسسات الخدمية التي تستقطب عدد كبير من العمالة، فهي الأخرى مطالبة بدراسة العوامل المؤثرة في مستوى أداء موظفيها لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وبعد دراستنا لهذه العوامل بالتطبيق على موظفي مستشفى زيوشي محمد طولقة كميدان للدراسة، وبعد استخدام الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للإتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.
- ✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.
- ✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للحوافز على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.
- ✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى - زيوشي محمد - طولقة.

التوصيات: بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإننا نتقدم بالتوصيات التالية لمسئولية المؤسسة محل الدراسة للارتقاء بالأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفى:

- ✓ العمل على زرع ثقافة المشاركة في اتخاذ القرارات والعمل بروح الفريق كحافز معنوي للوصول إلى مستويات الأداء المخطط لها؛
- ✓ العمل على تعزيز كل أشكال الاعتراف، وذلك بغرض دفع العاملين نحو الاجتهاد أكثر لتحقيق مستويات أداء مرضية؛
- ✓ منح المكافآت والتحفيزات اللازمة لإشباع حاجات العمال، وكذا اعتماد العدالة كأساس لتقديم المكافآت والحوافز بغية تشجيع العاملين على تقديم أداء مرضي.

الهوامش:

- 1- عونبة عطا صوالحة، كوثر جبارة، العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لمعلمي ومعلمات صعوبات التعلم في غرف المصادر في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية، مصر، المجلد 10، العدد 1، 2012، ص 63.
- 2 - قاسم بن عائل الحربي، التمكين والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية العريقة والناشئة (تصور مقترح)، المجلة التربوية، الكويت، المجلد 27، العدد 107، 2013، ص 239.
- 3 - علي فاضل فوزي، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لحملة الشهادات العليا، مجلة كلية الرافدين الجامعية للعلوم، العراق، العدد 27، 2011، ص 6.
- 4 - محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس غير السعوديين بفروع جامعة الطائف بالتطبيق على فرع الحزمة، مجلة امارياك، المجلد 3، العدد 6، 2012، ص 95.
- 5- Nestern, Strategic planning in school: An oxymoron, School leadership & management, Vol:18, N:4, P:462.
- 6- صباح هاشم جابر، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء التنظيمي في المؤسسات التعليمية (من وجهة نظر المدرسين في المعهد التقني الصوري)، مجلة واسط للعلوم الإنسانية، العراق، المجلد 9، العدد 23، ص 363.
- 7 - عارف بن ماطل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في شرطة منطقة الجوف، دراسة ميدانية على ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الإدارية، السعودية، 2007، ص 48.
- 8 - خالد محمود عزيز العبادي، صفد مظفر محمد الدباغ، الرضا الوظيفي لدى العاملين في الإتحادات الرياضية الفرعية لكرة السلة في العراق، مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، العراق، المجلد 19، العدد 61، 2013، ص 368.
- 9- موسى السعودي، أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الأردن، المجلد 40، العدد 1، 2013، ص 22.
- 10 - شوقي جدي، حجار عبدة، التمكين الإداري كإستراتيجية حديثة تستخدم في زيادة رضا العاملين في المؤسسات الخدمية (دراسة ميدانية على مجموعة مستشفيات عامة بالجزائر)، المجلة العربية للإدارة، مصر، المجلد 33، العدد 1، 2013، ص 226.
- 11 - رضوان محمد، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام التربية الرياضية في اليمن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، فلسطين، المجلد 67، العدد 5، 2013، ص 986.
- 12 - سمية أحمد محمد الجمال، التنبؤ بفاعلية الذات من كل من الرضا الوظيفي وضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية، مصر، العدد 12، 2012، ص 457.
- 13 - نبيل جاسم محمد، عوامل الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في الصحف العراقية "دراسة ميدانية"، مجلة كلية التربية الأساسية، العراق، المجلد 15، العدد 65، 2010، ص 575.
- 14 - منى رسول سلمان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائهم الوظيفي، مجلة دراسات تربوية، العراق، المجلد 4، العدد 15، 2011، ص 6.
- 15 - أبان عثمان عبد الرزاق، الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في عينة من معاهد بغداد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 1، العدد 2، 2005، ص 23.
- 16 - بسنت عادل رمضان الزبيدي، أثر أداء التحالف الإستراتيجي على الرضا الوظيفي للعاملين بالتطبيق على الشركات التابعة لها، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، مصر، العدد 2، 2014، ص 350.

17- سلمى خليل سعيد، جمال سالم أحمد، الرضا الوظيفي لدى التدريسيين في كلية التربية الأساسية، مجلة آداب المستنصرية، العراق، العدد 54، 2011، ص8.

18- خضير مهدي صالح وآخرون، سمات القيادة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة تحليلية في مديرية زراعة محافظة كربلاء، مجلة جامعة كربلاء العلمية، العراق، المجلد 7، العدد 3، 2009، ص 119.

19- غانم ارزوقي العزاوي، حسين وليد حسين، علاقة واثر تحليل وتقييم الوظائف بأداء العاملين: دراسة استطلاعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 18، العدد 68، العراق، ص 62.

20- الطالب عبد الله عودة الواحنة، اثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الالكترونية على كفاءة أداء العاملين ، مذكرة ماجستير تخصص الإدارة الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص 51.

21- المرجع نفسه، ص 52.

22- خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2014، ص 77.

23- Cao.Q and Dowlatshahi.S, "The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment", Journal of Operations Management, No : 23, 2005, P:542..