

الالتزام العاطفي ودوره في تعزيز اداء العاملين / بحث استطلاعي لعينة من العاملين في الادارة العامة لمدينة الطب

سوسن احمد محمود شكري / باحثة / dcc0009@mtu.edu.iq
أ.م.د. عامر عبد اللطيف كاظم/ الجامعة التقنية الوسطى/ الكلية التقنية الادارية
/بغداد/dr.dr.amer2017@mtu.edu.iq

P: ISSN : 1813-6729

<https://doi.org/10.31272/jae.i134.962>

E : ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ : 2022/6/26

تاريخ أستلام البحث : 2022/6/13

المستخلص

يعد مفهوم الالتزام العاطفي من الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال الادارة لما له من تأثير كبير في اداء الموارد البشرية في المنظمات. وانطلقت مشكلة البحث الحالي من حالة اغفال الادارة العامة لمدينة الطب لدور الالتزام العاطفي في بيئة العمل ومدى تأثيرها في اداء العاملين . وتمثل هدف البحث في التعرف على مستوى تجسيد الالتزام العاطفي بين الموظفين العاملين في المنظمة ، فضلاً عن معرفة مدى تأثير الالتزام العاطفي في اداء الموظفين العاملين في المنظمة المبحوثة. تم اختيار الادارة العامة في مدينة الطب ببغداد مجتمعاً للبحث، اذ اختيرت عينة تبلغ (213) موظفاً من العاملين في المنظمة المذكورة. تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتم الاستعانة ببرنامج (SPSS v23) لاستخلاص النتائج باعتماد مجموعة من الوسائل الاحصائية، منها الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط، ومعامل الانحدار. توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات من ابرزها وجود علاقة وثيقة بين الالتزام العاطفي واداء العاملين، فضلاً عن الدور الواضح للالتزام العاطفي من خلال التأثير في تحديد مستوى الاداء.

الكلمات المفتاحية: الالتزام العاطفي، اداء العاملين، الرضا الوظيفي، الانتاجية.



مجلة الادارة والاقتصاد
مجلد 47 / العدد 134 / ايلول/ 2022
الصفحات : 53 - 68

* بحث مستل من رسالة ماجستير .

المقدمة

أدت التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، والمتمثلة في جوانب كثيرة كما هو الحال في التغيير الكبير بحاجة الأسواق وتطلعاتها، وكذلك التطور التكنولوجي، وانتشار ظاهرة العولمة وحدة مستوى المنافسة بين المنظمات، إلى تنامي اهتمام المنظمات بشكل كبير بمواردها البشرية. الأمر الذي حتم على إدارات المنظمات وقياداتها إعادة النظر في جانب بناء استراتيجيات للموارد البشرية، هذه الموارد التي تعد العامل الحاسم في نجاح المنظمات وتفوقها، ويتطلب هذا التحول نحو الاتجاهات الإدارية المعاصرة من إدارات المنظمات تركيز اهتمامها على كل ما يرتبط بالتفاعلات الانسانية والجوانب النفسية والعاطفية للموظفين العاملين في المنظمة، بغية تعزيز قدرات الموارد البشرية في اكتساب المعرفة وامتلاك القدرة على حل المشكلات، وبما يمكنهم من تحرير طاقاتهم الإبداعية ومواهبهم وتسخيرها في وظائفهم، وبما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل فاعل. وهكذا تتضح المنافع الكبيرة التي يمكن أن تحققها المنظمة من اهتمامها بالالتزام العاطفي للموظف، ومن هذه المنافع ما يرتبط بأداء العاملين داخل المنظمة، إذ يعمل الالتزام العاطفي للموظف العامل في المنظمة لأن يتميز في أداء المهام الموكلة إليه من المشرفين في العمل، والوصول إلى حالة الإبداع التي تؤدي بدورها إلى الارتقاء بمستوى إنتاجية المنظمة بشكل عام، والذي يتجسد في أداء الأعمال بأقل وقت ممكن وأدنى تكلفة. ويؤدي التزام الموظف للعمل بمنظمتها إلى تنامي مستويات الأداء، وامتداد تأثير ذلك إلى إشاعة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمة.

المبحث الأول منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تتضح مشكلة البحث في إخفاق إدارة المنظمة بشأن إشاعة المناخ التنظيمي الذي من شأنه أن يعزز تجسيد الالتزام العاطفي، ومن ثم انعكاس ذلك على أداء العاملين في المنظمات. وتنبثق من مشكلة البحث مجموعة من التساؤلات، منها الآتي:

- 1- ما المقصود بالالتزام العاطفي؟
- 2- ما مفهوم أداء العاملين في المنظمات؟
- 3- ما مستوى تجسيد الالتزام العاطفي في المنظمة عينة البحث؟
- 4- ما طبيعة العلاقة بين الالتزام العاطفي وأداء العاملين؟
- 5- ما درجة تأثير الالتزام العاطفي في أداء العاملين؟

ثانياً: أهمية البحث

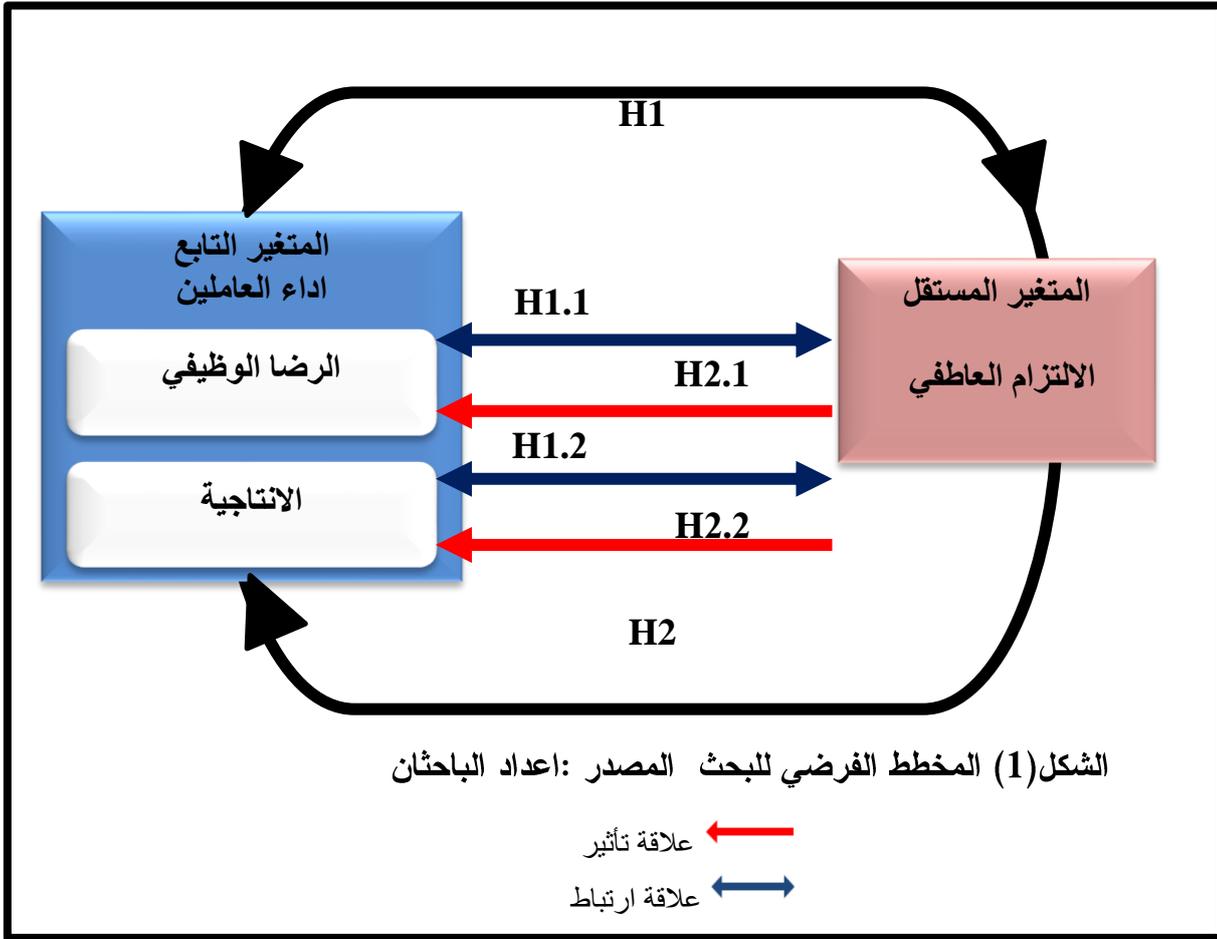
- 1- تتضح أهمية البحث من أهمية الموضوعات التي يتناولها (الالتزام العاطفي، وأداء العاملين) بوصفها من الموضوعات ذات الصلة الوثيقة بسلوكيات الأفراد العاملين في المنظمة، ومن ثم انعكاساتها على نجاح المنظمة.
- 2- تتجلى أهمية البحث من أهمية المنظمة المبحوثة (الإدارة العامة بمجمع مدينة الطب)، والتي تعد من المنظمات التي لها باع طويل في عمل وزارة الصحة عموماً، ومدينة الطب على وجه الخصوص، والتي يتصل عملها بشريحة من الموظفين، الذين يعمل البعض منهم في اختصاصات إدارية، والبعض الآخر في اختصاصات فنية وطبية لها علاقة بحياة المجتمع.
- 3- تقديم التوصيات لإدارة المنظمة المبحوثة، التي يمكن أن تمثل مساعدة متواضعة تساعدها في تجسيد الالتزام العاطفي بين موظفيها.
- 4- بيان دور الالتزام العاطفي في الارتقاء بمستوى أداء العاملين في المنظمة المبحوثة.

ثالثاً: أهداف البحث

- 1- تقديم إطار مفاهيمي للالتزام العاطفي وأداء العاملين.
- 2- بيان مدى توافر متطلبات تجسيد الالتزام العاطفي بين الموظفين العاملين داخل المنظمة المبحوثة.
- 3- تحديد طبيعة العلاقة الارتباط بين الالتزام العاطفي وأداء العاملين في المنظمة عينة البحث.
- 4- معرفة مدى تأثير الالتزام العاطفي في أداء الموظفين العاملين في المنظمة.
- 5- تشخيص المشكلات الناجمة عن عدم تجسيد المنظمة للالتزام العاطفي.

رابعاً: نموذج البحث الفرضي

يمثل الشكل (1) نموذج البحث الفرضي، إذ يُظهر الشكل وجود متغيرين هما الالتزام العاطفي (المتغير المستقل)، وأداء العاملين (المتغير التابع)، وتعكس الأسهم طبيعة العلاقات بين المتغيرين، فالسهم ذو الرأسين يمثل علاقة الارتباط، فيما يمثل السهم ذو الاتجاه الواحد التأثير.



خامساً: فرضيات البحث

توضح معطيات الشكل (1) الذي يمثل المخطط الفرضي للبحث، ان هناك فرضيتين رئيسيتين، تنبثق منهما عدد من الفرضيات الفرعية تمثل البناء الفرضي للعلاقات بين متغيرات البحث (الالتزام العاطفي، واداء العاملين)، وكالاتي:

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين متغير الالتزام العاطفي وبين متغير اداء العاملين بأبعاده مجتمعة (الرضا الوظيفي والانتاجية). وتنبتق من هذه الفرضية فرضيتان فرعيتان، وكالاتي:

الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين متغير الالتزام العاطفي وبين بُعد الرضا الوظيفي ضمن متغير اداء العاملين.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين متغير الالتزام العاطفي وبين بُعد الانتاجية ضمن متغير اداء العاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية لمتغير الالتزام العاطفي في متغير اداء العاملين بأبعاده مجتمعة (الرضا الوظيفي والانتاجية). وتنبتق من هذه الفرضية فرضيتان فرعيتان، وكالاتي:

الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية لمتغير الالتزام العاطفي في بُعد الرضا الوظيفي ضمن متغير اداء العاملين.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية لمتغير الالتزام العاطفي في بُعد الانتاجية ضمن متغير اداء العاملين.

سادساً: مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث في الموظفين العاملين في الإدارة العامة لمجمع مدينة الطب كافة ، وهي احدى التشكيلات الرئيسية في وزارة الصحة، اذ يبلغ عدد الموظفين العاملين فعلاً في هذا التشكيل بحدود (500)

موظفًا. وبلغ حجم العينة (213) موظفًا، إذ تم اختيار العينة بشكل عشوائي، وشملت موظفين من العاملين في أقسام مجتمع البحث في المستويات كافة.

سابعاً: أدوات جمع البيانات

- 1- المصادر المكتوبة: تم استخدام المصادر العربية والأجنبية في تغطية الجانب النظري، والتي اشتملت على الكتب، الدوريات، الرسائل، والاطاريح، والبحوث، فضلاً عن شبكة الانترنت العالمية.
- 2- الاستبانة: تعد الاستبانة الاداة الرئيسية لجمع البيانات ذات الصلة بالبحث، إذ تكونت الاستبانة من محورين اساسيين اثنين، اشتمل المحور الاول البيانات الشخصية الخاصة بالموظفين عينة البحث، فيما تضمن المحور الثاني الاسئلة الخاصة بمتغيرات البحث (الالتزام العاطفي، أداء العاملين)، وتبنى الباحث توزيع الاستبانات شخصياً، كون الباحث احد موظفي وزارة الصحة/ مجمع مدينة الطب، الامر الذي دلل بعض الصعوبات التي يمكن ان تواجه الباحث في هذه المهمة.

ثامناً: الاساليب الاحصائية المستخدمة في استحصال النتائج

- استخدمت مجموعة من الادوات والاساليب الاحصائية، والتي توزعت بين الاحصاء الوصفي والاحصاء الاستدلالي، من اجل تحليل البيانات ومعالجتها واستحصال النتائج، وتحليلها وتفسيرها، فضلاً عن اختبار الفرضيات، وتم الاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSSv23)، وكالاتي:
- 1- المتوسط الحسابي: وهو يمثل مقدراً وصفاً لمستوى استجابات افراد العينة بشأن اسئلة الاستبانة.
 - 2- الانحراف المعياري: مؤشر يجسد مدى التجانس او التشتت في اجابات افراد العينة تجاه اسئلة المتغير او البعد او على المستوى الكلي.
 - 3- معامل الارتباط: هو الدالة الفاعلة لتحديد العلاقة بين المتغيرات.
 - 4- معامل الانحراف: دالة لبيان مدى تأثير متغير في متغير آخر.

تاسعاً: حدود البحث

- 1- الحدود الموضوعية: تمثلت الحدود الموضوعية بموضوعين من موضوعات الفكر التنظيمي هما (الالتزام العاطفي، واداء العاملين).
- 2- الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية للبحث بالموظفين العاملين في الادارة العامة لمدينة الطب، وبمختلف مستوياتهم الادارية.
- 3- الحدود المكانية: اقتصر البحث على مقر الادارة العامة الكائن على شاطئ شرق نهر دجلة في الباب المعظم في مجمع مدينة الطب وسط مدينة بغداد.
- 4- الحدود الزمانية: وتتمثل بالجانب التطبيقي للبحث أي بمدة توزيع الاستبانة واسترجاعها والتي امتدت من شهر آذار ولغاية شهر ايار 2022.

عاشراً: اختبار صدق اداة العينة وثباتها

- 1- اختبار الصدق: وتم على وفق الآتي
صدق المحكمين الذي تم من خلال عرض الاستبانة على عدد من الخبراء المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال الدراسة الحالية. إذ ينطبق اختبار الصدق على الأسئلة الاختبارية، فصدق كل سؤال يتوقف على مدى قياسه للمهارة التي يسعى الاختبار الى قياسها ويرتبط صدق كل اختبار بصدق كل فقرة، أو سؤال من أسئلة الاختبار.

تم إجراء مجموعة من التحليلات الإحصائية من أجل معرفة مدة قوة وصدق وثبات الاستبيان من الناحية الإحصائية وذلك من خلال تطبيق مجموعة من المعادلات الإحصائية. إذ اظهر اختبار (KMO) مدى ملائمة العينة المدروسة للمتغيرات، إذ كانت نتيجة الالتزام العاطفي (0.779) وهي دالة إحصائياً من خلال اختبار كاي سكوير ($Bartlett's Test Sphericity Chi-Square X^2$)، البالغ (64.328) مما يشير إلى أن التحليل ملائم بالنسبة للبيانات التي تم جمعها من مجتمع البحث.

كما أظهرت نتائج الاختبار مدى ملائمة العينة المدروسة لأداء العاملين (0.772) وهي دالة إحصائياً من خلال اختبار كاي سكوير ($Bartlett's Test Sphericity Chi-Square X^2$)، البالغ (50.602) مما يشير إلى أن التحليل ملائم بالنسبة للبيانات التي تم جمعها من مجتمع البحث.

الجدول (1) اختبار KMO
المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (spssv23)

الالتزام العاطفي			
SIG	DF	مربع كاي Chi-Square	اختبار KMO
0.000	10	64.328	0.779
اداء العاملين			
SIG	DF	مربع كاي Chi-Square	اختبار KMO
0.000	11	50.602	0.772

اختبار الثبات:

اعتمد مقياس ليكرت الخماسي لقياس فقرات الاستبانة، الامر الذي استلزم اختبار للثبات، وتم هذا الاختبار على وفق معادلة ألفا كرونباخ في حالة الاختبار الذي تكون الدرجات فيه على تقدير (ليست واحد و صفر)، بل يمكن ان تأخذ قيمة مختلفة (1، 2، 3، 4، ...). كما في حالة الاختبارات التي تستخدم سلم ليكرت. وتستخدم هذه المعادلة أيضاً في الاختبارات من نوع الأسئلة الموضوعية أو المقالية (الجادري وابو حلو، 2009: 171)، تعد قيمة اختبار الموثوقية التي تقل عن 60% ضعيفة، وقيمة اختبار الموثوقية أكثر من (70%) مقبولة، وتلك التي تزيد عن 80% تعد جيدة. وقد دلت نتائج الاختبار على موثوقية عالية جداً وكما هو مبين في الجدول (2)

الجدول (2) اختبار ألفا كرونباخ

ت	المتغيرات	كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
1	الالتزام	0.794	8
2	اداء العاملين	0.796	10
المجموع	المجموع	0.795	18

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (spssv23)

المبحث الثاني الجانب النظري

اولاً- الالتزام العاطفي

نتيجة للتغيرات والتطورات التي حدثت في بيئة عمل المنظمات في الوقت الحالي، فان الامر يتطلب تحول فلسفة عمل المنظمات من التوجه التقليدي في الإدارة الى التوجهات المعاصرة التي تستند الى العلاقات الانسانية والتفاعلات الاجتماعية والجوانب الشعورية بين الموظفين العاملين في المنظمة، والذي يعد مدخلاً معاصراً يساعد المنظمة على تأدية مهامها وتحقيق اهدافها بشكل فاعل، فالتحول نحو جعل الموظفين يعملون مع بعضهم البعض بوصفهم اسرة واحدة تنتشر بينهم اواصر المودة وبما يخلق لديهم ولاء للمنظمة وبما من انتمائهم لها والاستمرار للعمل فيها، بالشكل الذي يرتقي بمستوى ادائهم.

1- مفهوم الالتزام العاطفي

يمكن أن يكون الالتزام العاطفي استعداداً فيما يتعلق بالمنظمة، مع فهم وتقبل الأهداف والرغبة في بذل الجهد في هذا الصدد والبقاء جزءاً من المنظمة لمدة زمنية أطول (Pasha,2022:59). فالالتزام العاطفي هو مزيج من رغبة الافراد من حيث مواقفهم وسلوكياتهم، اي انه يشير الى حالة الفرد الذي يمتلك او يساهم في هوية موضوع معين على الاساس الارتباط النفسي او الرغبة المستحدثة (Ha&Lee,2022:4). يوصف التزام الفرد تجاه المنظمة على أنه سلوك يستمر لمدته من الوقت لا يقبل خلالها الفرد الاحتمالات الأخرى. مما يؤدي الى بناء تقارباً مع أهداف المنظمة وقيمها. إنه عاطفة تشجع على تحديد هوية الفرد، الذي يتبنى أهداف المنظمة كأهداف خاصة به (Bouachouch & Lamrabet,2022:50). ويشير الالتزام العاطفي إلى ارتباط الموظفين العاطفي برب العمل، مما يولد شعوراً بالانتماء إلى المنظمة والتعرف عليها والولاء لها، وعندما يتعاطف الموظفون مع رب العمل، ستكون لديهم رغبة أكبر في البقاء في المنظمة (Lima & Allida,2021:34).

2- أهمية الالتزام العاطفي

- أ- يعد الموظفون المخلصون والملتزمون من الموجودات القيمة للمنظمة، بل هم الأعلى قيمة لأنهم قادرون على تحقيق قدر كبير من الأرباح للمنظمة. ويعد الالتزام أمراً حاسماً في إنجازات المنظمة، ومفتاح الحفاظ على تعاون فعال مع أصحاب المصالح الرئيسيين في المنظمة (Zanabazarm & Jigjiddorj,2022:4).
- ب- يعد الالتزام معياراً للموظفين للتعرف على المنظمة التي يعملون بها ولديهم الاستعداد لتقديم أفضل ما لديهم إلى أقصى قدر من قدراتهم، وعاملاً مهماً لكل موظف لدعم أي تغييرات تحدث في المنظمة حتى يتمكن من التطور والبقاء (Widyaningrum et al,2022:4).
- ت- على المستوى الفردي يساعد الشعور بالالتزام الفرد الموظف على الاحساس بالتمائل او التوافق او التوافق النفسي وهو مصدر مهم لراحة الفرد الموظف وامنه وسعادته. او هو الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه الى الاندماج في العمل وتبني قيم المنظمة. لان التزام الأفراد ولاسيما المديرين للمنظمات التي يعملون بها يعد عاملاً مهماً في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم او تركهم العمل (محمد،2019:155).
- ث- يعد الالتزام التنظيمي السمة الوحيدة التي تضمن الوجود المسبق للنزاهة وانتشار الامتثال العالي للموظفين بالتوجهات التنظيمية كافة (Pasha,2022:57).
- ج- يمثل الالتزام التنظيمي احد المؤشرات الاساسية للتنبؤ بالكثير من الجوانب السلوكية، لاسيما معدل دوران العمل، اذ يكون الموظفون الملتزمين عادة اطول بقاء في المنظمة والاكثر سعياً وجهداً نحو تحقيق اهدافها (القطاني وعلي،2021:69).
- ح- يمثل الالتزام عنصراً مهماً في طبيعة العلاقة بين المنظمة والموظفين العاملين فيها، لاسيما في الاوقات التي تعجز المنظمة عن تقديم حوافز ملائمة لهؤلاء الموظفين من اجل حثهم على العمل والارتقاء بمستوى ادائهم (سليمان،2020:47).
- خ- يسهم الالتزام التنظيمي في رفع مستوى الروح المعنوية للموظفين العاملين في المنظمة، الامر الذي يفضي الى الأداء المتميز والابداع في العمل، مما يؤثر إيجاباً في فاعلية وكفاءة المنظمة ومستويات ادائها وموقفها التنافسي (لحسن وخميس،2020:737).
- د- يجد المدير الملتزم تجاه موظفيه العاملين معه احترام واستعداد اكبر للالتزام تجاهه بشأن زيادة فاعلية المنظمة، وقبولهم للتفويض من هذا المدير، والتزامهم تجاه فريق العمل الذي يعمل معه، والايفاء بتعهداتهم (رقاني وصنقلي،2020:21).
- ذ- تتضح العلاقة السببية بين الالتزام والاداء، فالموظف الذي يرتفع مستوى التزامه لمنظمتة، يكون اكثر حماساً واقبالاً للعمل، ومن ثم يزداد اخلاصه وولائه للمنظمة، الامر الذي يعني الارتقاء بمستوى ادائه في عمله (غرارة،2020:15).

ثانياً- أداء العاملين

1- مفهوم أداء العاملين

يحظى مفهوم الاداء الوظيفي بنصيب وافر من الاهتمام في الادارة بشكل عام، ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، ويعزى ذلك الى اهمية المفهوم على مستوى الموظف والمنظمة ككل. وأشار (العيبيدي والبرزنجي،2022:209) الى مفهوم الاداء بوصفه المخرجات والاهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها عن طريق الموظفين العاملين فيها، لذلك فالأداء مفهوم يعكس الاهداف والوسائل كافة اللازمة لتحقيقها، وهذا يعني انه مفهوم يربط بين اوجه النشاط وبين الاهداف التي تبتغي المنظمة تحقيقها، وذلك عبر مهام وواجبات يقوم بها الموظفون داخل تلك المنظمة.

ونقلاً عن مجموعة من الباحثين تصف (شعيب،2021:218) الاداء الوظيفي على انه مجموعة من السلوكيات الادارية التي تعبر عن قيام الموظف بعمله، ويتضمن جوانب كثيرة منها جودة الاداء، وحسن التنفيذ، والخبرة العملية، والاتصال ببقية اعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح والتعليمات الادارية التي تنظم عمل هذا الموظف، وبما يؤدي الى تحقيق الاهداف التنظيمية.

عُرف الاداء الوظيفي بالاستناد الى عدد من الباحثين على انه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، بينما الأداء هو قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد. وبذلك فهو يمثل الحصلة النهائية للأنشطة التي ينجزها الموظف، والتي تتأثر بدوافع الموظف نفسه، ودوافع ترتبط بطروف العمل (الغزاوي والحلفي،2020:310).

ويعرفه (Liu & Liu,2022:4) على انه تفاعل سلوكي تتوقعه ادارة المنظمة من الموظف، يُظهر هذا السلوك الإجراء الذي يقوم به الأشخاص لإكمال العمل، وهو سلوك فردي يفعله الموظفون والذي يمكن ملاحظته، ويسهم في توليد قيمة للمنظمة وتحقيق اهدافها.

2- أهمية أداء العاملين

حظي مفهوم أداء العاملين بالنسبة للمنظمة والفرد والاطراف الخارجيين ذوي العلاقة والمتعاملين مع المنظمة بأهمية كبيرة تمثلت في الآتي: (ماضي،2014: 77)

أ- المساهمة في تحديد مدى امكانية المنظمة على استثمار المقدرات الكامنة وتوظيف المهارات والمعارف لدى الموظفين العاملين في فيها، وذلك لان الاداء الوظيفي يعد مقياساً لمقدرة ودافعية الفرد نحو العمل.
ب- يعمل الاداء الوظيفي الفاعل على خلق ميزة تنافسية للمنظمة، وذلك من خلال الابتكار والابداع في الاداء.
ت- يسهم الاداء الوظيفي في تحديد درجة نجاح الموارد البشرية في المنظمة، فضلاً عن الاسهام في تحديد مدى سلامة برامجها التي تتبناها المنظمة.

ث- يساعد الاداء الوظيفي المتميز في رفع مستوى جودة مدخلات العملية الانتاجية ومخرجاتها في منظمات الاعمال.

ج- يساهم الاداء الوظيفي في تحديد نقاط القوة والضعف لدى القوى العاملة في منظمات الاعمال على اختلاف انواعها.

ح- يعمل الاداء الوظيفي على مساعدة المسؤولين في المنظمة على استحداث نظم ترقيات ومكافآت واجور وحوافز تتناسب مع مستويات الاداء المختلفة بالمنظمة، والعمل على اصلاح تلك النظم والارتقاء بها في حال اكتشاف تأثيرها في مستوى أداء العاملين في المنظمة.

خ- يساعد الاداء الوظيفي المتميز الفاعل في تحقيق اهداف المنظمة ومدى اشباع حاجات الفرد واهدافه.

3- العوامل المؤثرة في أداء العاملين

توجد مجموعة من العوامل التي تؤثر في الاداء الوظيفي، منها الآتي: (حسن والصبح،2022:150)

أ- **عدم وضوح الاهداف:** في حال عدم امتلاك المنظمة مهام واهداف ونتاجية محددة مفصلة وواضحة، فإنها لن تكون قادرة على قياس الاهداف المنجزة او محاسبة الموظفين على مستوى ادائهم في المنظمة، وذلك بسبب عدم وجود معايير محددة مسبقاً، فغياب المعايير المحددة مسبقاً، او مؤشرات ذات صلة بالإنتاج والاداء المطلوب، عندئذ يتساوى الموظفون ذوي الاداء العالي مع الموظفين من ذوي الاداء المتدني.

ب- **عدم مشاركة الموظفين في الإدارة:** يؤدي عدم اشراك الموظفين بمختلف مستوياتهم في عملية التخطيط واتخاذ القرار الى فجوة بين القيادات التنفيذية والموظفين في المستويات الادنى، الامر الذي يولد ضعفاً في الاحساس بالمسؤولية، فيختفي العمل بروح الفريق، مما ينعكس سلباً على تحقيق اهداف المنظمة.

ت- **تفاوت مستويات الاداء:** من اهم العوامل التي تؤثر سلباً في أداء الموظف داخل المنظمة، هو عدم فاعلية اساليب الإدارة والتي تربط معدلات الاداء بالعوائد المالية والمعنوية التي يحصلون عليها، الامر الذي يستلزم توافر نظام فاعل لتقييم أداء الموظف في العمل، من اجل التوصل الى وجود موارد بشرية ذوي أداء عالي، فضلاً عن التمييز بين الموظفين ذوي الاداء العالي مع اقرانهم من ذوي الاداء المنخفض.

ث- **قضية الرضا الوظيفي:** يعد الرضا الوظيفي من اهم العوامل التي يتضح تأثيرها في أداء الموظف، اذ يؤدي غياب الرضا الوظيفي او انخفاض مستواه الى تدني مستوى الاداء، مما ينعكس سلباً في انتاجية الفرد داخل المنظمة.

4- ابعاد أداء العاملين

أ- الرضا الوظيفي:

ظهر الرضا الوظيفي مع نشأة الثورة الصناعية، اذ تم التحول من الصناعة اليدوية الى الصناعة باستخدام الآلات والماكنات في أوروبا في القرن الثامن عشر، اذ تجسدت بدايات اهتمام الإدارة بالعاملين بغية ضمان ولائهم وتأييدهم لأهداف العمل الذي يؤدونه، وقد استجبت عوامل كثيرة اضعفت الموقف التسلطي للإدارة على العاملين، فبدأ التحول نحو كيفية ضمان التعامل الايجابي مع العاملين وولائهم من اجل تحقيق اهداف المنظمة (سلمان ومحي،2021:152).

يعد الرضا الوظيفي من بين أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين، اذ ان انعدام الرضا الوظيفي قد يؤدي الى تدني مستويات الاداء فضلاً عن بعض المشكلات او الاضطرابات النفسية والاجتماعية والاقتصادية، وبما إن المنظمات تعتمد على الطاقات البشرية الفعالة، لذلك سعت تلك المنظمات إلى الاهتمام بالعنصر البشري بوصفه الوسيلة للارتقاء بمستوى الاداء. فأصبح الرضا الوظيفي جانباً مهماً تسعى المنظمات الى ارساء دعائمه لدى الموظفين العاملين فيها، فقد أثبتت دراسات كثيرة شملت العاملين أن رضاهم عن العمل يؤثر في ادائهم ونتاجيتهم (محمود،2022:686).

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين، وبالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، لا يزال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح. يتعلق مصطلح الرضا الوظيفي بموقف الفرد تجاه عمله، والشخص الذي يشعر بالرضا عن العمل هو الذي يحمل مواقف إيجابية تجاه العمل، بينما الشخص غير الراضي عن عمله يحمل مواقف سلبية تجاه العمل، بينما يرى آخرون أن مفهوم الرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر الفرد تجاه العمل، والتي يمكن اعتبارها انعكاساً لمدى إشباعه. وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى إجمالي المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله (Merie & Hameed,2022:3).

ب- الإنتاجية:

الإنتاجية هي محرك التقدم. منذ أن بدأ الاقتصاديين في التفكير في عملية النمو الاقتصادي وترجمتها إلى حياة أطول وأكثر صحة وسعادة، كان إنشاء الأفكار واستخدامها محورياً في التحليل. إن تاريخ التقدم التكنولوجي والاختراع والابتكار هو تاريخ الأفكار الجديدة. وكذلك تاريخ عمليات الإنتاج ونماذج الأعمال وطلبات المستهلكين. لذلك يمكن أن تشمل هذه الأفكار الاكتشافات العلمية الأساسية، والاختراعات الهامة المبنية على العلوم الأساسية، والأفكار الجديدة حول تحسين المنتجات والخدمات، أو استخدامها بشكل مختلف (Coyle,2021:1).

تمثل الإنتاجية بشكل عام النسبة بين عنصر مخرجات إلى عنصر مدخلات. أو بشكل أوسع النسبة بين المخرجات وجميع عناصر المدخلات اللازمة لإنتاجها، يمكن تعريف إنتاجية العمل على أنها كمية الإنتاج المنتج خلال مدة زمنية (سنة مثلاً) مقسوماً على عدد العمال خلال هذه المدة، أو هي متوسط إنتاجية العامل الواحد خلال مدة العمل، وعرف مؤتم العمل العربي في دورته الثالثة والثلاثين الإنتاجية في أوسع معانيها على أنها العلاقة التي تجمع بين مدخلات الإنتاج المختلفة والمتنوعة المباشرة وغير المباشرة منها للحصول على مخرجات من السلع والخدمات المختلفة (عيسى،2018:32).

وتتمثل أبعاد (إنتاجية العاملين) من خلال بعدين أولهما، جودة المنتج : وهو نوع من العمل يعبر عن الجودة الفائقة للمنتج/الخدمة، الجودة على وفق الخصائص والمواصفات التي يطلبها الزبون (مطابقة المواصفات)، كما يشتمل على وقاية المنتج/ الخدمة من أي أخطاء، بمعنى أنه ينبغي أن يكون معيار الأداء في الجودة هو "العيوب الصفرية". ويعبر الأداء الجيد عن الجودة القائمة على المستخدم ومدى ملائمة وقدرة المنتج/الخدمة أو على مطابقة توقعات ومتطلبات المستهلك، كما تعتمد على الموثوقية التي تستند إلى منح الزبون المعلومات الموثوقة حول أقصى مدة صالحة للمنتج، والبعد الثاني هو حجم الإنتاج: وهي تعبر عن كمية الإنتاج المنتج خلال مدة زمنية معينة مقسوماً على عدد العمال خلال المدة نفسها (احمد،2022:17)

المبحث الثالث

عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

أولاً- عرض وتحليل نتائج الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث يعرض الجدول (4) المعلومات الديموغرافية لعينة البحث، وهي (النوع الاجتماعي)، (العمر)، (سنوات الخدمة)، (التحصيل الدراسي)، (الاختصاص).

الجدول (4) توزيع أفراد عينة البحث بحسب الخصائص الشخصية

المؤشر	التصنيف	العدد	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	101	47%
	أنثى	112	53%
	المجموع	213	100%
العمر	أقل من 30 سنة	52	24%
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	92	43%
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	46	22%
	50 سنة فأكثر	23	11%
	المجموع	213	100%
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	45	21%
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	43	20%
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	56	26%
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	27	13%

20 سنة فأكثر	42	20%
المجموع	213	100%
إعدادية فما دون	23	11%
دبلوم	68	32%
بكالوريوس	105	49%
ماجستير	13	6%
دكتوراه	4	2%
المجموع	213	100%
الطبية	63	30%
الهندسية	24	11%
مالية ومصرفية	19	9%
إدارية	76	36%
علوم صرفة	5	2%
علوم اجتماعية	7	3%
من غير تخصص	19	9%
المجموع	213	100%

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج الاحصائي (spss v23)

- 1- النوع الاجتماعي: ان عدد الذكور بلغ (101) فرداً بنسبة (47%) من مجموع افراد عينة البحث البالغة (213)، أما بالنسبة للإناث فبلغ عدد أفرادها (112) أي بنسبة (53%) من مجموع عينة البحث، ويظهر تفاوت بسيط جداً بين النسبتين، وتُسجل هذه النسبة لصالح لمنظمة المبحوثة فهي تعكس توجهاً حضارياً يتمثل في عدم التمييز بين الجنسين في أنجاز اعمالها.
- 2- العمر: أن الفئة العمرية من (30 سنة الى أقل من 40 سنة) حققت أعلى نسبة بلغت (43%)، والبالغ عدد أفرادها (92) من مجموع افراد عينة البحث، تليها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) والبالغ عدد أفرادها (52) أي بنسبة (24%)، ثم الفئة العمرية من (40 سنة الى أقل من 50 سنة) إذ تضمنت (46) فرداً يشكلون ما نسبته (22%)، وأخيراً اشتملت الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) على (23) فرداً أي بنسبة (11%)، وتعكس هذه النتائج امتلاك المنظمة ملاكات وظيفية متنوعة، وغير محددة بمرحلة أو فئة معينة، فقد حققت المنظمة الممازجة بين الموظفين الشباب الذين يتمتعون بالحيوية والنشاط والموظفين الكبار من ذوي الخبرة والمعرفة، وهذا يعطي القوة للدراسة في استشراف آراء فئات عمرية متنوعة.
- 3- سنوات الخدمة: أن مدة الخدمة من (10 سنوات الى أقل من 15 سنة) كانت الأعلى بعدد (56) فرداً وبنسبة (26%)، تليها مدة الخدمة (أقل من 5 سنوات) إذ ظهر فيها (45) فرداً أي بنسبة (21%)، وتليها مدة الخدمة من (5 سنوات الى أقل من 10 سنوات)، إذ حققت (43) فرداً أي بنسبة (20%)، ومن ثم مدة الخدمة (20 سنة فأكثر) التي حققت (42) فرداً أي بنسبة (20%)، وجاءت أخيراً مدة الخدمة من (15 سنة الى أقل من 20 سنة)، إذ شملت (27) فرداً أي بنسبة (13%)، مما يتضح أن العينة المبحوثة تتصف بالتقارب المعرفي والذي يؤدي الى التكامل في المهارات بين الفئات كافة، مما يعكس ايضاً تنوع استجابات افراد العينة بشأن اسئلة الاستبانة، الامر الذي يضيف قوة بشأن ردود افعال عينة الدراسة، كونهم ذوي طيف متنوع من سنوات الخدمة.
- 4- التحصيل الدراسي: أن نصف أفراد العينة تقريباً حاصلين على شهادة البكالوريوس، إذ بلغ عددهم (105) من مجموع عينة الدراسة، أي بنسبة (49%) وهي أعلى نسبة وهذا يدل على وجود مجموعة كبيرة حاصلة على تعليم جيد بالنسبة للمنظمة المبحوثة، في حين جاء حملة شهادة الدبلوم بالمرتبة الثانية، إذ بلغ عددهم (68) يشكلون ما نسبته (32%)، أما بالمرتبة الثالثة فقد كانت لحملة شهادة الاعدادية فما دون (23) فرداً أي بنسبة (11%)، وبالمرتبة الرابعة حملة شهادة الماجستير (13) فرداً أي بنسبة (6%)، وأخيراً حملة شهادة الدكتوراه (4) فرداً أي بنسبة (2%)، وتبين نتائج التحصيل الدراسي أن التمثيل لعينة البحث يتمتع بثقافة جيدة والقدرة العلمية الكافية للإجابة على فقرات الاستبانة الذي يؤدي الى موضوعية الإجابات ودقتها.
- 5- الاختصاص: هناك تنوعاً في الاختصاصات، كان نصيب ذوي الاختصاصات الإدارية (76) موظفاً أي بنسبة (36%) من مجموع عينة الدراسة وهي أعلى نسبة، وتليها الاختصاصات الطبية إذ تضمنت (63) فرداً يشكلون ما نسبته (30%)، وهذا امر طبيعي نتيجة عائدة للمنظمة المبحوثة، وتليها الاختصاصات الهندسية إذ حققت (24) فرداً أي بنسبة (11%)، ثم الاختصاصات المالية والمصرفية واصحاب الاختصاصات الأخرى إذ

حصلوا على نفس العدد بواقع (19) فرداً لكل اختصاص ويشكلون نسبة (9%) ، ثم يأتي دور اختصاص العلوم الاجتماعية إذ حقق (7) افراد، أي بنسبة (5%)، وأخير اختصاص العلوم الصرفة إذ حقق (3) فرداً أي بنسبة (2%)، مما يفسر لنا وجود مزيج جيد متنوع من الاختصاصات الإدارية والطبية والهندسية، والذي بدوره يساهم في توجيه واستخدام الموارد البشرية بشكل إداري علمي، ومن ثم يحقق الاستخدام الأمثل لأصحاب الاختصاصات بالنسبة للمنظمة عينة البحث.

ثانياً- عرض وتحليل نتائج متغيرات الدراسة

تتناول هذه الفقرة عرض وتحليل نتائج البحث من خلال عرض الأوساط الحسابية لتشخيص اجابات العينة، والانحرافات المعيارية لتقدير مدى التشتت في الإجابات، وترتيب فقرات المتغير على وفق الأهمية النسبية بغية معرفة درجة اهتمام عينة البحث بشأن الفقرة المعنية، واستخدام النسب المئوية والتكرارات لمعرفة شدة الإجابة، على المستوى الفرعي والعام لمتغيرات البحث، إذ تم الاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي في إجابات أفراد العينة، وعلى وفق الفئات الآتية:

- الفئة الأولى من 1 – 1.79 تمثل الإجابة (لا أتفق تماماً).
 الفئة الثانية من 1.8 – 2.59 تمثل الإجابة (لا أتفق).
 الفئة الثالثة من 2.6 – 3.39 تمثل الإجابة (محايد).
 الفئة الرابعة من 3.4 – 4.19 تمثل الإجابة (أتفق).
 الفئة الخامسة من 4.2 – 5 تمثل الإجابة (أتفق تماماً).

1- عرض وتحليل نتائج متغير الالتزام العاطفي

بغية وصف وتحليل الالتزام العاطفي في المنظمة المبحوثة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتحقق من مستوى الاتفاق او التشتت والتجانس لكل فقرة وبيان أهميتها. كما في الجدول (5).
 يوضح الجدول (5) إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالالتزام العاطفي، الذي يعبر عن (شعور الموظف بالارتباط العاطفي تجاه المنظمة التي يعمل بها) في المنظمة عينة البحث، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.62 الى 4.21) بمتوسط كلي مقداره (3.9) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الى مستوى جيد للالتزام العاطفي من وجهة نظر أفراد العينة وهو اعلى من الوسط الفرض البالغ (3).
 إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة الأولى (اشعر بالفخر والاعتزاز عند اخبار الاطراف الاخرين بعلمي في هذه المنظمة) بمتوسط حسابي بلغ (4.21) وانحراف معياري (0.949)، بينما حصلت الفقرة السابعة (اتوقع ان الاخرين يمتلكون رغبة قوية في الانتماء للمنظمة) على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.963)، وتعكس هذه النتيجة بشكل عام وجود اتفاق عالي نوعاً ما بخصوص تجسيد الالتزام العاطفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في المنظمة عينة البحث.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الالتزام العاطفي

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	اشعر بالفخر والاعتزاز عند اخبار الاطراف الاخرين بعلمي في هذه المنظمة.	97	83	18	10	5	0.949	4.21	1
2	اشعر بروح الانتماء والولاء العالي للمنظمة.	75	102	24	10	2	0.852	4.12	3
3	ارغب في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المنظمة التي اعلم بها.	54	75	50	24	10	1.117	3.65	7
4	اعمل بدافعية عالية نحو تحقيق اهداف المنظمة.	76	106	18	8	5	0.889	4.13	2
5	احرص على القيم السائدة في المنظمة.	61	117	29	4	2	0.760	4.08	4
6	تهتم الادارة بتوفير مناخ عمل يسوده الراحة والاستقرار.	59	88	37	22	7	1.060	3.80	5
7	اتوقع ان الاخرين يمتلكون رغبة قوية في الانتماء للمنظمة.	35	90	68	11	9	0.963	3.62	8
8	ارى من الصعب الالتحاق بمنظمة جديدة والانتماء اليها كما هو الحال مع هذه المنظمة.	51	82	49	18	13	1.116	3.66	6
	الإجمالي						0.963	3.9	

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج الاحصائي (spss v23)

2- عرض وتحليل نتائج أداء العاملين

بغية وصف وتحليل الأداء الوظيفي بأبعاده (الرضا عن العمل، الإنتاجية) في المنظمة عينة البحث، قام الباحثان باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، من اجل التحقق من طبيعة استجابات افراد العينة بشأن كل فقرة من الفقرات الخاصة بمتغير أداء العاملين، وبيان أهميتها كما هو موضح بالجدول اللاحقة.

أ. الرضا الوظيفي: يوضح مضمون الجدول (6) إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالرضا عن العمل والذي يتمثل بـ(درجة اشباع حاجات الفرد التي تحدد مستوى سعادته عن وظيفته في المنظمة)، في الإدارة العامة بمدينة الطب.

اذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البُعد بين (3.59 الى 4.44)، بمتوسط كلي مقداره (4.05)، على مقياس ليكارت الخماسي هو اعلى من الوسط لفرضي البالغ (3) ، الأمر الذي يشير الى مستوى جيد للرضا عن العمل للموظفين العاملين في المنظمة عينة البحث.

جاءت في المرتبة الأولى الفقرة الخامسة (الرضا عن العمل يدفع الموظف لأداء واجباته حتى لو كان متعباً) وذلك بمتوسط حسابي (4.44) وانحراف معياري (0.8)، بينما حصلت الفقرة الرابعة (تتصف سياسات الإدارة العليا برعاية الموظفين في المستويات الإدارية كافة) على المرتبة الخامسة والاخيرة بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (1.13)، وتعاكس هذه النتائج مستوى تشتت منخفض في استجابات افراد العينة حول الرضا عن العمل، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظرهم حول هذا البعد. وبشكل عام يتبين أن مستوى الرضا عن العمل في أسم عينة البحث حظي بمستوى اهتمام جيد جداً من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرضا الوظيفي

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	اداء المهام الموكلة لي يمنحني الثقة بالنفس.	105	85	17	3	3	0.801	4.34	2
2	يشعر الموظفون بالارتياح للطريقة التي يبديها الرئيس الاعلى لحل مشكلاتهم ذات الصلة بالأداء.	75	96	22	15	5	0.975	4.04	3
3	يعمل الموظفون على التعاون لتحقيق الاداء الافضل.	61	108	28	9	7	0.941	3.97	4
4	تتصف سياسات الادارة العليا برعاية الموظفين في المستويات الادارية كافة.	43	93	39	33	15	1.136	3.59	5
5	الرضا عن العمل يدفع الموظف لأداء واجباته حتى لو كان متعباً.	107	79	20	6	1	0.8	4.44	1
	الإجمالي						0.930	4.05	

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج الاحصائي (spss v23)

ب. الإنتاجية: تجسد مضامين الجدول (7) إجابات الموظفين من افراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالإنتاجية التي تعبر عن (المقياس الذي يستخدم لتحديد مستوى الانجاز، والذي يتمثل في نسبة المخرجات الى المدخلات) في المنظمة المبحوثة.

اذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.14 الى 4.23)، بمقدار كلي بلغت قيمته (3.8)، على مقياس ليكارت الخماسي وهو اعلى من الوسط لفرضي البالغ (3) ، الأمر الذي يشير الى مستوى جيد للإنتاجية ذات الصلة بالموظفين العاملين في المنظمة عينة البحث.

جاءت في المرتبة الأولى الفقرة العاشرة (زيادة المهارات والمعارف من خلال إشراك الموظفين بدورات تدريبية في مجال عملهم يزيد من ادائهم)، وذلك بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.808) بينما حصلت الفقرة الثامنة (لا يمنع انخفاض الأجور والامتيازات التي يحصل عليها الموظفون من بذل الجهود لزيادة الإنتاجية) على المرتبة الخامسة والاخيرة بمتوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري (1.01)، وتعاكس هذه النتيجة مستوى تشتت منخفض حول الإنتاجية وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظرهم حول هذا البعد. وبشكل عام يتبين أن مستوى الإنتاجية في الإدارة العامة بمدينة الطب، قد حظي بمستوى جيد من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد الإنتاجية

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
6	لا تؤثر الصراعات داخل العمل غالباً في إمكانية تحسين مستوى الاداء في العمل.	39	57	36	56	25	1.31	3.14	4
7	علاقات العمل الجيدة تدفع الموظفين إلى بذل جهود أكبر لزيادة حجم ونوع ادائهم.	76	109	21	5	2	0.777	4.18	2
8	لا يمنع انخفاض الأجور والامتيازات التي يحصل عليها الموظفون من بذل الجهود لزيادة الإنتاجية.	39	45	44	50	35	1.01	3.01	5
9	ممارسة التخصص في العمل يساهم في زيادة مستوى اداء الموظفين.	85	89	29	6	4	0.893	4.15	3
10	زيادة المهارات والمعارف من خلال إشراك	102	87	16	6	2	0.808	4.32	1

الالتزام العاطفي ودوره في تعزيز أداء العاملين بحث استطلاعي لعينة من العاملين في الإدارة العامة لعهدية الطب

						الموظفين بدورات تدريبية في مجال عملهم يزيد من ادائهم.
						الإجمالي
		0.959	3.8			

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج الاحصائي (spss v23)

ثالثاً- اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

توضح معطيات الجدول (8) وجود علاقة ارتباط بين الالتزام العاطفي واداء العاملين على المستوى الكلي .
الجدول (8) علاقة الارتباط بين الالتزام العاطفي واداء العاملين على المستوى الكلي

		الالتزام العاطفي		اداء العاملين	
		الالتزام العاطفي		اداء العاملين	
الالتزام العاطفي	الارتباط	1	0.672**	الارتباط	1
	المعنوية	0.000	0.000	المعنوية	0.000
	العينة	213	213	العينة	213
اداء العاملين	الارتباط	0.672**	1	الارتباط	0.672**
	المعنوية	0.000	0.000	المعنوية	0.000
	العينة	213	213	العينة	213

يتضح من بيانات الجدول (8) أن قيمة معامل الارتباط بين الالتزام العاطفي واداء العاملين بلغت **(0.672**)** بقيمة دلالة **(0.000)** وهي أصغر من **(0.01)**. وهي علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين الالتزام العاطفي واداء العاملين. الامر الذي يعني قبول فرضية الارتباط الرئيسية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين متغير الالتزام العاطفي وبين متغير اداء العاملين بأبعاده مجتمعة -الرضا الوظيفي والانتاجية)

أ. اختبار الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الرئيسية الاولى

تتضمن بيانات الجدول (9) النتائج الاحصائية الخاصة باختبار الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الرئيسية الاولى، والمتضمنة علاقة الارتباط بين متغير الالتزام العاطفي وبعُد الرضا الوظيفي. اذ يتبين من معطيات الجدول المذكور أن قيمة معامل الارتباط بين متغير الالتزام العاطفي وبعُد الرضا الوظيفي بلغت **(0.489**)** بقيمة دلالة **(0.000)** وهي أصغر من **(0.01)**. مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين الالتزام العاطفي والرضا الوظيفي.

الجدول (9) علاقة الارتباط بين الالتزام العاطفي والرضا الوظيفي

		الالتزام العاطفي		الرضا الوظيفي	
		الالتزام العاطفي		الرضا الوظيفي	
الالتزام العاطفي	الارتباط	1	0.489**	الارتباط	1
	المعنوية	0.000	0.000	المعنوية	0.000
	العينة	213	213	العينة	213
الرضا الوظيفي	الارتباط	0.489**	1	الارتباط	0.489**
	المعنوية	0.000	0.000	المعنوية	0.000
	العينة	213	213	العينة	213

تشير النتائج المذكورة أنفاً الى قبول الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الرئيسية الاولى والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين متغير الالتزام العاطفي وبين بعُد الرضا الوظيفي ضمن متغير اداء العاملين).

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الرئيسية الاولى

تتضمن بيانات الجدول (10) النتائج الاحصائية الخاصة باختبار الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الرئيسية الاولى، والمتضمنة علاقة الارتباط بين متغير الالتزام العاطفي وبعُد الانتاجية.
الجدول (10) علاقة الارتباط بين الالتزام العاطفي والانتاجية

		الالتزام العاطفي		الانتاجية	
		الالتزام العاطفي		الانتاجية	
الالتزام العاطفي	الارتباط	1	0.454**	الارتباط	1
	المعنوية	0.000	0.000	المعنوية	0.000
	العينة	213	213	العينة	213
الانتاجية	الارتباط	0.454**	1	الارتباط	0.454**
	المعنوية	0.000	0.000	المعنوية	0.000
	العينة	213	213	العينة	213

اذ يتبين من معطيات الجدول المذكور أن قيمة معامل الارتباط بين متغير الالتزام العاطفي وبعُد الرضا الوظيفي بلغت **(0.454**)** بقيمة دلالة **(0.000)** وهي أصغر من **(0.01)**. مما يعني وجود علاقة طردية

ذات دلالة معنوية بين الالتزام العاطفي والانتاجية. وتشير هذه النتيجة الى قبول الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين متغير الالتزام العاطفي وبين بُعد الانتاجية ضمن متغير اداء العاملين).

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تشتمل بيانات الجدول (11) على النتائج الاحصائية الخاصة باختبار الفرضية الرئيسية الاولى، ذات الصلة بتأثير الالتزام العاطفي في اداء العاملين على المستوى الكلي.

الجدول (11) تأثير الالتزام العاطفي في اداء العاملين على المستوى الكلي

اداء العاملين						الالتزام العاطفي
الدالة	المعنوية	قيمة F المحسوبة	معامل بيتا B	معامل التحديد R ²	الأثر	
يوجد تأثير	0.000	25.613	0.624	0.393	0.627	

يتبين من بيانات الجدول (11) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (25.613) عند مستوى دلالة (0.01) وبمستوى معنوية (0.000)، وهذا يعني وجود تأثير معنوي للالتزام العاطفي في اداء العاملين في المنظمة المبحوثة، ومن خلال الجدول ذاته يمكن ملاحظة قيمة ($\beta = 0.624$)، فهي تعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في الالتزام العاطفي سيؤدي إلى تغير مقداره (62.4%) في اداء العاملين، أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (0.393) وهذا يعني أن الالتزام العاطفي يفسر ما نسبته (39.3%) من التباين الحاصل في اداء العاملين، وأن (60.7%) هو تباين مفسر نتيجة وجود عوامل اخرى لم تدخل نموذج الانحدار. وعليه توفر هذه النتائج دعماً كافياً بشأن تأثير الالتزام العاطفي في اداء العاملين.

الامر الذي يعني قبول فرضية التأثير الرئيسية التي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية لمتغير الالتزام العاطفي في متغير اداء العاملين بأبعاده مجتمعة (الرضا الوظيفي والانتاجية-).

أ. اختبار الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الرئيسية الثانية

يتضمن الجدول (12) البيانات الخاصة بالنتائج الاحصائية الخاصة باختبار الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الرئيسية الثانية، المتعلقة بتأثير الالتزام العاطفي في الرضا الوظيفي.

الجدول (12) تأثير الالتزام العاطفي في الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي						الالتزام العاطفي
الدالة	المعنوية	قيمة F المحسوبة	معامل بيتا β	معامل التحديد R ²	الأثر	
يوجد تأثير	0.000	69.572	0.481	0.248	0.498	

يتضح من معطيات الجدول (12) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (69.572) عند مستوى دلالة (0.01) وبمستوى معنوية (0.000)، وهذا يعني وجود تأثير معنوي للالتزام العاطفي في الرضا الوظيفي في المنظمة عينة البحث ومن خلال الجدول ذاته يمكن ملاحظة قيمة ($\beta = 0.481$)، والتي تعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في الالتزام العاطفي سيؤدي إلى تغير مقداره (48.1%) في اداء العاملين، أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (0.248) وهذا يعني أن الالتزام العاطفي يفسر ما نسبته (24.8%) من التباين الحاصل في اداء العاملين، وأن (75.2%) هو تباين مفسر نتيجة وجود عوامل اخرى لم تدخل نموذج الانحدار. وعليه توفر هذه النتائج دعماً كافياً لتأثير الالتزام العاطفي في الرضا الوظيفي. وكل هذه النتائج تشير الى قبول الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية لمتغير الالتزام العاطفي في بُعد الرضا الوظيفي ضمن متغير اداء العاملين).

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الرئيسية الثانية

تعكس بيانات الجدول (13) النتائج الاحصائية الخاصة باختبار الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الرئيسية الثانية، المتعلقة بتأثير الالتزام العاطفي في الانتاجية.

الجدول (13) تأثير الالتزام العاطفي في الإنتاجية

الإنتاجية						الالتزام العاطفي
الدالة	المعنوية	قيمة F المحسوبة	معامل بيتا β	معامل التحديد R^2	الأثر	
يوجد تأثير	0.000	8.213	0.761	0.451	0.651	

يتضح من بيانات الجدول (13) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (7.415) عند مستوى دلالة (0.01) وبمستوى معنوية (0.000)، وهذا يعني وجود تأثير معنوي للالتزام العاطفي في الإنتاجية في المنظمة المبحوثة، ومن خلال الجدول ذاته يمكن ملاحظة قيمة ($\beta = 0.761$)، فهي تعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في الالتزام العاطفي سيؤدي إلى تغير مقداره (76.1%) في الإنتاجية، أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (0.451) وهذا يعني أن الالتزام العاطفي يفسر ما نسبته (45.1%) من التباين الحاصل في الإنتاجية، وأن (54.9%) هو تباين مفسر نتيجة وجود عوامل أخرى لم تدخل نموذج الانحدار. مما يعني وجود دعماً كافياً بأن الالتزام العاطفي يؤثر في الإنتاجية. وتقود هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها: (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية لمتغير الالتزام العاطفي في بُعد الإنتاجية ضمن متغير أداء العاملين).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- وجود علاقة وثيقة بين الالتزام العاطفي وأداء العاملين، فضلاً عن الدور الواضح للالتزام العاطفي من خلال التأثير في تحديد مستوى الأداء.
- 2- أظهرت النتائج من خلال وجهات نظر أفراد عينة البحث التزاماً عاطفياً عالياً في المنظمة المبحوثة وشعور عالي بالانتماء للمنظمة ورغبة للاستمرار للعمل فيها.
- 3- اهتمام متواضع من لدن إدارة المنظمة بشأن توفير مناخ تنظيمي يتوافق مع حجم التزام الموظفين العاملين فيها بمستوى ادائهم.
- 4- انخفاض مستوى اتفاق الموظفين العاملين في المنظمة عينة البحث والسبب عدم اهتمام الإدارة برعاية الموظفين.
- 5- مستوى تعاون ضعيف بين الموظفين لأداء الأعمال المنوطة لهم، ويمكن أن يعزى ذلك إلى التخصص في العمل الذي يؤدي أحياناً إلى انعزال بعض الموظفين بغية أداء أعمالهم الأمر الذي يؤثر على مستوى تعاونهم مع الآخرين.
- 6- عدم استغلال الصراعات التي تظهر أحياناً في بيئة العمل بما يعزز من مستوى أداء الموظفين العاملين في المنظمة.
- 7- يؤثر انخفاض مستوى الأجور والامتيازات التي يحصل عليها الموظفون في بذل الجهود لزيادة الإنتاجية.

ثانياً: التوصيات

- 1- أن تستمر إدارة المنظمة المبحوثة في تعزيز الالتزام العاطفي بين الموظفين العاملين فيها، وبما يعزز من الارتقاء بمستوى الأداء فيها.
- 2- ضرورة أن تتبنى إدارة المنظمة عينة البحث إشاعة الأجواء الودية والحميمية في مكان العمل، وبما يعزز من تجسيد الالتزام العاطفي.
- 3- تشجيع وإشاعة روح التعاون بين الموظفين العاملين وتنمية التشكيلات والوحدات التي تجسد التعاون بين موظفيها.
- 4- إيلاء الموظفين اهتماماً ورعاية أكبر من خلال تحسين جودة حياة العمل، وجعل الموظف يدرك مدى اهتمام الإدارة به.
- 5- أن تشجع إدارة المنظمة الموظفين العاملين من الذين يتجنبون الروتين والذين يفكرون بطريقة استثنائية في أداء أعمالهم.
- 6- توجه أكبر لاهتمام إدارة المنظمة بنظام الحوافز والمكافآت الحالي، وإعادة النظر بتفصيلاته، وبما يسهم في زرع وتوطيد الثقة بين الموظفين بهذا النظام.

المصادر

- 1- حسن، امين محمد والصباح، بسمة رحمن عودة (2022)، الاداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، مجلة الدراسات المستدامة، المجلد الرابع، العدد الاول، ص ص 140-155.
- 2- رقاني، شريفة، صنقلي، عائشة (2020)، الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين: دراسة ميدانية ببلدية رقان، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة العقيد احمد دراية/ولاية ادرار، الجزائر.
- 3- سلمان، محمد عبد علي ومحي، اسماء عبد (2021)، الرضا الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد (147)، ص ص 139-174.
- 4- شعيب، حنين محمد (2021)، أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، المجلد (41)، العدد (1)، ص ص 257-272.
- 5- العبيدي، صباح مرشود منوخ والبرزنجي، ليلي علي عثمان (2022)، الإجابة الشخصية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الابتدائية، مركز البحوث النفسية، المجلد (33)، العدد (1)، ص ص 199-224.
- 6- غرارة، فريال (2020)، الثقة التنظيمية كوسيط بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز – TIFIB – بسكرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر/ بسكرة، الجزائر.
- 7- الغراوي، ليث شعبان هاشم والحلفي، علي عودة محمد (2020)، الاداء الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية، مركز البحوث النفسية، المجلد (31)، العدد (3)، ص ص 305-346.
- 8- القحطاني، علي محمد قاسم عبيد وعلي، فهمي احمد (2021)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن، مجلة جامعة عدن للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (2)، العدد (1)، ص ص 61-86.
- 9- لحسن، دليلي وخميس، محمد سليم (2020)، واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد (3)، العدد (12)، ص ص 737-750.
- 10- ماضي، خليل اسماعيل ابراهيم (2014)، جودة الحياة الوظيفية واثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، الاسماعيلية.
- 11- محمود، خالد ابراهيم (2022)، الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين، مجلة البحوث التربوية والنفسية، المجلد (19)، العدد (73)، ص ص 681-705.
- 12- Bouachouch, M & Lamrabet, H.(2022), Organizational Commitment in the Cross-functional Relation: Case of the Moroccan Hospital Supply Chain, European Journal of Humanities and Social Sciences, Vol.2, Issue.1, PP. 4-56.
- 13- Ha, J. C. & Lee, J. W.(2022), Realization of a Sustainable High-Performance Organization through Procedural Justice: The Dual Mediating Role of Organizational Trust and Organizational Commitment, Sustainability, 14, 1259, PP. 1-17.
- 14- Lima, W. & Allida, D.(2021), The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees of a Selected Tertiary Educational Institution in Northwest Haiti, East African Journal of Education and Social Sciences, Vol. 2, No. 1, PP. 33-40.
- 15- Liu, W. & Liu, Y.(2022), The Impact of Incentives on Job Performance, Business Cycle, and Population Health in Emerging Economies, journal Frontiers in Public Health, Vol.9, pp.1-14.
- 16- Mreie, D. M. & Hameed, T. S.(2022), Job satisfaction of agricultural employees in Nineveh Governorate, Kirkuk University Journal of Agricultural Sciences, Vol.13, No.1, pp. 1-14.
- 17- Pasha M.(2022), Personality Traits as Antecedents of Organizational Commitment; Moderating Effect of Workplace Spirituality, Journal of Behavioral Sciences, Vol. 32, No. 1, pp. 56-76.
- 18- Zanabazarm A. & Jigjiddorj, S.(2022), Relationships between mental workload, job burnout, and organizational commitment, SHS Web of Conferences 132, PP.1-11.

Sawsan Ahmed mahmod dcc0009@mtu.edu.iq
Amer Abdul Latif dr.dr.amer.2017@mtu.edu.iq

Abstract

The concept of emotional commitment is one of the topics that have attracted the attention of researchers in the field of management because of its great impact on the performance of human resources in organizations. The problem of the current research stemmed from the case of the general administration's neglect of the role of emotional commitment in the work environment and the extent of its impact on the performance of workers. The aim of the research is to identify the level of embodiment of emotional commitment among employees working in the organization, As well as knowing the extent of the impact of emotional commitment on the performance of employees working in the organization in question . The General Administration in the Medical City of Baghdad was chosen as a research community, as a sample of (213) employees of the aforementioned organization was selected. The questionnaire was adopted as a data collection tool. The (SPSS v23) program was used to extract the results by adopting a set of statistical methods, including the arithmetic mean, standard deviation ,correlation coefficient, and regression coefficient. The research reached a set of conclusions, the most prominent of which is the existence of a close relationship between affective commitment and employee performance, as well as the clear role of affective commitment through influencing the determination of the level of performance.

Keywords: emotional commitment, employee performance, job satisfaction, productivity.