

أثر عمليات تقييم الأداء على رضا الموظفين

إعداد

إشراف

1446 هـ / 2024

المقدمة

يعد المورد البشري، الركيزة الأساسية في نجاح وتقدم المنظمات، بسبب ما يملكه من قدرات فكرية، وما يتمتع به من رغبة في العمل، لذا يجب على المنظمات تركيز جهودها على الاستخدام الأمثل للموظفين، والتحسين المستمر في أدائهم، مما يساعدهم على اكتساب الميزة التنافسية، وتتضح أهمية الرضا الوظيفي من خلال الدور الذي يمكن أن يؤديه العنصر البشري في أداء الأعمال الموكلة له، حيث أن الفرد هو العنصر الذي تراهن عليه المنظمات في النجاح والبقاء (الشرايدة، 2010).

إن عطاء الفرد وقدراته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله، فالمنظمات لا تستطيع أن تحقق النجاح، ما لم يشعر أفرادها في كافة المستويات بالحاجة إلى مستويات مرتفعة من الأداء، التي تسهم في الوصول إلى النشاطات الإضافية التي تحقق لهم الفاعلية وتقودهم إلى الابتكار والإبداع.

وتعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الضرورية التي تمارسها أقسام الموارد البشرية في المنظمات لتشمل كافة مستويات المنظمة بداية من الإدارة العليا ونهاية بالموظفين، وهي أحد أدوات الرقابة الإدارية والتي على أساسها يتم مقارنة الأداء الفعلي بما هو متوقع، فهي وسيلة تدفع إدارات المؤسسة للعمل بفاعلية وتدفع الرؤوسين للعمل بكفاءة ليظهروا بمظهر الموظفين ذوي الكفاءة وليحققوا أفضل مستويات التقييم، ولكي تحقق العملية الأهداف المطلوبة، يجب التعامل معها بشكل دقيق بمشاركة جميع الأطراف التي من الممكن أن تستفيد من نتائج تقييم أداء الموظفين.

إن ممارسة تقييم الأداء تعتبر من أهم الممارسات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية في مختلف المنظمات، وقد أوضحت دراسة (Rabia, et al, 2011) أن هناك علاقة ايجابية بين نظام تقييم الأداء والرضا الوظيفي للموظفين.

وتبرز أهمية الرضا الوظيفي باعتباره مقياساً لمدى فاعلية الأداء، كما أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل، وارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين، كما أن الرضا الوظيفي هو أحد المفاهيم المهمة داخل إدارات العمل المختلفة، فهو الأساس للكثير من سياسات الإدارات العليا لزيادة الإنتاجية.

ونظراً لأهمية الرضا الوظيفي في تنمية وتطوير أداء الموظفين في المنظمات، والارتقاء بسلوكياتهم وانعكاساته الإيجابية الأخرى كزيادة الإنتاجية، مما يعود بالنفع للأقسام والموظفين، فقد جاء البحث الحالي لإلقاء الضوء على أثر عمليات تقييم الأداء على رضا الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني.

مشكلة البحث

يقتى بلوغ النجاح مطمح كل منظمة، والذي لا يتم إلا برضا الموظفين، الذي تحدده مجموعة من العوامل، ويعتبر الأداء الوظيفي في مختلف بيئات العمل أحد ظواهر السلوك التنظيمي الذي يتناول مشاعر الفرد إزاء مؤثرات العمل الذي يقوم به وكذلك البيئة المحيطة بهذا العمل، كما يعد إشباع حاجات الأفراد بالمنظمات المختلفة وسيلة لتحقيق مستوى مرتفع من الرضا لديهم، وهذا بدوره يؤثر على الإنتاجية (الخليفي، 2013).

ويعرف تقييم الأداء بأنه مجموعة من الإجراءات التي تساعد في تجميع، مراجعة، مشاركة، واستخدام المعلومات المتجمعة حول الأفراد لغرض تحسين أدائهم في العمل، وقد أشارت نتائج الخليفة (2013م)، (Mohsin, etal, 2013) على وجود تأثير لأساليب تقييم الأداء على مستوى رضا الموظفين.

إن تقييم الأداء الوظيفي هو استجابة عاطفية لأوضاع العمل، ويمكن الاستدلال عليه وغالباً ما يتم تحديد الرضا الوظيفي بالمدى الذي تتطابق فيه النتائج مع التوقعات أو تتجاوزها، ويمثل الرضا الوظيفي العديد من الاتجاهات المترابطة، والتي تعد من أهم صفات الوظيفة، مثل العمل نفسه، وفرص الترقية، والإشراف، وزملاء العمل (النمر، 2011).

إن تعزيز رضا الموظفين أمر بالغ الأهمية، لأنه مفتاح النجاح في أي منظمة والتي من بينها الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني، ولكي تضمن إدارة مختلف المنظمات النجاح، فعليها أن توفر مختلف الوسائل الجيدة لإرضاء الموظفين بما حتى تضمن ولائهم، وفي ضوء ما سبق؛ تبذل مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر عمليات تقييم الأداء على رضا الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني؟

تساؤلات البحث

يتلخص التساؤل الرئيسي في البحث الحالي فيما يلي: ما أثر عمليات تقييم الأداء على رضا الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:-

- إلى أي مدى يمكن أن تؤثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي؟
- ما هي مؤشرات الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني؟
- ما هو تأثير الرضا الوظيفي على الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني؟

أهداف البحث

- الكشف عن مدى تأثير ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي.
- إلقاء الضوء على مؤشرات الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني.
- الكشف عن تأثير الرضا الوظيفي على الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني.

أهمية البحث

يمكن تقسيم أهمية البحث على النحو الآتي:

الأهمية العلمية:

- تأتي أهمية البحث من أهمية موضوع أثر عمليات تقييم الأداء على رضا الموظفين، والذي يحظى باهتمام العديد من الباحثين والمؤسسات العلمية والبحثية.
- يتناول البحث الحالي العلاقة بين متغيرين هامين، وهما تقييم الأداء الوظيفي ورضا الموظفين، مما قد يمثل إضافة علمية في المجال الإداري والاقتصادي.

- ندرة الأبحاث المحلية - في حدود علم الباحث - التي تناولت أثر عمليات تقييم الأداء على رضا الموظفين، ومن ثم سيعمل البحث الحالي على إثراء البحوث العربية والمحلية التي تهتم بهذا النوع من الموضوعات.
- يعتبر البحث الحالي خطوة فعالة لإجراء المزيد من الأبحاث التي تناقش موضوع أثر عمليات تقييم الأداء على رضا الموظفين من عدة جوانب مختلفة؛ كونه موضوع يؤثر على العديد من المؤسسات والمنظمات ويهم كل المجتمعات.

الأهمية العملية:

- تبرز أهمية البحث من خلال النتائج التي سيتمكن التوصل إليها، والتي قد تفيد الجهات ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية والدول العربية في المجال الإداري والاقتصادي.
- سوف يعمل البحث الحالي على تقديم معلومات دقيقة وذات صلة بواقع أثر عمليات تقييم الأداء على رضا الموظفين، والتي من شأنها سوف تساعد مختلف الإدارات في تحسين مستوى تقييم أداء الموظفين.
- سيتم من خلال التوصل إلى عدة توصيات والتي يمكن أن يستفيد منها الجهات ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية والدول العربية.

مفاهيم ومصطلحات البحث

أ) مفهوم الرضا

- هو حالة يشعر بها الإنسان عندما يحصل على مكافئة مقابل التضحية بالنقود والجهد (عمر، 2014).
- ويعرف الرضا كذلك على أنه " إحساس الفرد بالمتعة أو الإحباط الناتج عن أداء المنتج أو القيمة المتحصل عليها من استهلاك، أو استخدام المنتج مقارنة بتوقع توقع قبل الاستخدام " (المنهالي، 2016، ص48).
- من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بأن الرضا هو شعور وإحساس يعبر عن الفرق بين أداء السلعة أو الخدمة المقدمة والمدركة وتوقعات العميل عنها.

ب- تقييم الأداء

يعرف تقييم الأداء بأنه الإجراءات التي تساعد في تجميع، مراجعة، إعطاء، واستخدام المعلومات المتجمعة من وحول الأفراد لغرض تطوير أدائهم في العمل (البدراني، 1437، ص105)

ج) الرضا الوظيفي

إن الرضا الوظيفي هو مدى شعور الموظف حول وظيفته، ومدى إدراك الموظف لمدى النجاح الذي توفره الوظيفة ويمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه "بيان الحالة الداخلية، التي تعكسها العاطفة حول درجة حب أو كره الوظيفة" (الفضل، 2017، ص65) كذلك يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه "حالة عاطفية إيجابية ناتجة عن تقييم وظيفة الفرد أو خبرة الوظيفة" (الطيب، 2018، ص39).

فرضيات البحث

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المصدقية في تقييم الأداء وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مكافأة الأداء ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني تعزى لمتغيرات العمر، الحالة الاجتماعية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة والمؤهل العلمي.

منهج البحث

بالنظر إلى نوع البحث وأهدافه وتساؤلاته التي يُسعى إلى تحقيقها والبيانات المراد الحصول عليها، فإن المنهج الذي سوف يستخدم في هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي، والذي يمكن تعريفه على أنه أحد المناهج التي يتبعها الباحثون في المجالات العلمية والأدبية والنفسية والطبية وغيرها وتقوم هذه المنهجية على دراسة إحدى الظواهر مهما كان تصنيفها كما هي على أرض الواقع، ووصفها بدقة عن طريق وضع تعريف لها ثم ذكر أسبابها وخصائصها وصفاتها ونتائجها ومضاعفاتها ومقدار تأثيرها على الإنسان وغيرها ومدى ترابطها أو ارتباطها بغيرها من الظواهر الأخرى (عبيدات، 2005، ص77)، ولعل من أبرز أسباب اختيار المنهج الوصفي التحليلي؛ كونه الأنسب لنوع البحث الراهن.

مجتمع البحث

سيتمكون مجتمع البحث من موظفي الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني بمدينة الرياض.

عينة البحث

ستتضمن عينة البحث عدد من الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني بمدينة الرياض والذين سيبلغ عددهم (50) موظف.

أدوات البحث

سوف يعتمد الباحث على أداة الاستبيان في عملية جمع البيانات، والتي تعتبر أداة ملائمة للحصول على معلومات مرتبطة بواقع معين عن طريق عدد من الأسئلة يجاب عليها (عبيدات وآخرون، 2010، ص104) وسيتم تصميمها بناءً على أهداف، وتساؤلات البحث، ومتغيراته، والإطار النظري، ونتائج بعض الدراسات السابقة، وتم اختيار أداة الاستبيان لمناسبتها لتحقيق أهداف البحث، والإجابة على تساؤلاته.

أساليب المعالجة الإحصائية

سيعتمد البحث الحالي على استخدام برنامج (SPSS) الإحصائي لمعالجة وتحليل البيانات, وسيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة وذلك للوصول إلى تفسيرات واقعية وإجابة لتساؤلات البحث وهي كالنحو التالي:

- استخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية, لتحديد خصائص العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية, للتعرف عن مدى انحراف إجابات عينة البحث في كل عبارة من عبارات الاستبيان عن المتوسط الحسابي.
- مقاييس النزعة المركزية, وهي المتوسط؛ لمعرفة متوسط خصائص أفراد العينة وإجاباتهم, والوسط الحسابي لإجابات عينة البحث.
- معامل الارتباط لسبيرمان.

المراجع

- الشرايدة، سالم تيسير (2010) "الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية"، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الطبيب، إيهاب محمود عايش (2016). "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي - دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الطبيب، إيهاب محمود عايش، (2018) "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية: دراسة حالة"، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة.
- عمر، خالد محمد (2014) "أثر إدارة علاقات الزبائن في تحقيق رضا الزبون في شركات تمويل المشاريع الصغيرة"، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، عمان.
- الفضل، سما سعد خير الله حسين (2017) "أثر المناخ الأخلاقي في نوعية حياة العمل والرضا الوظيفي في عينة من المستشفيات العراقية"، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- المنهالي، صالح محمد (2016) "جودة الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة"، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق.
- النمر، سعود (2011). "الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص"، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد (5)، مجلة العلوم الإدارية.
- الخليفة، محمد احمد (2013) "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على نية ترك العمل دور سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط". مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 1، (2).
- عبيدات، ذوقان، (2005). البحث العلمي (مفهومه - أدواته - أساليبه)، الرياض، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عبيدات، ذوقان؛ عبدالحق، كايد؛ عدس، عبد الرحمن، (2010). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان، دار الفكر.
- Rabia et al.(2011). Examining the relationship of performance appraisal system and employee satisfaction. International Journal of Business and Social Science, 22(2), 243-247.

Mohsin et al.(2013). The Effect of Performance Evaluation on Employee's Job Satisfaction, <http://mpa.ub.uni-muenchen.de/46415/2013,3/3/2015>