

دور الرضا الوظيفي بالخدمة المقدمة من قبل البلديات

هايل حسن عبدالله الجازي

إداري

بلديه الحسينيه

الملخص

يتحدث الباحث في هذه الدراسة عن الرضا الوظيفي بالنسبة للخدمات التي تقدمها البلديات ، مفهوم الرضا الوظيفي بشكل عام يعني أن المؤسسة توفر المتطلبات الأساسية اللازمة لأداء العمل ، وجميع الوسائل المادية والمعنوية اللازمة لأداء العمل. في حين أن هناك العديد من الدراسات التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء المتفوق ، هناك أيضاً دراسات أخرى تظهر أن الرضا الوظيفي لا يترجم بالضرورة إلى أداء أفضل ، مع تدخل العديد من العوامل.

وعلى الرغم من اختلاف الآراء والتفسيرات ، فإن المنظمة ، إلى الحد المعقول والضروري لتوفير بيئة عمل سليمة اقتصادياً وأخلاقياً ، ستكون دون جدال في مسؤولياتها تجاه موظفيها وفي أدائها. الموظفون مسؤولون. دراسات الرضا الوظيفي مهمة جداً للمديرين. من خلالها ، نتعرف على المشاعر الفردية والمواقف المختلفة تجاه جوانب العمل المختلفة ، وبالتالي تحديد ومحاولة تجنب أوجه القصور. ومن المعروف أيضاً أن اهتمامنا بالأفراد العاملين يضمن التقدم وزيادة الإنتاجية وتطوير حلول عالية الجودة وذات صلة في تقديم الخدمات.

Abstract

In this study, the researcher talks about job satisfaction with regard to the services provided by the municipalities. The concept of job satisfaction in general means that the institution provides the basic requirements necessary to perform the work, and all the material and moral means necessary to perform the work. While there are many studies linking job satisfaction with superior performance, there are also other studies that show that job satisfaction does not necessarily translate into better performance, with many factors involved.

Notwithstanding the differing opinions and interpretations, the Organization will, to the extent reasonable and necessary to provide an economically and morally sound working environment, be unquestioned in its responsibilities to its employees and in its performance. Employees are responsible.

Job satisfaction studies are very important for managers. Through it, we learn about individual feelings and different attitudes towards different aspects of work, and thus identify and try to avoid deficiencies. It is also known that our interest in working individuals ensures progress, increased productivity and the development of high quality and relevant solutions in the provision of services.

❖ المقدمة

يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه جميع المشاعر الجيدة التي يشعر بها العامل تجاه المؤسسة أو المؤسسة التي يعمل فيها والتي تساعد في تحويل عمله إلى متعة حقيقية. الرضا هو الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها مؤسسة أو منظمة في تحقيق النجاح والتفوق على المنظمات الأخرى - يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها وزيادة أرباحها ولذلك يتحمل مديرو ومسؤولو المؤسسات والمؤسسات المختلفة مسؤولية كبيرة وهي ضمان إمكانية تحقيق النتائج المرجوة ، وإتاحتها الاستثمار الصحيح في الإنسان. مصادر.

هناك علاقة قوية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية الشخصية ، ويمكن تلخيص أهمية الرضا الوظيفي على النحو التالي :

- سيبدل الأفراد جهودًا كبيرة ويبدلون قصارى جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة أو الشركة.
- المحافظة على الخبرات والقدرات البشرية التي تمتلكها المؤسسة وعدم تسريبها لمنشأة أخرى.
- يقف العمال إلى جانب منظماتهم في أوقات الأزمات دون النظر إلى تعويضات مادية.
- تعزيز ولاء الموظفين والانتماء إلى المنظمة التي ينتمون إليها.
- تحسين وتطوير منتجات المنشأة أو المنظمة لتحسين سمعة المنشأة وزيادة الأرباح.
- تعزيز قدرة المنظمة على مواجهة المشكلات والاستعداد لمواجهة المنافسة بين المنظمة والشركات الأخرى.

❖ تأثير الرضا الوظيفي في البلديات على تحسين الخدمات المقدمة

تعتبر إدارة شؤون الموظفين شرياناً خاصاً في تنظيم إدارة الموارد البشرية في الحكومات المحلية ، والمساهمة في تطوير الموظفين وتدريبهم وتمكينهم وتوفير الموارد اللازمة للوظائف الحديثة. تشجع بعض مواردنا الموظفين على مواصلة تعليمهم من خلال حضور الدورات التدريبية التي تساعد يطورون مهاراتهم المهنية. تظهر إدارة الموارد البشرية من خلال تعزيز التطوير التنظيمي كمنهج قائم على الهدف يستخدم لبدء التغيير المنهجي للهياكل الوظيفية. ويتحقق ذلك.نتيح دراسة سلوك الموظف للمهنيين فحص بيئة العمل والتحكم فيها ، وتوقع التغييرات واتخاذ الإجراءات لتحقيق التنمية التنظيمية السليمة .

يساهم التطوير التنظيمي المعزز في زيادة الإنتاجية والكفاءة وله فوائد عديدة. واحدة من أفضل الطرق للحصول على نتائج إيجابية باستخدام هذه المقاييس هي بنية التطوير التنظيمي المدروسة جيداً. يستخدم التطوير التنظيمي لتزويد المنظمات بالأدوات الصحيحة لتكون قادرة على التكيف بشكل استباقي والاستجابة لتغيرات السوق. يتمثل دور إدارة الموارد البشرية في الحكومة المحلية في التطوير التنظيمي كعملية شاملة تهدف إلى تحسين القدرة التنظيمية من خلال تغيير سلوك الموظف والهياكل التنظيمية وكل ما يتعلق بالمنظمة ، وقد ظهر من خلال الترقية. يعتبر الأفراد من أهم عناصر ومجالات التطوير التنظيمي. بعد ذلك ، تعتبر المنظمة التي تضم جميع المكونات وثالثاً الوحدات التنظيمية الرئيسية ممثلة بالإدارات المهمة في البلدية ، مثل الرعاية الصحية. التطوير المستمر لتطوير وتقييم وتنفيذ وتقييم نتائج وجودة الإدارات المالية

والتراخيص المهنية وضرائب الملكية والاستراتيجيات. ونظام اتصال مفتوح يساعدنا على فهم أهمية التغيير التنظيمي. يُسهل التطوير التنظيمي النشاط التواصل داخل المنظمة ، ويتبادل التعليقات باستمرار ويشجع على التحسين.

❖ الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الخدمة المقدمة في البلديات

الحافز في العمل، ومدى علاقته وتأثيره على أداء العامل والموظف حيث إنه لا تخلو مؤسسة أو منظمة من وجود نظام أو برنامج محدد ومدرّس للحوافز وذلك ليساعد الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم للعمل مما ينعكس بشكل إيجابي على تفعيل دور المنظمة داخل المجتمع، وبالتالي تكون قادرة على تحقيق أهدافها. كما أنه جدير بالذكر الإشارة بأن نظام الحوافز يختلف من مؤسسة إلى أخرى وذلك حسب طبيعة ودور كل مؤسسة داخل المجتمع، غير أنها في النهاية لا تختلف عن كونها حوافز ذات شقين رئيسيين هما: (حوافز مادية - وأخرى معنوية) كما أن هناك عدة طرق تتخذها كل منظمة على حدة لتوظيف هذه الحوافز للوصول بها إلى أقصى درجة من الاستفادة بالنسبة لكلا من الموظف والمؤسسة.

إن الإنسان في تقدمه ضمن عمله - ولمواصلة العطاء وزيادة مستواه ورفع كفاءة إنتاجه كماً ونوعاً بجانب التدريب واكتساب الخبرة - يحتاج إلى حوافز العمل والتي تتمثل في الكسب المادي، أو في الكسب المعنوي والذي يتمثل في التقدير، أو كلاهما معاً بهدف حفز الموظف ودفعه لزيادة إنتاجه كماً ونوعاً لإشباع حاجاته.

كما أنه جدير بالذكر أن نقوم في هذا البحث بالتوضيح أن الحوافز يجب أن تركز على مكافأة العاملين عن تميزهم في الأداء، وأن الأداء الذي يستحق الحافز وهو أداء غير عادي، أو ربما وفقاً لمعايير أخرى تشير إلى استحقاق الموظفين إلى تعويض إضافي يزيد عن الأجر نتيجة لأدائهم المتميز.

❖ القيادة التحويلية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في البلديات

القيادة التحويلية هي إحدى ركائز التطوير الوظيفي في المؤسسات التعليمية ، وتؤكد المنظمات على أهمية القيادة التحويلية. لأن القيادة التحويلية تحدث تغييراً إيجابياً يساهم في الأداء الوظيفي المتفوق وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمدققين. وظائف القيادة هي الدافع المثالي للاعتبارات الشخصية ، والتحفيز الفكري ، والتحفيز التحفيزي ، والكاريزما المحايدة ، والتأثير.

لا شك أن القيادة التحويلية مهمة في أداء موظفي الحكومة المحلية لأنها تساهم في تعزيز قدرة الحكومة المحلية على أداء دورها وتفويضها. تحفز القيادة التحويلية المديرين التنفيذيين على تحقيق النتائج الحاسمة لنجاح أو فشل الحكومة المحلية. ويتضح ذلك من خلال القرارات التي يتخذها الأفراد ، سواء كانوا حكومات محلية ؛ وبالتالي فإن قيادة التغيير الفعال هي أحد المتطلبات الأساسية في أداء الحكومة المحلية.

من ناحية أخرى ، حظي مفهوم الأداء الوظيفي باهتمام كبير في العديد من المجالات مثل إدارة الموارد البشرية والتخطيط والإدارات التنظيمية وإدارة الموارد البشرية. وذلك لأن الأداء الوظيفي الجيد هو أهم مؤشر على كفاءة المؤسسة وإنتاجيتها. يرتبط الأداء ، سواء كانت الحكومة المحلية أو غيرها من المؤسسات ، بما يمكن أن تقدمه الحكومات المحلية أو البلديات ، مع مراعاة احتياجات ورغبات المواطنين المحليين ، بطريقة

فعالة وعالية الجودة. يمكن تقديم الخدمات المحلية بسرعة. ابتعد عن الأنماط الروتينية والتعقيدات الإجرائية ، بعيداً عن المهام التي تتطوي على سلوك شخصي.

❖ أهداف وأهمية الرضا الوظيفي في الخدمة الاجتماعية

يهدف الرضا الوظيفي في الخدمة الاجتماعية لتحقيق هدف عام، وهو اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهمات في التخفيف من الآثار السلبية التي ترتبط بعدم الرضا الوظيفي لدى العمالة المؤقتة، وينبثق من الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية.

أهداف الرضا الوظيفي لدى العمالة المؤقتة في الخدمة الاجتماعية

1. اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة في التخفيف من الآثار السلبية التي ترتبط بعدم الرضا عن نوع العمل.
2. اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة في التخفيف من الآثار السلبية التي ترتبط بعدم الرضا عن الأجر.
3. اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة في التخفيف من الآثار السلبية التي ترتبط بعدم الرضا عن العلاقة مع الرؤساء.
4. اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة في التخفيف من الآثار السلبية التي ترتبط بعدم الرضا عن العلاقة مع الزملاء.

❖ كيفية حدوث الرضا الوظيفي

يعمل الناس على تحقيق أهداف معينة وينشطون في عملهم لأنهم يعتقدون أن الأداء سيحقق أهدافهم. لذا فإن تحقيقه يجعلهم أكثر رضىً بما هم عليه. أي أن الأداء يؤدي إلى الرضا. النظر في كيفية تحقيق الرضا والرضا نتيجة اكتشاف العوامل التي تسبق الرضا وتسبب حدوثه. ويمكن ملاحظة أنها منظمة في نمط من التفاعلات التي تحدث على شكل من يحتاج:

- كل شخص لديه احتياجات يسعون إلى إشباعها ، والعمل هو المصدر الأكثر توفرًا لهذا الإشباع.
- **الدافع:** تولد الاحتياجات تدابير تحفيزية تشجع الأفراد على اللجوء إلى المصادر التي من المتوقع أن تلبي احتياجاتهم.
- **الأداء :** يُترجم الدافع إلى أداء شخصي إيجابي ، خاصة في العمل ، بناءً على الاعتقاد بأن هذا الأداء هو وسيلة لتلبية الاحتياجات الفردية.
- **التشبع :** يؤدي الأداء الفعال إلى تلبية الاحتياجات الفردية.
- **الرضا:** عندما يصل الفرد إلى مرحلة الرضا عن طريق أداء عمله بكفاءة ، يصبح راضيًا عن عمله كوسيلة يمكن من خلالها تلبية احتياجاته.

❖ الإدارة الاستراتيجية وعلاقتها بالرضا الوظيفي عن طريق الخدمات المقدمة في البلديات

تشكل الإدارة الإستراتيجية احد الأدوات الإدارية الرئيسية التي تسهم في تحسين اداء المؤسسات والبلديات، والتخطيط الاستراتيجي هو نهج تستخدمه إدارات المؤسسات والمنظمات والبلديات ويتضمن مجموعة من القرارات والإجراءات التي وضعها اصحاب القرار رؤساء البلديات او المجالس البلدية او المدراء لتوفير

التوجيه التنظيمي المخطط له، وصياغة وتحديد أهداف أداء البلديات، وتطوير الاستراتيجيات لتحقيق هذه الأهداف رغم الظروف الداخلية والخارجية التي تؤثر على أداء البلديات مع تنفيذ ورصد ومراقبة الخطط المرسومة، باعتبار ان الادارة الاستراتيجية تقنية إدارية تهدف إلى تحديد نقاط القوة والضعف في البلديات، والتحديات والفرص التي تواجهها، ورؤيتها للمستقبل وكيف ستسعى لتحقيق تلك الرؤية.

أن التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار هو أحد أهم الجوانب التي سيتولاها أي مدير في مجال إدارات الأعمال. ويركز التخطيط الاستراتيجي على تحقيق أهداف البلدية، وقيم قدراتها لتحقيق تلك الأهداف، ويفحص التخطيط الاستراتيجي العوامل البيئية التي قد تؤثر على البلدية، ويحدد الاستراتيجيات المصممة لدفع البلديات نحو التطوير والتحديث. ويعتمد نجاح أي بلدية إلى حد كبير على مدى جودة تفكير إستراتيجيتها ومعالجتها وتحديد الخطوط الرئيسية للمقاربات المناسبة التي ستؤدي إلى حلول لأسئلة العمل الإستراتيجية. بافتراض ان التخطيط الاستراتيجي للمنظمة يجب أن يستجيب لبيئة ديناميكية ومتغيرة باستمرار باعتبار ان ممارسة التخطيط الاستراتيجي هي خطة تحدد أهدافًا وغايات محددة يمكن تغييرها استجابةً لديناميكيات السوق المتغيرة.

في ظل الظروف والتحديات التي تشهدها بلديات المملكة، وبسبب التغيرات والتطورات العلمية والتقنية السريعة والمستمرة، وأمام تلك التحديات أضحت الإدارة التقليدية والإدارة غير المخطط لها عاجزة عن جعل البلدية قادرة على تقديم الأفضل من الخدمات لمجتمعاتها، وان فشل وتراجع الخدمات بسبب عدم استخدام البلديات كل ما يتاح لها من أساليب إدارية معاصرة تمكنها من تقديم خدماتها او تساعدها على تحسين أدائها للوصول إلى الأداء الأفضل . باعتبار ان التخطيط الاستراتيجي هو عملية تسهم في تصميم وتنفيذ وتقييم

الاستراتيجيات التي من شأنها تمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها، حيث أصبحت الإدارة الإستراتيجية ضرورة وليس ترفاً ذلك لأنها تؤدي إلى رفع أداء المؤسسات وتحسين منتجاتها.

❖ المراجع

- خضراوي, and رابح. أثر الإلتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية دراسة حالة لبلديتي (محمد بوضياف-أولاد سليمان) بالمسيلة. Diss. جامعة المسيلة, 2019.
- قرين, علام, عيسى, & عيدة. (2011). واقع الرضا الوظيفي.
- ابراهيم, احمد عثمان, & الطيب مصطفى ابو قناية. (2003). نظم الحوافز وأثرها علي الرضا الوظيفي (Doctoral dissertation, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).
- خمار, and زديرة. الرقابة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة العمومية. Diss. Université de Annaba-Badji Mokhtar, 2013.
- عمر بن شريك. النظرة الإستراتيجية لدى القائد و علاقتها بالتغيير التنظيمي الناجح. PhD 2006. Thesis. الجزائر.
- فاطمة بورقعة, & عكاشة رزين. (2020). تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بتوسط الولاء التنظيمي لدى بريد الجزائر بالوحدة الولائية للبريد بالنعامة. مجلة الواحات للبحوث والدراسات, 13(2), 944-966.
- إبراهيم عبدالسلام أحمد عبدالمطلب, & محمد بن إبراهيم السكيطي. (2021). أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة: بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة. المتقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات, 6(2), 11-41.