

١/١. المقدمة ومشكلة البحث :

The Introduction And The Research Problem

١/١ تقديم : Presentation

تعد الإدارة في القرن الواحد والعشرين أكثر أهمية من التكنولوجيا فالإنسان هو أساس العمل الإداري، والعمل الإداري يتخلله مواقف عديدة تضع الإداري في مواجهة نوعيات مختلفة من الأفراد، ونوعيات معقدة من المشاكل يتعين عليه أن يتخذ إزاءها تصرفاً أو سلوكاً معيناً، ولما كانت آثار هذا السلوك تنعكس على أداء العاملين ومستوي قدرتهم على الإنجاز وبالتالي على قدرة الهيئات في تحقيق أهدافها (٢٤ : ١١١)

وانتقل العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات وهو ما عرف بالموجة الثالثة للإدارة والتي بدأت مع بداية السبعينات من القرن الماضي، وقد رصد بعض المهتمين بالإدارة بعض خصائص هذه الحقبة الجديدة التي تلعب فيها القيم غير الملموسة دور حيويًا في نجاح المؤسسات ومن هذه القيم المعرفة والالتزام الذاتي والجودة وتمكين العاملين

ويعتبر تمكين العاملين هو الصيحة التي تتردد مؤخراً في مجال تطور الفكر الإداري بعد أن تحول الاهتمام تماماً من نموذج منظمة التحكم والأوامر إلى ما يسمى الآن بالمنظمة الممكنة، ومن هذا السياق يجيء مدخل تمكين العاملين ذا صلة كبيرة باتجاهات التطوير السائدة والمتعلقة بتنمية الجانب الإنساني داخل المنظمة، فتمكين العاملين يعد من الموضوعات التي برزت على الساحة ولاقت رواجاً كبيراً من الناحية النظرية والتطبيقية، ويتميز هذا المدخل بفلسفة جديدة قوامها ألا يكون تركيز المدير على التنظيمات داخل المؤسسة وإنما على العاملين في المقام الأول (٤٢ : ٥)

والتمكين في المجال الرياضي يقصد به جعل العاملين في المجال الرياضي قادرين على وضع الأهداف الخاصة بعملهم والقدرة على اتخاذ القرار ومعرفة الطرق العلمية لحل المشكلات في المجال الرياضي وذلك في نطاق مسؤوليتهم وسلطاتهم. (١٠٠ : ٤)

والعنصر البشرى هو المورد الأساسي الذي تعتمد عليه المنظمات في تحقيق أهدافها بنجاح، فالعقل والمجهود البشرى هو المسئول الأول عن توليد الأفكار المبتكرة وتطويرها وإخراجها إلى حيز التنفيذ في صورته إنتاج وخدمات ومهما بلغت درجة تطور الآلات والمعدات فسيبقى العنصر البشرى هو السبب في إيجادها والقادر على تشغيلها بكفاءة، ويعتبر الرضا الوظيفي من المفاهيم بالغة الأثر في الفرد والمنظمة والمجتمع، فالفرد عندما يشعر بالرضا ينعكس ذلك على أدائه لعمله فيؤديه بنجاح وينعكس كذلك على جوانب حياته الأسرية والاجتماعية فيشعر بالسعادة والنجاح، والمنظمة التي يكون موظفوها راضين عن وظائفهم تتمتع بالاستقرار والقدرة على تحقيق مستويات إنتاجية عالية وتحقق الأهداف الموضوعه، والمجتمع الذي يكون أفراده راضين عن وظائفهم وجوانب حياتهم الأخرى يكون مجتمعاً متقدماً لذا فإن الفهم الصحيح للرضا الوظيفي ضروري لكل مصلحة : الفرد والمنظمة والمجتمع.

(٣٨ : ٢٠)

كما أن هناك العديد من العوامل التي تساهم في التأثير على الرضا الوظيفي للأفراد في وظائفهم منها ما هو متعلق بالفرد نفسه مثل (السن، النوع، مدة الخدمة، درجة التعليم، أهمية العمل) ومنها ما هو متعلق بالوظيفة مثل (السيطرة على الوظيفة، شعور الفرد بإنجاز في الوظيفة، مدى استغلال الفرد لقدراته، المشاركة في اتخاذ القرار، زمن الترقى، الأجر والحوافز، العلاقات مع الآخرين)، ومنها ما هو متعلق بالمنظمة مثل (ساعات العمل، ظروف العمل المادية، أساليب وإجراءات العمل ، نمط الإشراف) وأخيراً العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية مثل (الرضا عن الحياة، نظرة المجتمع للموظف، الانتماء) (٩٤ : ٢٧)

٢/١ مشكلة البحث وأهميته

The Research Problem And Its Importance

يعتبر التمكين من أحدث وأهم المداخل الرئيسية للإصلاح الإداري في الهيئات وهو الصيحة التي تتردد أخيراً في تطور الفكر الإداري بعد أن تحول الاهتمام ١٨٠ درجة من نموذج التحكم والأوامر إلى ما يسمى الآن بالمنظمة الممكنة (٢٥ : ٨٩)

و مصطلح تمكين العاملين كمفهوم حديث جدير بالبحث والدراسة، ولكن التحدي الحقيقي الذي يواجه المنظمات العربية كيفية وضع هذا المفهوم موضع التطبيق، حيث أظهرت الدراسات أن نجاح استراتيجية يعتمد على بيئة المنظمة وأسلوب تنفيذها للتمكين . والاعتقاد البارز أن التمكين كممارسة إدارية يمكن أن تتطابق مع القيم الثقافية لبعض المجتمعات مقارنة مع مجتمعات أخرى . (٩٠ : ٧)

و تلخص فكرة التمكين في أن سلطة اتخاذ القرار يجب أن يتم تفويضها للموظفين في الصفوف الأمامية لكي يمكن تمكينهم للاستجابة بصورة مباشرة لطلبات العملاء ومشاكلهم واحتياجاتهم. ويتضح أن فكرة التمكين تتطلب التخلي عن النموذج التقليدي للقيادة الذي يركز على التوجيه إلى قيادة تؤمن بالمشاركة والتشاور، وهذا بدوره يتطلب تغييراً جذرياً في أدوار العمل ومن ثم العلاقة بين المدير والمرعوسين فبالنسبة لدور المدير يتطلب التحول من التحكم والتوجيه إلى الثقة والتفويض، أما بالنسبة لدور المرعوسين فيتطلب التحول من اتباع التعليمات والقواعد إلى المشاركة في اتخاذ القرارات. ويبرز دور القيادة التحويلية حيث يمثل تمكين العاملين أحد الخصائص التي تميز القيادة التحويلية عن القيادة التبادلية، حيث يتميز القيادة التحويلية باتباع أساليب وسلوكيات تشجع على تمكين العاملين كتفويض المسؤوليات، تعزيز قدرات المرعوسين على التفكير بمفردهم، وتشجيعهم لطرح أفكار جديدة وإبداعية (٩٣ : ٢٥)

كذلك يمثل تمكين العاملين تلك العملية التي يسمح من خلالها للعاملين بالمشاركة في المعلومات، وفي التدريب والتنمية، والتخطيط والرقابة على مهام وظائفهم بغية الوصول إلى النتائج الإيجابية في العمل وتحقيق الأهداف الفردية والتنظيمية. ويعد مدخل تمكين العاملين أحد المداخل الحاكمة لتحسين جودة الخدمة، وتحقيق رضا العملاء وزيادة الإنتاجية، والرضا الوظيفي لدى العاملين، والالتزام التنظيمي، والفعالية التنظيمية . (١٠ : ٣)

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنتشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها .

(٦٠ : ٣٥٨)

ومن الحقائق العلمية، أن الرضا عن العمل والاقتناع به يدفع الفرد إلى بذل أقصى ، الجهود لإنجازه فالرضا عن العمل يشكل دافعاً للإنجاز والعكس صحيح إلى حد كبير لذلك فإن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله وإحساسه بالنجاح والتقدم فيه ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه واستغلال لطاقاته .

(١٣ : ٧٥١)

ومن منطلق اقتناع الباحث بضرورة نشر ثقافة التمكين والرضا الوظيفي والعمل علي تدعيمها بين العاملين لجعل الحياة العملية أكثر دافعية وإنتاجية وإبداعية وكذا وجود كثير من الدراسات التي أوصت بدراسة التمكين والرضا الوظيفي ، وإيماننا من الباحث بأن البحث العلمي عملية استمرارية ليس لها حدود ، كان هذا دافعا له لدراسة التمكين والرضا الوظيفي و تطبيقه في مجال عمله بالتربية والتعليم بالقلوبية محاولاً تقديم إجابة شافية عن سؤال قد تكون إجابته دافعه للعملية التعليمية وهو ما علاقة التمكين بالرضا الوظيفي للعاملين بالتربية و التعليم بمحافظة القليوبية ؟

١/٢/١ الأهمية العلمية : Scientific Importance

تتبلور أهمية البحث في مواجهة التحديات المرتبطة بالأسواق والمنافسة والعولمة والجودة، فتمكين العاملين يتيح للمنظمة الحصول على أقصى ما لدي الأفراد من فكر وجهد لخدمتها والعمل على رفعته وتحقيق ريادتها، ويدرس هذا البحث أبعاد التمكين وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين بالتربية و التعليم بمحافظة القليوبية وكذا يوفر هذا البحث كما نظريا من البيانات والمعلومات عن التمكين و الرضا الوظيفي قد تستخدم كبداية لدراسات أخرى في هذا المجال.

٢/٢/١ الأهمية التطبيقية : Application Importance

تكمّن أهمية البحث في أنه بحث علمي متخصص في دراسة التمكين و علاقته بالرضا الوظيفي للعاملين بالتربية والتعليم بمحافظة القليوبية حيث يحاول دراسة وتحليل موضوع تمكين العاملين من خلال تقديم الإطار الفكري وعوامل ومتغيرات التمكين، بمنهجية علمية وعلاقته بالرضا الوظيفي مع تطبيق ذلك على ما يجرى في عينه من العاملين بالتربية والتعليم بمحافظة القليوبية .

٣/١ أهداف البحث : The Research Aims

يهدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين التمكين والرضا الوظيفي للعاملين بالتربية و التعليم بمحافظة القليوبية وذلك من خلال:

- ١- معرفه مستوي أبعاد التمكين للعاملين بالتربية والتعليم بمحافظة القليوبية.
- ٢- معرفه مستوي أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين بالتربية والتعليم بمحافظة القليوبية

٤/١ تساؤلات البحث : The Research Questions

- ١- ما درجة مستوي أبعاد التمكين للعاملين بالتربية والتعليم بمحافظة القليوبية ؟
- ٢- ما درجة مستوي الرضا الوظيفي للعاملين بالتربية والتعليم بمحافظة القليوبية ؟
- ٣- هل هناك علاقة بين أبعاد التمكين و أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين بالتربية والتعليم بمحافظة القليوبية ؟

٥/١ المفاهيم العلمية المستخدمة في البحث :-

The scientific concepts used in the search

١/٥/١ التمكين : Empowerment

القوى التي يكتسب الأفراد من خلالها القدرة، وتزيد ثقتهم، ويرتفع مستوى انتمائهم وولائهم لتحمل المسؤولية، والقدرة على التصرف لتحسين الأنشطة والعمليات

ويتفاعلون في العمل من أجل إشباع المتطلبات الأساسية للعملاء في مختلف المجالات بهدف تحقيق قيم وغايات التنظيم. (١١٧ : ١٢) (١١١ : ٢٢٩)

٢/٥/١ الرضا الوظيفي : Job Satisfaction

هو الحالة النفسية أو الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف ، عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، و الاجتماعية ، و المهنية ، و المادية (١٤٣)