

خلاصة الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن سؤالها الرئيس وهو: ما تأثير التطوير التنظيمي على الأداء من وجهة نظر الموظفين في دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية؟ . والتعرف إلى مدى تأثير التطوير التنظيمي على الأداء الوظيفي في دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في الأونروا في الضفة الغربية، وكذلك التعرف إلى مدى تأثير التطوير التنظيمي في تطوير الأداء من وجهة نظر الموظفين في دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في الأونروا بالضفة الغربية في كل من المحاور الآتية: التدريب و التطوير، والحوافز، والإجراءات والعمليات، و نظم المعلومات الإدارية، و جودة ونوعية بيئة العمل، و الوصف الوظيفي، و اللامركزية - تفويض السلطة ، إضافة إلى معرفة تأثير التطوير التنظيمي على الأداء من وجهة نظر الموظفين في دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية تبعا لاختلاف المتغيرات الآتية (الجنس، والعمر، والمسمى الوظيفي، والخبرة).

تكمن أهمية الدراسة في كونها الدراسة الأولى من نوعها ضمن حدود علم الباحث التي تتناول التطوير التنظيمي في وكالة الغوث الدولية وتختص بدائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في الضفة الغربية وهي تعمل على إحدى أهم البرامج التي تقدمها الوكالة وهو برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية والذي يخدم شريحة واسعة من اللاجئين الفلسطينيين.

تتضمن الدراسة خمسة فصول، يستعرض الفصل الأول مشكلة الدراسة، وأسئلة الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، وفرضيات الدراسة، وحدودها ومحدداتها، والتعريفات الإجرائية، وأخيراً منهجية الدراسة. أما الفصل الثاني فيستعرض الإطار النظري لموضوعي التطوير التنظيمي والأداء . بينما يعالج الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف

الدراسة ، والاستبانة كأداة تم توزيعها على موظفي دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في الأونروا بالضفة الغربية باستخدام أسلوب المسح الشامل على مجتمع الدراسة والبالغ عدده 94 موظفا وموظفة حيث أجاب على أداة الدراسة 79 موظفا وموظفة أي نسبة 84% من مجتمع الدراسة ، وقد تم استخدام حزمة SPSS الإحصائية في تحليل البيانات . أما الفصل الرابع فقد تناول تحليل بيانات الدراسة وتفسيرها، بينما تضمن الفصل الخامس نتائج الدراسة، والاستنتاجات والتوصيات، والمقترحات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أداة الدراسة بأبعادها المختلفة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات حيث بلغت (0.98). وأظهرت النتائج أيضاً أن مستوى تأثير التطوير التنظيمي على الأداء في دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية في المجالات مجتمعة جاء متوسطاً ، وتتفق هذه النتيجة مع فرضية الدراسة ويستثنى من ذلك تأثير التطوير التنظيمي في تطوير الأداء على محور الحوافز حيث سجل أقل متوسط . وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول مدى تأثير التطوير التنظيمي على الأداء لدى الموظفين في دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس ، والمسمى الوظيفي ، بينما لم تظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول مدى تأثير التطوير التنظيمي على الأداء لدى الموظفين في دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر ، وسنوات الخبرة . ومن أهم التوصيات التي أوصت بها الباحثة على صعيد الحوافز بأن يتم التركيز على تحفيز الموظفين بشقيه المادي والمعنوي وعلى المستويين الجماعي والفردى لتعزيز السلوك الإيجابي والفاعل للموظفين من خلال منحهم رسائل شكر خاصة أو عمل تكريم لأفضل موظفين على مستوى البرامج يتم ترشيحهم من قبل زملاء العمل مع تعميم مبادراتهم الإيجابية أو إشراكهم ضمن برامج تدريبية تثري معرفتهم وخبرتهم على الصعيد المهني. وإشراك بعض الموظفين الأكفاء في البرامج التدريبية

المتخصصة والإدارية التي تعقد ضمن خطة تمكين تساعد الإدارة في استثمار كفاءاتهم لضرورات سير العمل .

Summary