



إدارة التنمية الأسرية



وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية

دراسة مدى

الرضا الوظيفي لدى الموظفات

في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
في دولة الكويت



دراسة ميدانية

قسم المطب الفني

الرؤية المستقبلية للوزارة

جهاز حكومي يسهم في التنمية المجتمعية وفق فهم إسلامي يدرك الواقع ويستشرف المستقبل

**دراسة مدى
الرضا الوظيفي لدى الموظفين
في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
في دولة الكويت**

دراسة ميدانية

إعداد

عواطف المسعود

براءة عبد الفتاح دياب

هناء الأيوب

إشراف

أ.د. حمود القشعان
مستشار إدارة التنمية الأسرية

أ. سعاد صالح بوجمرا
مدير إدارة التنمية الأسرية

التعريف بالمكتب الفني

أنشئ المكتب الفني التابع لإدارة التنمية الأسرية سنة ٢٠٠٣ وهو يقوم بالكشف عن قضايا ذات ثقل وصدى مجتمعي استعداداً لدراساتها وتحليلها ، كما يساهم في قضايا الأسرة في المجتمع الكويتي من خلال تبني دراسات بحثية ميدانية تقدم نتائجها الحلول والتوصيات المناسبة بشأنها ، كما ويسعى المكتب الفني إلى تطوير مستوى الأداء في إدارة التنمية الأسرية من خلال قياس وتقييم البرامج التدريبية التي تقوم بها الإدارة .

أهداف المكتب الفني

- ١) المساهمة في علاج قضايا الأسرة في المجتمع الكويتي من خلال تبني دراسات بحثية واستبيانات ميدانية .
- ٢) إعداد وتقديم المقترحات والأفكار التي تسهم في تطوير عمل الإدارة ورفع مستوى الأداء فيها بالتنسيق مع الوحدات المعنية .
- ٣) المساهمة في تحقيق رسالة إدارة التنمية الأسرية وتطوير عملها ورفع مستوى الأداء فيها من خلال دراسة الموضوعات والمشكلات التي تواجه الإدارة .
- ٤) اقتراح البرامج التدريبية التي تسهم في تطوير عمل الإدارة ورفع مستوى الأداء فيها .

أهم إنجازات المكتب الفني عام

٢٠٠٦ - ٢٠٠٧ - ٢٠٠٨ م

- قام فريق المكتب الفني بتنفيذ عدة مشاريع ودراسات تعالج قضايا اجتماعية هامة في المجتمع وكانت كالتالي :
١. دراسة عن الرضا الوظيفي للقطاع النسائي بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية .
 ٢. دراسة عن تأثير الإنترنت على التوافق الزوجي .
 ٣. دراسة عن دور الفضائيات في التأثير على سلوكيات الفتاة في المجتمع الكويتي .
 ٤. دراسات تقييمية لمدى استفادة الجمهور العام من الدورات التدريبية التي تعقدها إدارة التنمية الأسرية .

عام ٢٠٠٨ - ٢٠٠٩ م

١. دراسة الاستقرار الأسري (الجانب المادي) .
٢. دراسة المعاكسات وتأثيرها على تقييم مستقبل العلاقة الزوجية .
٣. دراسة المسؤولية كما يفهمها الشباب الجامعي .

عام ٢٠٠٩ - ٢٠١٠ م

١. دراسة الاستقرار الأسري (الجانب الاجتماعي) .
٢. دراسة الممارسات الإيجابية بين الآباء والأبناء .

المنتديات التي شارك بها المكتب الفني

- الملتقى الخليجي التنموي الأول
- المنتدى السنوي الثقلي لمراقبة التوجيه الأسري
- منتدى الفضائيات والتحدي القيمي والأخلاقي
- مؤتمر التنمية الأسرية الثاني (المسؤولية كما يفهمها الشباب)

الفهرس

الصفحة	الموضوع
٤	شكر وتقدير
٥	المقدمة
٦	تعريف المشكلة
٦	تساؤلات الدراسة
٦	أهداف الدراسة
٧	أهمية الدراسة
٨	دراسات سابقة
١٢	مصطلحات البحث
١٣	فروض الدراسة
١٤	الجزء الأول: التحليل الوصفي
١٤	المنهج والإجراءات الإحصائية
١٤	أولاً: مجتمع الدراسة
١٤	ثانياً: اختبار العينة
١٥	التوزيع النسبي لكافة المتغيرات الديموغرافية
١٧	ثالثاً: أداة الدراسة
١٨	رابعاً: ثبات الأداة
١٩	خامساً: أسلوب جمع البيانات
١٩	خطة التحليل الإحصائي
٢٠	جداول نتائج اختبارات الفروض بالنسبة للمحاور الثلاث
٢٧	الجزء الثاني: الخلاصة والتوصيات
٣٢	الجزء الثالث: المراجع
٣٣	الجزء الرابع: رسومات بيانية
٤٦	الجزء الخامس: نموذج الاستبانة

شكر وتقدير

بعد شكر الله تعالى نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إجراء هذا البحث سواءً بتقديم المشورة والتحكيم أو بتسهيل إجراءات تنفيذ مراحل البحث أو بالدعم والمساندة.

لذا نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من:

١- الدكتور / عادل الفلاح وكيل وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية الذي أبدى اهتماماً واضحاً بما يقوم به المكتب الفني من دراسات وبحوث مما كان له طيب الأثر في رفع معنويات أعضاء الفريق ودفع مسيرته نحو الأمام.

٢- الأستاذ / مطلق القراوي على دعمه المتواصل لفريق المكتب الفني وتيسير الشؤون الإدارية وتقديم الدعم المعنوي الذي من شأنه أن يرقى بالعمل في القسم.

٣- الأستاذة / سعاد بوحمر مدير إدارة التنمية الأسرية لدعمها العلمي و مسانبتها الإدارية لنا في جميع مراحل البحث فجزاها الله عنا كل خير.

٤- الدكتور / حمود القشعان المستشار بإدارة التنمية الأسرية وذلك لمساهمته في الإشراف على البحوث التي يجريها المكتب الفني خاصة في المراحل الأولى وذلك بتزويد الباحثات بأسس ومراحل البحث الاجتماعي فله الشكر والتقدير.

٥- الدكتورة / سهام الخترش لقيامها بتدريب فريق المكتب الفني على مبادئ التحليل الإحصائي للبحوث الميدانية باستخدام برنامج SPSS فلها الشكر والامتنان.

٦- الأستاذة / نادية العلمي التي جادت بالكثير من أوقاتها متطوعة بالإفادة من البحوث الميدانية والتحليل الإحصائي فكانت نعم الموجهة ونعم الصديقة فجزاها الله عنا كل خير.

٧- المحكمين من الدكاترة والمختصين الذين أبدوا آراءهم في البحث في المراحل الأولى فشكراً لهم .

المقدمة

تسعى وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بالكويت بكافة قطاعاتها إلى تطوير منهجية العمل والأنظمة الإدارية المتبعة على النهج الذي يمكن أن يصل بها إلى درجة من التميز في الأداء الوظيفي والبشري، وللوصول إلى هذا التميز وتحقيقه لابد من وجود خطة إستراتيجية تتمتع برؤية مستقبلية بعيدة المدى تسعى إلى تحقيق أهداف آنية ومستقبلية.

لذلك أجريت هذه الدراسة من قبل المكتب الفني التابع لإدارة التنمية الأسرية بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية وهو يختص بدراسة الموضوعات المرفوعة إلى المدير وابداء الرأي فيها، كما أنه القسم المختص بدراسة الظواهر والمشكلات في المجتمع وتقديم الدراسات والبحوث التي تسهم في تحقيق رسالة الإدارة وتطوير عملها ورفع مستوى الأداء بها بالتنسيق مع الوحدات المعنية، كما أنه يقوم بدراسة المشكلات التي تواجه الإدارة للتعرف على أسبابها واقتراح سبيل العلاج.

من هنا قام المكتب الفني بإجراء دراسة ميدانية لقياس مدى الرضا الوظيفي لدى الموظفة العاملة بالوزارة محاولةً في معرفة العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للموظفة سلباً وإيجاباً ساعةً بذلك لمنع حدوث المشكلات التي يمكن أن تعترض طريق التنمية والتطوير الوظيفي.

وهذا التطوير الوظيفي ليس مقصوراً على الموظفين من الرجال فقط وإنما يتعدى ذلك إلى القطاع النسائي في وزارة الأوقاف بإدارتها المختلفة وأنشطتها المتعددة التي بدت واضحة جلية ظاهرة للعيان.

تعريف المشكلة:

تهدف إدارة التنمية الأسرية من هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا الموظفات في القطاع النسائي بالنسبة إلى علاقتها بمرؤوسياتها وزملائها والبيئة المحيطة في العمل. ويأتي ذلك انطلاقاً من إحساس الوزارة بمسئوليتها عن توفير جو العمل المناسب لموظفات الوزارة. ولا شك أن ذلك يسهم في خلق جو عمل مريح ويزيد من تطوير الموظفة مما يعدو على الوزارة بأكملها والمجتمع بالنتج.

وبناءً على نتائج هذه الدراسة فإن الوزارة سوف تعمل على معالجة العوائق وزيادة كفاءة الموظفات بما يضمن توفير الجو المناسب لتطوير العمل.

تساؤلات البحث:

نظراً لأهمية العمل في القطاع الحكومي، كان من الضروري معرفة الضغوط التي تتعرض لها الموظفات العاملات في إدارات وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية التي قد تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي لديهن، وتتلخص تساؤلات الدراسة في السؤال التالي:

ما العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى موظفات القطاع النسائي في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية؟

ويندرج تحت السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية وهي كما يلي:

- هل يختلف الرضا الوظيفي لدى موظفات وزارة الأوقاف تبعاً للعوامل الشخصية التالية: (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة في وزارة الأوقاف)؟
- هل يختلف الرضا الوظيفي لدى موظفات وزارة الأوقاف تبعاً للمتغيرات التالية: (بيئة العمل- الأنظمة الإدارية- التجديد والتطوير الوظيفي)؟
- ما هي مقترحات المسئول والموظف لتطوير العمل في الوزارة؟

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في قياس مدى الرضا الوظيفي Job Satisfaction لدى

الموظفات (النساء) بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بالكويت وأثر الخصائص الشخصية على الرضا الوظيفي وذلك من خلال ما يلي:

١. التعرف على طبيعة العلاقة بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن بيئة العمل ورضاهن عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن.

٢. الوصول إلى طبيعة العلاقة بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن بيئة العمل ورضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.

٣. التعرف على طبيعة العلاقة بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن ورضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.

٤. الكشف عن طبيعة الفروق بين البيانات الشخصية (العمر/ الحالة الاجتماعية/ المؤهلات العلمية/ المستوى الوظيفي/ عدد سنوات الخبرة) لموظفات وزارة الأوقاف بالنسبة لرضاهن عن كل من بيئة العمل، والأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن والتطوير والتجديد الوظيفي.

أهمية الدراسة

إن الاهتمام بالقوى العاملة وتحديد درجة رضاهم وتفانيهم في خدمة أجهزتهما خاصة في كل المتغيرات العالمية المعاصرة التي نشغلها الآن يعد أمراً في غاية الأهمية .

وقد أثبتت دراسات كثيرة أن سعي المنظمات لكسب ولاء موظفيها أمر مبرر بل ضروري لما يترتب عليه من مكاسب كثيرة بالنسبة للمنظمة تتمثل في رضاهم الوظيفي وزيادة قدرتهم على الإبداع والإنتاجية واحترامهم لأنظمة وقوانين العمل.

ونظراً لأهمية العمل في القطاع الحكومي وخاصة في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية باعتبارها مجال دراستنا الحالية، كان من الضروري معرفة مستوى رضا الموظفات في القطاع النسائي في وزارة الأوقاف، وهل هناك عوامل مؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لديهن إيجابياً أو سلبياً ؟

ومن ثم تبرز أهمية هذه الدراسة باعتبارها دراسة غير مسبقة في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية على وجه الخصوص.

كما أن هذا البحث سوف يلقي الضوء على أهم العوامل الإدارية والشخصية التي يمكن أن تمثل ضغوطاً مهنية على الموظفات العاملات بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية. ومن جانب آخر ستساعد نتائجه في توضيح الجوانب الإدارية والنفسية التي يمكن أن تصل بالموظفة إلى مستوى الرضا الوظيفي في محيط عملها وعلاقتها مع الآخرين من رؤساء ومرؤوسين وما هي العوامل التي يمكن أن تساعد على التطوير والتجديد الوظيفي.

دراسات سابقة

هناك الكثير من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لفئات مختلفة من الأخصائين الاجتماعيين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة والعاملين بالحكومة والمعلمين بالمدارس والمراجعين والضباط بوزارة الداخلية... في الدول العربية والغربية- وبالمقارنة نجد أن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت الرضا الوظيفي للموظفات النساء العاملات في القطاع الحكومي بشكل عام وفي المجتمع الكويتي بشكل خاص.

من هذا المنطلق نرى ضرورة وجود هذه الدراسة للتعرف على أهمية العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملات (النساء) بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بالكويت.

وفي دراسة (د. رضا ١٩٩٩) والتي تهدف إلى التعرف على العوامل أو المتغيرات التي تؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي، وهي دراسة استكشافية وتتمثل عينه البحث فيها مجتمع الأخصائيين الاجتماعيين في دولة الكويت حيث بلغ أفرادها ٣٣٠ أخصائي وأخصائية - وبينت نتائج معامل الانحدار أن العمر وعبء العمل والدخل والمستوى التعليمي وجاء متغير الجنس في التأثير على الرضا الوظيفي فالأخصائيين الاجتماعيين لديهم رضا وظيفي بصورة أكبر من الأخصائيين الذكور، وهذه النتيجة تتفق مع أكثر من دراسة أجريت بالولايات المتحدة الأمريكية- أما المحافظة التي يقطنها الأخصائي الاجتماعي والجنسية والحالة الاجتماعية وعدد الأبناء وسنوات العمل والمذهب الديني لم يكن لها تأثير يذكر على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في الكويت.

في دراسة (بدر، ١٩٨٣) عن الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت، أخذت الدراسة أسلوب العينة الشاملة لجميع مفردات المجتمع. وعدد مفردات مجتمع هيئة التدريس ٥٩ مفردة ، أما عدد مجتمع العاملين فهو ٧١ مفردة.

وأخيراً اكتشف إذا كان هناك فروق بين هيئة التدريس والعاملين بالنسبة للرضا الوظيفي، وقد بينت نتائج الدراسة أن متوسط درجة الرضا لمعظم عوامل الرضا لدى هيئة التدريس أعلى من نظيرتها بالنسبة للعاملين، وتبين أيضاً تعاون العاملين مع هيئة التدريس بالنسبة للأمن الوظيفي، أما العاملون فيتمتعون بدرجة رضا أفضل بالنسبة للعلاقات مع الآخرين وظروف العمل.

في دراسة (عسكر و زايد، ١٩٩٤) التي أشارت إلى المحددات الشخصية لقيم العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي- في دولة الإمارات العربية المتحدة- وقد تم توزيع استبيانات على عينة عشوائية من العاملين في منظمات متنوعة حكومية وخاصة عددها (٥٨٧) استبياناً صحيحاً، حيث كانت من أهم نتائجها:

- أن المتغيرات المستقلة (الوظيفية والشخصية) تختلف في تأثيرها على قيم العمل لدى العاملين.

- أن العوامل الشخصية المرتبطة بالبيئة الخارجية (الجنس، السن، المؤهل الدراسي، الجنسية) تأثيره أكبر على قيم العمل لدى العاملين من العوامل الوظيفية المرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمات والناجمة عن التفاعل بين الفرد والمنظمة (جهة العمل، طبيعة العمل، الدخل الوظيفي، عدد سنوات الخبرة بالعمل).

وفي دراسة (المعيوف، ٢٠٠٣) وتهدف الدراسة إلى قياس درجة الولاء التنظيمي لدى موظفي القطاع العام السعوديين، فقد توصلت الدراسة إلى أن درجة ولاء الموظفين في القطاع العام بالمملكة العربية السعودية عالية إلى حد ما، وأن مستوى الولاء يختلف جوهرياً تبعاً لاختلاف كل من المتغيرات الشخصية والتنظيمية .

- أما في دولة قطر دراسة (د.الخضري/د. سلامة ١٩٨٠) عن الرضا المهني لدى المعلمين، فإن مراجعة الإدارة التي استخدمت في الدراسة هي استبيان أجري على عينة تتكون من ٢٤٠ معلماً

ومعلمة وهي عينة طبقية عشوائية حيث مثلت منه المراحل التعليمية الثلاث وكذلك الجنسان. وقد كانت أهم نتائجها :

- الرضا عن العمل: اتضح من نتائج الدراسة أن مجموع الراضين عن المهنة قد بلغ عددهم ١٦٢ معلماً ومعلمة وتبلغ نسبتهم ٦٧% وهو ما يعادل ثلث أفراد العينة وبالمقارنة نجد أن الراضين عن المهنة من المعلمين بلغوا ٧١% بينما بلغ عدد المعلمات ٦٤%، مما يعنى أن هناك ميلاً لدى المعلمين نحو الرضا أكثر نسبياً من المعلمات.

- النسبة المئوية للراضين عن الإدارة:

تلاحظ أن ١٥٨ معلماً ومعلمة من مجموعة أفراد العينة قد عبروا عن رضاهم عن الإدارة المدرسية وعلاقتها بهم، وهي نسبة مرتفعة تبلغ حوالي ٦٦% وبالمقارنة بالجنسين لا تكاد نرى فروق واضحة.

- النسب المئوية للراضين عن ظروف العمل:

تبين أن الذين عبروا عن رضاهم عن ظروف العمل في المدرسة بلغ ٨٤ معلماً ومعلمة بنسبة ٣٥% فقط، أما بالمقارنة بالجنسين وجد فروق واضحة بينهما، فبينما بلغ عدد الراضين من المعلمين ٥٦ معلماً بنسبة ٤٧% وكان عدد الراضيات من المعلمات ٢٨ معلمة بنسبة ٢٣% فقط.

- أما في دراسة الحوامدة والفهداوي (٢٠٠٢) أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي. هدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي، على عينة مكونة من (٣٧٢) موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها ما يلي:

• وجود علاقة إرتباطية موجبه وذات دلالة إحصائية بين فضيلة التقوى وبين الأداء الوظيفي.

• وجود علاقة إرتباطية موجبه ذات دلالة إحصائية بين فضيلة التقوى وبين الرضا الوظيفي.

- وفي دراسة (العتيبي، ٢٠٠٣) تأثير العدالة التنظيمية على اتجاهات الموظفين في دولة الكويت تحاول هذه الدراسة التحقق من تأثير عدالة التوزيع و عدالة الإجراءات على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من ناحية، وعلاقة الرضا الوظيفي بالولاء التنظيمي من ناحية أخرى، وشارك في هذه الدراسة عينة قوامها ٥٢٠ موظفاً حكومياً في دولة الكويت. وتبين من نتائج الدراسة أن علاقة عدالة التوزيع و الإجراءات أقوى من الرضا الوظيفي منها مع الولاء التنظيمي. كما أن عدالة التوزيع تعد أفضل مؤشر للتنبؤ بالرضا الوظيفي، على حين كانت عدالة الإجراءات أفضل

مؤشر دال على الولاء التنظيمي. ومن دجانب آخر كشفت نتائج هذه الدراسة أن متغير الرضا الوظيفي يفسر ما نسبته ٢٩% من التباين الكلي والولاء التنظيمي .

- كما تناولت دراسة (العجمي، ٢٠٠٥) العلاقة بين عوامل ضغوط الدور ومتغيرين مهمين من المتغيرات المتعلقة بعمل وظيفة المدقق الخارجي وهما :

الرضا الوظيفي والأداء، حيث أثبت تحليل بيانات الاستبانة أن كلاً من صراع الدور وغموض الدور يرتبطان سلباً بالأداء والرضا الوظيفي للمدقق، مع ذلك فإن الدور المتوقع لنمط السلوك (أ) على الأداء الوظيفي كان غائباً، ومن المثير للاهتمام وجود علاقة إيجابية مباشرة بين نمط السلوك (أ) وكلاً من الرضا الوظيفي والأداء، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أنه من بين أفراد العاملين في تدقيق الحسابات وجد أن أصحاب نمط السلوك أن يميلون للتميز في الأداء بالإضافة إلى كونهم أكثر رضا عن وظيفتهم من أصحاب نمط السلوك (ب). وقد استند العجمي إلى دراسات سابقة من مراجع أجنبية مثل (Davidson and Cooper، ١٩٨٠) أن المبالغة في صراع الدور وغموض الدور وزيادة عبء العمل والرئيس الذي لا يشجع المنافسة أو المشاركة وضعف العلاقات في العمل من أهم الأمثلة على المثيرات التي تثير السلوكيات المميزة لنمط السلوك (أ).

- في دراسة الزعبي (١٩٨٨) عن مستوى الرضا والروح المعنوية لموظفي جامعة مؤتة أجريت على عينه من ٨٥ موظفاً حكومياً بالأردن. اتضح أن معظم موظفي الجامعة يتمتع بروح معنوية عالية وبمستوى رضا وظيفي مرتفع فيما يتعلق بالعوامل الآتية: الإشراف المباشر، العلاقات الاجتماعية مع الزملاء، وبيئة العمل، وظروف أعمالهم المادية بينما أظهر معظم الموظفين عدم رضاهم عن رواتبهم التي يتقاضونها.

- وأيضاً ما جاء في دراسة (Jackson & schuler، ١٩٨٥) أن الأداء الوظيفي من وجهة النظر المعرفية يعوقه غموض الدور وصراع الدور، وبسبب هاذين العاملين يواجه الفرد إما نقصاً في معرفة أكثر السلوكيات فعالية في مواجهة أصعب المواقف، وإما يكون هذا الفرد في مواقف يكون من المستحيل عليه تحقيق جميع الأشياء التي تطلب أو تتوقع منه. لذلك وبغض النظر عن حجم الجهد المبذول وكميته فإن سلوك الأفراد سيكون غير كاف وغير موجه وغير فعال، ففي دراسة قام بها (Singh، ٢٠٠٠) على ٣٥٩ موظفاً في شركات الخدمات وجد أن غموض الدور وصراع الدور يؤديان إلى انخفاض مستوى الإنتاجية والأداء.

وبناءً على استعراض معظم الأبحاث التي تناولت الرضا الوظيفي، أُختيرت عناصر الرضا الوظيفي التي تتلاءم مع مجتمع الدراسة حيث تعرضها على النحو التالي:

- رضا الموظف عن الوظيفة.
- رضا الموظف عن الراتب الذي يتقاضاه.
- رضا الموظف عن رؤسائه في العمل.
- رضا الموظف عن زملاءه في العمل.
- رضا الموظف عن الأنظمة الإدارية المطبقة في العمل.

مصطلحات البحث:

(١) **الرضا الوظيفي:** يقصد بالرضا الوظيفي مدى رضاه حول أدائه وحول فرص ترقيته، وما يمكن أن يحصل عليه من الأجر وعلاقته مع رؤسائه وأقرانه، ممن يتعامل معهم في المنظمة بسبب توافق ظروف العمل مع طموحاته.

(٢) **وقد عرف الرضا الوظيفي:** بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله فيصبح إنساناً تستغفره الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحة الوظيفية ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها ويمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتكامل.

(٣) **الرضا الوظيفي:** درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة. خارجية (كبيئة العمل) وعوامل داخلية (العمل ذاته الذي يقوم به الفرد) وتلك العوامل التي من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله راغباً فيه مقبلاً عليه دون تذمر، ومحقق لطموحاته ورغباته وميوله المهنية متناسباً مع ما يريده من عمله وما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه.

- **أما تعريف الباحثات للرضا الوظيفي هو:** مدى شعور الموظف بالارتباط النفسي بعمله الذي يقوم به وإحساسه بالطمأنينة والسعادة كلما زاول وظيفته التي يؤديها برغم المعوقات التي يمكن أن تعترض أداءه الوظيفي، وقدرته على التأثير الإيجابي بمحيط عمله من بيئة عمل وريئس ومرؤوسين.

(١) نضال الحوامدة / فهمي الفهداوي، ٢٠٠٢

(٢) ناصف عب الخائق (١٩٨٢)

(٣) عويد سلطان المشعان (١٩٩٣)

فروض الدراسة:

على ضوء الأهداف وانطلاقاً من نتائج الدراسات السابقة ، يمكن صياغة فروض الدراسة الحالية على النحو التالي:

١. لا توجد علاقة بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن بيئة العمل ورضاهن عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن.
٢. لا توجد علاقة بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن بيئة العمل ورضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.
٣. لا توجد علاقة بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن ورضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.
٤. لا توجد علاقة بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن بيئة العمل والمتغيرات الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة في وزارة الأوقاف).
٥. لا توجد فروق بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن والمتغيرات الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة في وزارة الأوقاف).
٦. لا توجد فروق بين رضا موظفات وزارة الأوقاف عن التطوير والتجديد الوظيفي والمتغيرات الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة في وزارة الأوقاف).

الجزء الأول التحليل الوصفي المنهج والإجراءات الإحصائية

أولاً: مجتمع الدراسة

يقتصر مجتمع الدراسة بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية على قطاع (الدراسات الإسلامية وشؤون الحج - نساء) والمعني بأخذ العينة منه لتطبيق نموذج الاستمارة الميدانية والخاصة بالرضا الوظيفي للموظفات العاملات بالقطاع، والبالغ إجمالي عددهم (١٨٧٦) موظفة معينة عليها من وزارة الأوقاف بحسب توزيعاتهم بالإدارات التالية:

- ١- إدارة التنمية الأسرية.
- ٢- إدارة الدراسات الإسلامية وشؤون القرآن الكريم (دور القرآن- السراج المنير).
- ٣- حلقات تحفيظ القرآن الكريم.
- ٤- المجاليات (المسجد الكبير).

ثانياً: عينة الدراسة

بعد حصر الإدارات الخاصة بالموظفات في القطاع النسائي بواسطة كشوف تم الاستعانة بها من قبل وزارة الأوقاف، وبعد معرفة أعداد الموظفين المعينات في كل إدارة، بالإضافة إلى إجراء عملية حصر لمواقع الإدارات المختلفة المنتشرة في جميع محافظات الكويت.

فقد كانت الدراسة موجهة إلى الموظفين المعينات العاملات في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية واللاتي تم تنفيذ الاستبانة عليهن وذلك للفترة من ابريل إلى مايو. وقد بلغ عدد المشاركين في الدراسة ٣٠٦ مشارك من إجمالي الموظفين المعينات بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية والبالغ عددهن في إجراء الدراسة ١٨٧٦ موظفة. ولما كان عدد الموظفين المعينات من غير الكويتيات قليل بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية وقد كان ذلك واضحاً حيث بلغ عدد المشاركات بالدراسة منهن ٦ فقط وهو يمثل ٢% من عينة البحث فقد تم استبعاد متغير الجنسية كأحد المتغيرات الديموغرافية:

جدول (١) : التوزيع النسبي لكافة المتغيرات الأولية (الديمغرافية)

يناقش هذا الجزء التحليل الوصفي للبيانات الشخصية ويشتمل على الجداول التكرارية .

جدول رقم (١) يمثل توزيع العينة حسب البيانات الشخصية		
النسبة المئوية %	العدد	الجنسية
98%	294	كويتي
2%	6	غير كويتي
النسبة المئوية %	العدد	العمر
44%	136	20-29
44%	134	30-39
12%	36	أكثر من 40
النسبة المئوية %	العدد	الحالة الاجتماعية
84%	251	متزوجة
12%	35	غير متزوجة
4%	13	أخرى
النسبة المئوية %	العدد	المستوى الوظيفي
9%	27	مسئول
91%	279	موظف
النسبة المئوية %	العدد	المستوى التعليمي
5%	16	ثانوي وأقل
38%	116	دبلوم
57%	174	جامعي وما فوق
النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخبرة
54%	167	5 سنوات فأقل
29%	88	6-10
12%	37	11-15
5%	14	١٦ سنة فأكثر

- توجد ٦ حالات لم يتم تحديد الجنسية لها
- توجد ٧ حالات لم يتم تحديد الحالة الاجتماعية لها.

• يوضح الجدول رقم (١) :-

• الجنسية:

التوزيع النسبي لكافة أفراد العينة بالنسبة للجنسية. حيث بلغ عدد الموظفات الكويتيات بعينة الدراسة ٢٩٤ بنسبة ٩٨%، والغير كويتيات ٢%.

الحالة الاجتماعية:

توزيع أفراد العينة بالنسبة للحالة الاجتماعية. حيث بلغ عدد الموظفات المتزوجات بعينة الدراسة ٢٥١ بنسبة ٨٤%، وغير المتزوجات ٣٥ بنسبة ١٢%، والأخرى ١٣ بنسبة ٤%.

العمر:

ولقد بلغ عدد الموظفات بعمر (٢٠-٢٩) (١٣٦) موظفة بنسبة ٤٤%، وعدد الموظفات بعمر (٣٠-٣٩) (١٣٤) موظفة بنسبة ٤٤%، وعدد الموظفات بعمر (٤٠ فما فوق) (٣٦) موظفة بنسبة ١٢%، كما هو موضح بالجدول رقم (٥) والرسم البياني رقم (٥).

ويلاحظ هنا أن حوالي نصف المشاركات في الدراسة (٤٤,٤%) تقل أعمارهم عن ٤٠ سنة مما يدل على أن مجتمع موظفات وزارة الأوقاف مجتمع شبابي وهذا يتزامن مع الانفتاح الثقافي والوظيفي في تطبيق الإستراتيجية الخاصة بالوزارة.

المستوى الوظيفي:

توزيع أفراد العينة بالنسبة للمستوى الوظيفي. حيث بلغ عدد المسئولات بعينة الدراسة ٢٧ بنسبة ٩% والموظفات ٢٧٩ بنسبة ٩٢%.

المستوى التعليمي:

ولقد بلغ عدد الموظفات بمستوى تعليمي ثانوي وأقل ١٦ بنسبة ٥%، وعدد الموظفات بمستوى دبلوم ١١٦ بنسبة ٣٨%، وعدد الموظفات بمستوى جامعي وما فوق ١٧٤ بنسبة ٥٧%، كما هو موضح بالجدول رقم (٤).

سنوات الخبرة:

هذا وقد بلغ عدد الموظفات بخبرة ٥ سنوات فأقل (١٦٧) بنسبة ٥٤,٦%، وخبرة (٦-١٠) سنوات (٨٨) موظفة، وخبرة (١١-١٥) سنة (٣٧) موظفة بنسبة ١٢,١%، وخبرة ١٦ سنة فما فوق (١٤) موظفة بنسبة ٤,٦%، كما هو موضح بالجدول رقم (٦).

ثالثاً: أداة الدراسة

١. بناء الأداة

تم إتباع الخطوات التالية لإعداد أداة الدراسة والذي كان عبارة عن استبيان لاستقصاء آراء الموظفين في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية عن مدى رضاهن الوظيفي في الوزارة، وقد تم مراجعة العديد من الدراسات السابقة في مجال الرضا الوظيفي :

- د. حامد بدر، ١٩٨٣. الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد - جامعة الكويت.
- د. نضال الحوامدة وفهمي الفهداوي، ٢٠٠٢. دراسة أثر فضيلة التقوى على الأداء والرضا الوظيفي.
- د. سناء بوحمر و بدر الزيد، ١٩٩٩. دراسة رضا المراجعين على مستوى الخدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بدولة الكويت.
- د. ناصف عبد الخالق، ١٩٨٢. الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل.

٢. **وبناءً على تنوع أداة الدراسات**، فقد تم تصميم استبانته أولية لقياس مدى الرضا الوظيفي للموظفات في الوزارة، وقد تم استشارة أربعة محكمين في بنود الاستبانته بصورة أولية، وتم مراجعة بنود الاستبانته مع الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات المحكمين وتصميم الاستبانته بصورتها النهائية وذلك بعد إضافة مجموعة من العبارات لتغطية بعض جوانب الرضا الوظيفي.

٣. وصف الأداة

تم تقسيم الاستبانة إلى ٣ أجزاء رئيسية :

الجزء الأول: البيانات الشخصية المتكونة من ٦ متغيرات، وتتضمن ٦ بنود رئيسية كالتالي:

١. الجنسية.

٢. العمر.

٣. الحالة الاجتماعية.

٤. المؤهل العلمي.

٥. المستوى الوظيفي.

٦. سنوات الخبرة في وزارة الأوقاف.

الجزء الثاني: يتضمن ٣٣ عبارة تقيس الرضا الوظيفي، وقد تم تقسيم العبارات إلى ٣ محاور تم

توزيعها داخل الاستبانة بطريقة عشوائية كالتالي:

١ : محور بيئة العمل يشتمل على ١٧ عبارات: ١، ٩، ١٢، ١٣، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٣.

٢ : محور الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملها ويشتمل على ٩ عبارات: ٥، ٧، ٨، ١١، ١٥، ١٦، ١٧، ٣٠، ٣١.

٣ : محور التطوير والتجديد الوظيفي ويشتمل على ٧ عبارات: ٢، ٣، ٤، ٦، ١٠، ١٤، ٣٢.

وقد أعطيت العبارات درجات (من ١ .. وحتى ٥) لتقييم مستوى الرضا مكون من خمس خيارات (طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي) كالتالي: أوافق بشدة (٥)، أوافق (٤)، محايد (٣)، لا أوافق (٢)، لا أوافق بشدة (١) على التوالي، وقد تم تقليص المقياس عند عملية التحليل إلى (مقياس ليكرت الثلاثي) لتقوية نتائج الدراسة، وذلك بدمج (أوافق بشدة مع أوافق) و (لا أوافق مع لا أوافق بشدة).

كما افترضنا أن هناك متوسط افتراضي مقداره ٣ لعبارات الاستبيان، فإذا كانت الاستجابة فوق المتوسط الافتراضي كان ذلك دليلاً على الوضع السيء أو الاعتراض أو ندرة الحدوث، وكذلك إذا كانت الاستجابة تحت المتوسط الافتراضي كان ذلك دليلاً على الوضع الجيد أو الموافقة أو غالبية حدوث الحدث. وبالمثل ينطبق ذلك على المحاور الثلاث، حيث يتم إيجاد المتوسط الكلي للعبارات الممثلة له.

الجزء الثالث: اقتراحات المشاركات لتطوير العمل.

٤. ثبات الأداة

تم حساب معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) والذي يساوي ٠.٩١، وكذلك معامل ثبات القسمة النصفية (Split-Half Coefficient) والذي يساوي ٠.٨٣٢، وهما معاملان مرتفعان يؤكدان ثبات الأداة مما يعني أن هناك اتساق داخلي عالي بين إجابات الموظفين على عبارات الاستبيان.

كما تم حساب معامل ثبات كرونباخ ألفا لكل محور من محاور الدراسة كما هو مبين في جدول (٢) :

جدول (2) يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة	
المحور	قيمة ألفا
بيئة العمل	0.851
الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملها	0.770
التطوير والتجديد الوظيفي	0.772

وجميعها تعتبر معاملات ثبات عالية، مما يعني أن هناك اتساق داخلي عالي بين إجابات الموظفين على عبارات كل محور من المحاور الثلاثة.

٥. أسلوب جمع البيانات من الميدان

تم جمع البيانات اللازمة للدراسة كما يلي:

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من موظفات وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية المنتسبات للإدارات التالية، حيث بلغ عدد الموظفات التي تم تطبيق الاستبانة عليهن (٣٠٦) موظفة معينه.

• إدارة التنمية الأسرية.

• إدارة المسجد الكبير.

• إدارة الدراسات الإسلامية (دار القرآن، التوجيه الفني، السراج المنير، حلقات تحفيظ القرآن)

٦. خطة التحليل الإحصائي

تم استخدام أسلوبين لمعالجة البيانات إحصائياً في الدراسة الحالية كما يلي:

١. الأسلوب الإحصائي الوصفي باستخدام الجداول التكرارية.

٢. الاستدلال الإحصائي باستخدام الاختبارات العلمية (اختبارات الفروض).

فبالنسبة للأسلوب الإحصائي الوصفي فقد استخدمنا التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية لوصف وتحليل بعض النتائج. أما بالنسبة للاستدلال الإحصائي فقد

استخدمنا بعض الاختبارات التي تساعدنا على استنباط النتائج التي تحقق أهداف الدراسة.

وقد تم توظيف أحد الأسلوبين أو كليهما معاً خلال عرضنا لنتائج الدراسة، وفي سبيل إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات استخدمنا حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة SPSS for Windows ١٢,٠، وبفرض مستوى الدلالة الإحصائية ٠,٠٥ أو ٠,٠١.

نتائج الدراسة

قبل إجراء الاختبارات تم حساب الدرجة الكلية لكل محور من المحاور الثلاث والذي يمثل مجموع عبارات في كل محور لتسهيل عملية التفسير لنتائج الدراسة كما هو موضح في جدول (٣) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل منهم.

جدول (٣): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور الدراسة

الانحراف	المتوسط	المحور
0.74	2.26	بيئة العمل
0.81	2.65	الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملها
0.74	2.13	التطوير والتجديد الوظيفي

بالنسبة للفروض الأول، والثاني والثالث توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا موظفات الوزارة عن بيئة العمل ورضاهن عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن، وقد كان معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficients يساوي ٠,٦٩٨ وهو ما يوضح أن هناك علاقة ارتباطية موجبة قوية، أي أنه كلما زاد رضا الموظفات عن بيئة العمل كلما زاد رضاهن عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن.

وبالمثل توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا موظفات الوزارة عن بيئة العمل ورضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي، وقد كان معامل الارتباط بيرسون يساوي ٠,٥٧٢ وهو ما يوضح أن هناك علاقة ارتباطية موجبة متوسطة القوة، أي أنه كلما زاد مستوى رضا الموظفات عن بيئة العمل كلما زاد رضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.

وأخيراً، توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا موظفات الوزارة عن الأنظمة الإدارية

المطبقة في مجال عملهم ورضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي، وقد كان معامل الارتباط بيرسون يساوي ٠,٦٦٨ وهو ما يوضح أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة قوية، أي أنه كلما زاد مستوى رضا الموظفات عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهم كلما زاد رضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.

أما بالنسبة للفروض من الرابع حتى السادس فقد تم تطبيق اختبار تحليل التباين ANOVA لاختبار الفروق بين متوسطات كل من المتغيرات: العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة في وزارة الأوقاف بالنسبة لكل محاور الدراسة الثلاث، وكذلك تطبيق اختبار (ت) Independent Sample T Test، لاختبار الفرق بين متوسط رضا المسئولات والموظفات بالوزارة بالنسبة لكل محور، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (٤) نتائج اختبارات الفروض بالنسبة لمحور رضا الموظفات عن بيئة العمل.

البيان	الفئات	× المتوسط	الانحراف	F	مستوى الدلالة
العمر	29 - 20	2.33	.69	1.348	لا توجد دلالة 0.428
	39 - 30	2.20	76.		
	40 وأكثر	2.2	1.04		
الحالة الاجتماعية	متزوجة	2.22	0.73	2.11	لا توجد داله 0.137
	غير متزوجة	2.5	0.85		
	أخرى	2	0.75		
المؤهل العلمي	ثانوي وأقل	2.01	0.72	0.972	لا توجد دلالة 0.500
	دبلوم	2.29	0.68		
	جامعي وأكثر	2.26	0.79		
المستوى الوظيفي	مسئول	2.01	440.	3.434	توجد دلالة 0.053
	موظف	2.28	760.		
عدد سنوات الخبرة	6 فأقل	2.28	0.77	0.870	توجد دلالة 0.734
	11 - 15	2.11	610.		
	16 فما فوق	2.20	560.		

× كلما انخفض متوسط الدرجات كلما أشار ذلك على زيادة الرضا أكثر لدى العينة

- يشير الجدول رقم (٤) بعرض نتائج اختبارات الفروض والخاصة بمحور رضا الموظفين عن بيئة العمل إلى أن العاملات اللاتي يندرجن تحت فئات العمر ٤٠ فأكثر كن أكثر الموظفين رضا عن بيئة العمل مقارنة بالفئات العمرية الأخرى إذ يشير الجدول إلى حصولهن على متوسط (٢,٢) وبانحراف معياري (١,٠٤).

بينما كانت الفئات العمرية من ٣٠-٣٩ ثاني الفئات من حيث الرضا بمتوسط (٢,٢٠) وبانحراف معياري (٠,٧٦) في حين أن الفئات العمرية للموظفات الجديديات التعيين واللاتي يندرجن تحت الفئة العمرية من ٢٠-٢٩ هم أقل الفئات العمرية رضا عن بيئة العمل بحصولهن على متوسط (٢,٣٣) وانحراف معياري (٠,٦٩) مما يعنى أن العمر ليس له تأثير في درجة الرضا الوظيفي كما أظهرت عينة الدراسة.

- يلاحظ من الجدول (٤) أن نسبة العاملات المصنفات ضمن أخرى (أرملة، مطلقة، مخطوبة) كن أكثر رضا عن بيئة العمل من حيث حصولهن على متوسط درجات (٢) وبانحراف معياري (٠,٧٥)، بينما كانت العاملات المتزوجات هم في المرتبة الثانية من حيث رضاهن عن بيئة العمل بحصولهن على متوسط (٢,٢٢) وبانحراف معياري (٠,٧٣)، وتأتي في المرتبة الأخيرة العاملات غير المتزوجات وهم أقل رضا بحصولهن على متوسط (٢,٥) وانحراف معياري (٠,٨٥).

- يوضح الجدول رقم (٤) أن العاملات الحاصلات على مؤهل ثانوي وأقل وبرغم من حصولهن على متوسط (٢,٠١) وبانحراف (٠,٧٢) إلا أن فروق المتوسطات لا تحمل داله إحصائية كما يشير الجدول أعلاه.

بينما العاملات الحاصلات على شهادة جامعية وأكثر كن في المرتبة الثانية من حيث رضاهن عن بيئة العمل بمتوسط (٢,٢٦) وانحراف (٠,٧٩) وتأتي في المرتبة الأخيرة العاملات الحاصلات على دبلوم هم الأقل رضا عن بيئة العمل بمتوسط (٢,٢٩) وانحراف معياري (٠,٦٨).

عليه فإن المؤهل العلمي للعاملات من عينة الدراسة لم تؤكد على وجود فروق إحصائية بينهن بالنسبة لرضاهن عن بيئة العمل حسب مؤهلها العلمي.

- يلاحظ من الجدول رقم (٤) نستطيع أن نستنتج أن للمستوى الوظيفي تأثير كبير في رضا عينة الدراسة .

إذ يشير الجدول أعلاه أن فئة المسئولات المشاركات في الدراسة واللاتي حصلنا على متوسط (٢,٠١) وبانحراف معياري (٠,٤٤) أظهرنا رضا وظيفياً أعلى من الموظفين وذلك بمتوسط (٢,٢٨) وانحراف معياري (٠,٧٦) وبدالة إحصائية.

- كما أن الجدول رقم (٤) والخاص بعدد سنوات الخبرة وجود تأثير في تحقيق الرضا عن بيئة

العمل و أن العاملات اللاتي عدد سنوات خبراتهم في مجال عملهن الحالي بالوزارة من (١١-١٥ سنة) كن أكثر الموظفات رضاً عن الأنظمة الإدارية من حيث حصولهن على متوسط (٢,١١) وانحراف معياري (٠,٦١) وبدالة إحصائية. وهي أقل عند الفئة اللاتي عدد سنوات الخبرة من (١٦ فأكثر) وذلك بمتوسط (٢,٢٠) وانحراف معياري (٠,٥٦)، ويليهما في المرتبة الأخيرة سنوات الخبرة (١٠ سنوات فأقل) وذلك بحصولهن على متوسط (٢,٢٩) وانحراف معياري (٠,٩١).

جدول (٥) نتائج اختبارات الفروض بالنسبة لمجور رضا الموظفات عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن:

البيان	الفئات	× المتوسط	F	الدلالة
العمر	20-29	2.79	6.257	توجد دلالة 0.002
	30-39	2.63		
	40 وأكثر	2.26		
الحالة الاجتماعية	متزوجة	2.64	1.62	لا توجد دلالة 0.284
	غير متزوجة	2.80		
	أخرى	2.3		
المؤهل العلمي	ثانوي وأقل	2.47	3.109	توجد دلالة 0.046
	دبلوم	2.79		
	جامعي وأكثر	2.57		
المستوى الوظيفي	مستول	2.23	8.154	توجد دلالة 0.017
	موظف	2.70		
عدد سنوات الخبرة	5 فأقل	2.74	3.40	لا توجد دلالة 0.092

× كلما انخفض متوسط الدرجات كلما أشار ذلك على زيادة الرضا أكثر لدى العينة

• نلاحظ من الجدول رقم (٥) والخاص بمحور رضا الموظفين عن الأنظمة الإدارية إلى أن العائلات اللاتي يدرجن تحت فئات العمر ٤٠ فأكثر كن أكثر الموظفين رضا إذ يشير الجدول إلى حصولهن على متوسط درجات (٢,٢٦) وبانحراف معياري (٠,٧٨) وبدالة إحصائية. بينما كانت الفئات العمرية من ٣٠-٣٩ ثاني الفئات من حيث رضاهن عن الأنظمة الإدارية بمتوسط (٢,٦٣) وبانحراف معياري (٠,٧٨) في حين يشير الجدول أعلاه إلى الموظفين الجددات التعين واللاتي يدرجن تحت الفئة العمرية من ٢٠-٢٩ كأقل الفئات رضا عن الأنظمة الإدارية وذلك بحصولهن على متوسط (٢,٧٩) وانحراف معياري (٠,٨٢)، مما يدل على وجود فروق إحصائية بين فئات العمر المختلفة ووجود تأثير على رضا الموظفين عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن.

• أيضا نستطيع أن تستنتج من الجدول رقم (٥) أن أعلى الموظفين رضا عن الأنظمة الإدارية كن أخرى (أرملة، مخطوبة، معلقة) وذلك بحصولهن على متوسط درجات (٢,٣) وانحراف معياري (٠,٧٣)، أما الموظفات المتزوجات في المرتبة الثانية من حيث الرضا بمتوسط (٢,٦٤) وانحراف معياري (٠,٧٩)، بينما كانت غير المتزوجات كن في المرتبة الأخيرة من حيث رضاهن بمتوسط (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٩٨).

من هنا نلاحظ عدم وجود تأثير على رضا الموظفين من حيث الحالة الاجتماعية.

• يوضح الجدول رقم (٥) بوجود علاقة ذات داله إحصائية بين المؤهلات العلمية المختلفة. إذ يشير الجدول أعلاه أن العائلات الحاصلات على مؤهل ثانوي وأقل كن أكثر الفئات رضا عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال العمل وذلك بمتوسط (٢,٤٧) وبانحراف معياري (٠,٨٨)، بينما العائلات الحاصلات على شهادة جامعية وأكثر في المرتبة الثانية من رضاهن عن بيئة العمل بمتوسط (٢,٥٧) وانحراف (٠,٨١) أما العائلات الحاصلات على دبلوم هم الأقل رضا عن الأنظمة الإدارية بمتوسط (٢,٧٩) وانحراف معياري (٠,٨١).

• وكذلك تبين من الجدول رقم (٥) أن للمستوى الوظيفي تأثير كبير في رضا الموظفين عن الأنظمة الإدارية المطبقة في نظام العمل، إذ يشير الجدول أعلاه إلى أن فئة المسئولات المشاركات في الدراسة كن أكثر رضا وذلك بمتوسط (٢,٢٣) وبانحراف معياري (٠,٥٣) وبداله إحصائية. أما الموظفات هم الأقل رضا عن الأنظمة الإدارية وذلك بمتوسط (٢,٧٠) وانحراف معياري (٠,٨٣).

• نلاحظ من الجدول رقم (٥) أن الموظفين اللاتي عدد سنوات خبراتهم في الوزارة من (١١- فما فوق) كن أكثر الموظفين رضا عن الأنظمة الإدارية وبالرغم من حصولهن على متوسط (٢,٤)

وانحراف معياري (٠,٧١) إلا أن فروق المتوسطات لا تحمل داله إحصائية كما يشير الجدول أعلاه.

بينما الموظفين اللاتي عدد سنوات الخبرة من (٦-١٠ سنوات) كن في المرتبة الثانية من حيث الرضا وذلك بمتوسط (٢,٦٢) وانحراف معياري (٠,٨٧) وتأتي في المرتبة الأخيرة (٥ فأقل) وذلك بحصولهن على متوسط (٢,٢٩) وانحراف معياري (٠,٧٩)، عليه فإن عدد سنوات الخبرة في الوزارة من عينه الدراسة لم تؤكد على وجود فروق إحصائية بينهما بالنسبة لرضاهن عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن حسب سنوات الخبرة.

جدول (٦) نتائج اختبارات الفروض بالنسبة لمجور رضا الموظفين عن التطوير والتجديد الوظيفي:

البيان	الفئات	المتوسط	الانحراف	F	الدلالة
العمر	20-29	2.23	0.71	4.591	توجد دلالة 0.011
	30-39	2.13	0.78		
	40 وأكثر	1.81	0.66		
الحالة الاجتماعية	متزوجة	2.11	0.74	1.75	لا توجد دلالة 0.161
	غير متزوجة	2.32	0.78		
	أخرى	1.9	0.73		
المؤهل العلمي	ثانوي وأقل	2.04	0.93	0.652	لا توجد دلالة 0.522
	دبلوم	2.19	0.73		
	جامعي وأكثر	2.11	0.74		
المستوى الوظيفي	مستول	1.76	0.37	7.685	توجد دلالة 0.001
	موظف	2.17	0.76		
عدد سنوات الخدمة	5 فأقل	2.2	0.73	1.489	لا توجد دلالة 0.554
	6-10	2.09	0.82		
	11 فما فوق	2.0	0.67		

× كلما انخفض متوسط الدرجات كلما أشار ذلك على زيادة الرضا أكثر لدى العينة

• تستنتج من الجدول رقم (٦) والخاص بمحور رضا الموظفين عن التجديد والتطوير أن العوامل اللاتي يندرجن تحت فئات العمر ٤٠ فأكثر كن أكثر الموظفين رضا عن التجديد والتطوير إذا يشير الجدول أعلاه بحصولهن على متوسط درجات (١,٨١) وبانحراف معياري (٠,٦٦) وبدالة إحصائية.

بينما كانت الفئات العمرية من ٣٠-٣٩ ثاني الفئات من حيث الرضا بمتوسط (٢,١٣) وانحراف معياري (٠,٧٨) في حين أن للموظفات الجديديات التعين والتي يندرجن تحت الفئة العمرية من ٢٠-٢٩ كأقل الفئات رضا عن التجديد والتطوير بحصولهن عن متوسط (٢,٢٣) وانحراف معياري (٠,٧١)، مما يعني أن للعمر تأثير في درجة الرضا الوظيفي لتجديد والتطوير كما أظهرت عينه الدراسة.

• نلاحظ من الجدول رقم (٦) أن نسبة الموظفين أخرى (أرملة، مخطوبة، معلقة) كن أكثر الموظفين رضا عن التطوير والتجديد وبالرغم من حصولهن على متوسط (١,٩) وبانحراف معياري (٠,٧٣) إلا أنه لا يوجد فروق ذات داله إحصائية تؤثر على الرضا.

وعن ذلك فإن الموظفين المتزوجات في المرتبة الثانية وذلك بمتوسط (٢,٣٢) وانحراف معياري (٠,٧٨)، مما يدل على أن الموظفين غير المتزوجات هم الأقل رضا من حيث التجديد والتطوير بمتوسط (٢,١١) وانحراف معياري (٠,٧٤)

أما الموظفات المطلقات في المرتبة الثانية من حيث الرضا ويليهن الموظفات المتزوجات في المرتبة الثالثة، وأخيراً الموظفات غير المتزوجات هم أقل رضا عن الأنظمة الإدارية ذلك بحصولهن على متوسط (٢,٣٢) وبانحراف (٠,٧٨)

• يشير الجدول رقم (٦) إلى أن العوامل الحاصلات على مؤهل ثانوي وأقل كن أكثر الفئات رضا عن التطوير والتجديد بمتوسط درجات (٢,٠٤) وبانحراف معياري (٠,٩٣)، بينما العوامل الحاصلات على شهادة جامعية وأكثر في المرتبة الثانية من حيث رضاهن بمتوسط (٢,١١) وانحراف معياري (٠,٧٤) أما العوامل الحاصلات على دبلوم هم الأقل من حيث الرضا عن التجديد والتطوير بمتوسط (٢,١٩) وانحراف معياري (٠,٧٤)، مما يوضح عدم وجود فروق ذات داله إحصائية في عينة الدراسة تؤثر على رضا الموظفين في التجديد والتطوير الوظيفي.

× كما يوضح الجدول رقم (٦) أن رضا المسئول أعلى بكثير من الموظف وذلك بحصولهن على متوسط درجات (١,٧٦) وبانحراف معياري (٠,٣٧) وبداله إحصائية، أما الموظفات هم الأقل رضا عن التجديد والتطوير وذلك بمتوسط (٢,١٧) وانحراف معياري (٠,٧٦)، وهذا يدل على وجود تأثير كبير في الرضا لمستوى التجديد والتطوير الوظيفي.

• وأخيراً نلاحظ من الجدول رقم (٦) أن العوامل اللاتي عدد سنوات خبراتهم في مجال عملهن الحالي بالوزارة (٥ سنوات فأقل) كن أكثر الموظفين رضا عن التطوير والتجديد وذلك بحصولهن على متوسط درجات (٢,٢) وانحراف معياري (٠,٧٣)،

إلا أن لا توجد فروق ذات داله إحصائية مما يعني عدد سنوات الخبرة في العمل لا تؤثر في الرضا الوظيفي كما أظهرت الدراسة وهي أقل عند الفئة اللاتي عدد سنوات الخبرة (١١ سنة فأكثر) بمتوسط (٢,٠) وانحراف معياري (٠,٦٧)، أما الموظفات اللاتي يبلغ عدد سنوات الخبرة من (٦-١٠ سنوات) وذلك بحصولهن على متوسط (٢,٠٩) وانحراف معياري (٠,٨٢).

الجزء الثاني

الخلاصة والتوصيات

الخلاصة:

يشير التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة التي أجريت على عينه من الموظفين متمثلة في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية اللواتي تم اختيارهن بطريقة عشوائية من عدة مراكز مختلفة تتبع وزارة الأوقاف، فقد أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى منهن ممن هن أقل من ٤٠ سنة، وهذا يدل على أن مجتمع الدراسة مجتمع شبابي يملك طاقات قادرة على العمل والانجاز إذا توفر لها التشجيع والبيئة الملائمة للعمل. كما أن نسبة الغالبية من المتزوجات مقارنة بغير المتزوجات وقد بلغت (٨٢%) من عينة الدراسة، وكان معظمهم من المؤهلات الدراسية دبلوم فما فوق. كما تبين أن (٩٠%) من المشاركات في الدراسة من الموظفات مقابل ٢٧ مستولة. وأغلب المشاركات عدد سنوات خبراتهم في العمل لا تزيد عن ١٠ سنوات أي بنسبة (٨٣,٤%).

ويتميز مجتمع موظفات وزارة الأوقاف بأنه مجتمع نسائي لا يختلط به الرجال بالنسبة للنساء وهذه ميزة إيجابية تشجع كثير من النساء للحصول على فرص وظيفية في هذه الوزارة، وبالتالي من الممكن أن يكون ذلك عاملاً مؤثراً في ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لديهن.

وبالرجوع إلى نتائج الدراسة حول محاور الرضا الوظيفي (بيئة العمل، الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال العمل، التجديد والتطوير الوظيفي)، فقد أثبتت النتائج ما يلي:

• العلاقة بين المحاور الثلاثة بعضها ببعض

١. أثبتت نتائج الدراسة عن وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أغلبية عبارات محور بيئة العمل وأغلبية عبارات محور الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال العمل.
٢. اتضح من نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أغلبية محور بيئة العمل وأغلبية التجديد والتطوير.
٣. أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أغلبية محور الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال العمل وأغلبية محور التجديد والتطوير.

• العلاقة بين المحاور والبيانات الشخصية

١- محور رضا الموظفين عن بيئة العمل:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف أعمارهن بالنسبة لرضاهن عن بيئة العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف حالاتهن الاجتماعية بالنسبة لرضاهن عن بيئة العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف مؤهلاتهن العلمية بالنسبة لرضاهن عن بيئة العمل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا موظفات الوزارة عن بيئة العمل ومستواهن الوظيفي، وقد كان مستوى الرضا أعلى لدى الموظف.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة على مختلف سنوات خدمتهن بالوزارة ورضاهن عن بيئة العمل.

٢- محور رضا الموظفين عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف أعمارهن بالنسبة لرضاهن عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن، وقد كانت لدي الموظفات اللاتي تتراوح أعمارهن من ٢٠ حتى ٢٩ سنة أعلى منها لدي نظيراتهن ممن تتراوح أعمارهن من ٤٠ سنة فما فوق.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف حالاتهن الاجتماعية بالنسبة لرضاهن عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف مؤهلاتهن العلمية بالنسبة لرضاهن عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا موظفات الوزارة عن الأنظمة الإدارية المطبقة في مجال عملهن ومستواهن الوظيفي، وقد كان مستوى الرضا أعلى لدى الموظف.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة على مختلف سنوات خدمتهن بالوزارة ورضاهن عن بيئة العمل.

٣- محور رضا الموظفين عن التطوير والتجديد الوظيفي

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف أعمارهن بالنسبة لرضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي ، وقد كانت لدى الموظفات اللاتي تتراوح أعمارهن من ٢٠ حتى ٢٩ سنة أعلى منها لدى نظيراتهن ممن تتراوح أعمارهن من ٤٠ سنة فما فوق.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف حالاتهن الاجتماعية بالنسبة لرضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة بمختلف مؤهلاتهن العلمية بالنسبة لرضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا موظفات الوزارة عن التطوير والتجديد الوظيفي والمستوى الوظيفي، وقد كان مستوى الرضا أعلى لدى الموظف.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفات الوزارة على مختلف سنوات خدمتهن بالوزارة ورضاهن عن التطوير والتجديد الوظيفي.
- كما أن القياس الدقيق للرضا الوظيفي يتطلب اتخاذ ترتيبات وإجراءات خاصة على نحو يكفل إمداد الإدارة بمعلومات دقيقة ومنتظمة حول شعور العاملين تجاه وظائفهم وأعمالهم والظروف السائدة في منظماتهم. وتجدر الإشارة إلى أن مقاييس الرضا مهما كانت وقتها يتعذر اعتبارها أداة محايدة لجمع المعلومات، فقد ثبت أن توقعات العاملين ومعتقداتهم حول ما ينبغي أن يكون عليه هذا الرضا ترتفع تلقائياً بمجرد أن نطلب منهم المشاركة بإبداء آرائهم من خلال هذه المقاييس، كما أن عدم اتخاذ خطوات عملية من جانب الإدارة لتحسين هذا الرضا بعد الدراسات والقياسات التي يتم إجراؤها من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا عن ذي قبل، ومن هنا يأتي القول بأنه ليس من الحكمة أن تعدد دراسات أو قياسات حول الرضا الوظيفي يشترك فيها العاملون بإحدى المنظمات ما لم تكن الإدارة في هذه المنظمة مستعدة لاتخاذ ترتيبات وخطوات عملية لتحقيق هذا الرضا وتنفيذ ما تخلص إليه هذه الدراسات من توصيات ونتائج.

التوصيات

إن القياس الدقيق للرضا الوظيفي يتطلب اتخاذ ترتيبات وإجراءات خاصة على نحو يكفل إمداد الإدارة بمعلومات دقيقة ومنتظمة حول شعور العاملين تجاه وظائفهم وأعمالهم والظروف السائدة في منظماتهم. وتجدر الإشارة إلى أن مقاييس الرضا مهما كانت وقتها يتعذر اعتبارها أداة محايدة لجمع المعلومات، فقد ثبت أن توقعات العاملين ومعتقداتهم حول ما ينبغي أن يكون عليه هذا الرضا ترتفع تلقائياً بمجرد أن نطلب منهم المشاركة بإبداء آرائهم من خلال هذه المقاييس، كما أن عدم اتخاذ خطوات عملية من جانب الإدارة لتحسين هذا الرضا بعد الدراسات والقياسات التي يتم إجراؤها من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا عن ذي قبل، ومن هنا يأتي القول بأنه ليس من الحكمة أن تعدد دراسات أو قياسات حول الرضا الوظيفي يشترك فيها العاملون بإحدى المنظمات ما لم تكن الإدارة في هذه المنظمة مستعدة لاتخاذ ترتيبات وخطوات عملية لتحقيق هذا الرضا وتنفيذه .

وبعد استعراض نتائج التحليل الإحصائي والتوصل إلى قياس درجة الرضا الوظيفي لدى موظفات وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية تبين لنا مدى الحاجة إلى التركيز على الأسس التي من شأنها تعزيز الرضا لدى الموظفة من جوانبه المختلفة وذلك من ناحية بيئة العمل التي تعمل بها، وإداراتها المباشرة التي تشرف عليها في وظيفتها ومكان عملها، أيضاً المسؤولين في الوزارة المكلفين بالإشراف على الإدارات المختلفة لوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية.

من هنا نستعرض أهم التوصيات:

• توصيات عينة الدراسة لتحقيق درجة مقبولة من الرضا الوظيفي للموظفات:

١. أهمية تعزيز العلاقة بين مسؤولات العمل والموظفات لتسهيل عملية تقبل الأوامر والتوجيهات الموجهة إليهن من مسؤولاتهن المباشرات.
٢. محاولة تنفيذ الأعمال المطلوبة منها في الوقت المطلوب وبالسرية الممكنة مما يعزز شعور الموظفة بأهميتها وقدرتها على الإنجاز وبالتالي ولاءها لوظيفتها.
٣. وجود تعاون ومرونة بين الموظفة وزميلاتها في العمل يكون قائم على الحب والاحترام وذلك يلعب دوراً كبيراً في وجود الارتياح النفسي والقبول داخل أجواء العمل المختلفة بما فيها من مصاعب، وذلك سيسهل عليها مواجهة المشكلات التي تتعرض لها بسهولة ويسر.

• التوصيات المتعلقة بالمسؤولين المباشرين في العمل:

١. تنظيم العمل عن طريق وضع الموظفة المناسبة في المكان المناسب بحيث يكون ملائماً لتخصصها وميولها بقدر الإمكان.
٢. تعزيز مفهوم حب العمل عند الموظفات فشعور الموظفة بحبها وولائها للعمل يرفع من شعورها بالرضا.
٣. تشجيع الموظفة معنوياً عن طريق توجيه كلمات من الشكر والتقدير لما تقوم به من عمل بين فترة وأخرى وذلك يرفع من معنوياتها ويزيد ثقتها بنفسها وفي عملها.
٤. تشجيع الموظفة مادياً عن طريق إدراج اسم الموظفة المتميزة في عملها في كشوف موجهة للجهات العليا في الوزارة لتحصل على المكافأة والتقدير المناسب.
٥. تقبل آراء الموظفة واقتراحاتها إذا كانت تصب في صالح العمل وتساعد على سرعة وجود الانجاز، يعزز شعور الموظفة بأهميتها ويشجعها على المزيد من التطوير والإبداع.

• التوصيات الخاصة بالإدارات العليا:

- بعد أن تم حصر آراء ومقترحات الموظفات في وزارة الأوقاف المبينة بالاستبانة نتوصل إلى أن عدداً غير قليل من الموظفات أوضحن مدى حاجتهن الماسة لتوفير المتطلبات التالية في أماكن عملهن وهي:
١. ضرورة وجود مبنى أو مركز مستقل مناسب للعمل.
 ٢. توفير الدعم المادي ويتمثل في (زيادة الرواتب حسب حجم العمل- وجود كادر للموظفة- ومكافآت مادية ومعنوية- ترقية لتزيد من حماس الموظفات للعمل والانجاز- وتدرج في المناصب الوظيفية- ضرورة توفير أجهزة حديثة ومتطورة للعمل).
 ٣. توفير الدعم المعنوي للموظفات فيتمثل في تنظيم دورات وبرامج تدريبية تتناسب مع طبيعة العمل وتكون بصفة منتظمة ومستمرة لتساعد على التجديد والتطوير في العمل- عقد اجتماعات بين المسؤولين والموظفين للاستماع إلى آراءهم واقتراحاتهم والعمل بها بما يناسب العمل.

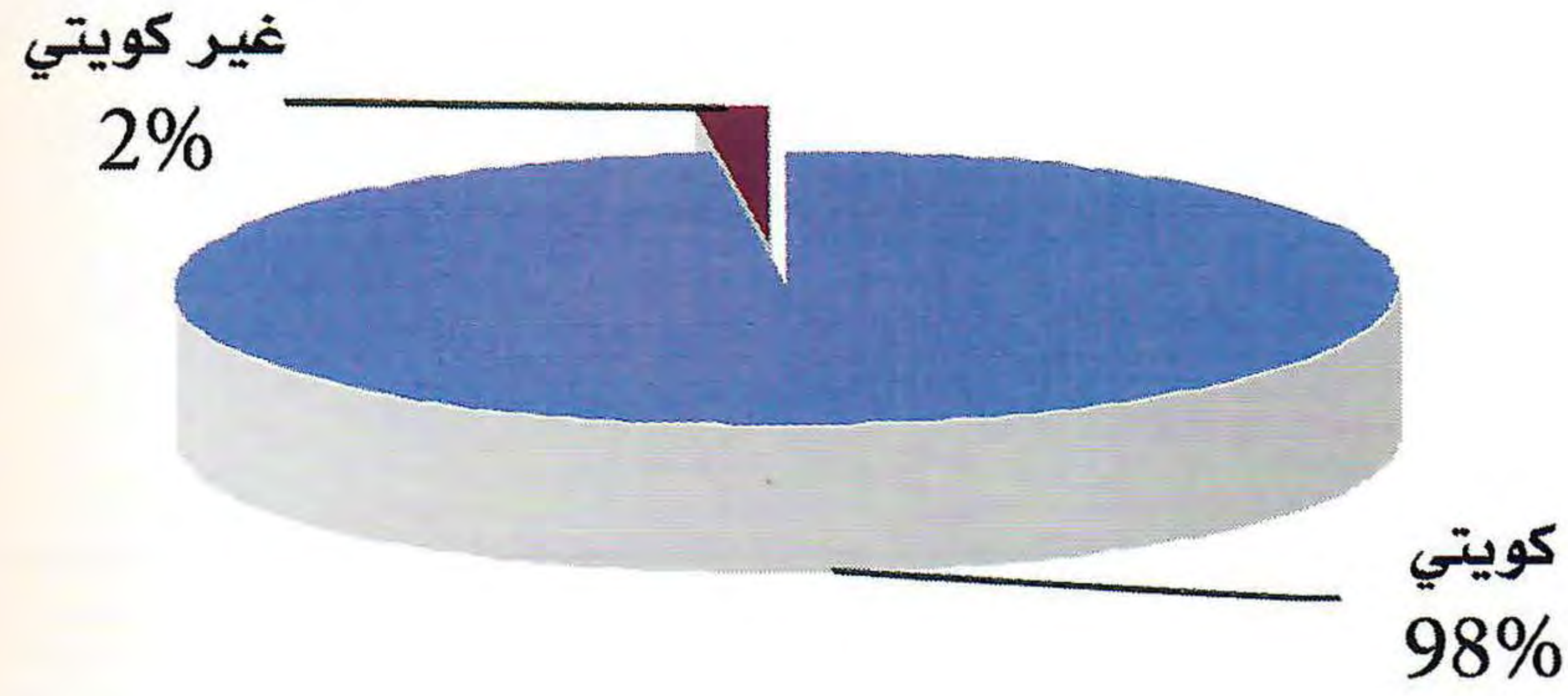
الجزء الثالث

المراجع

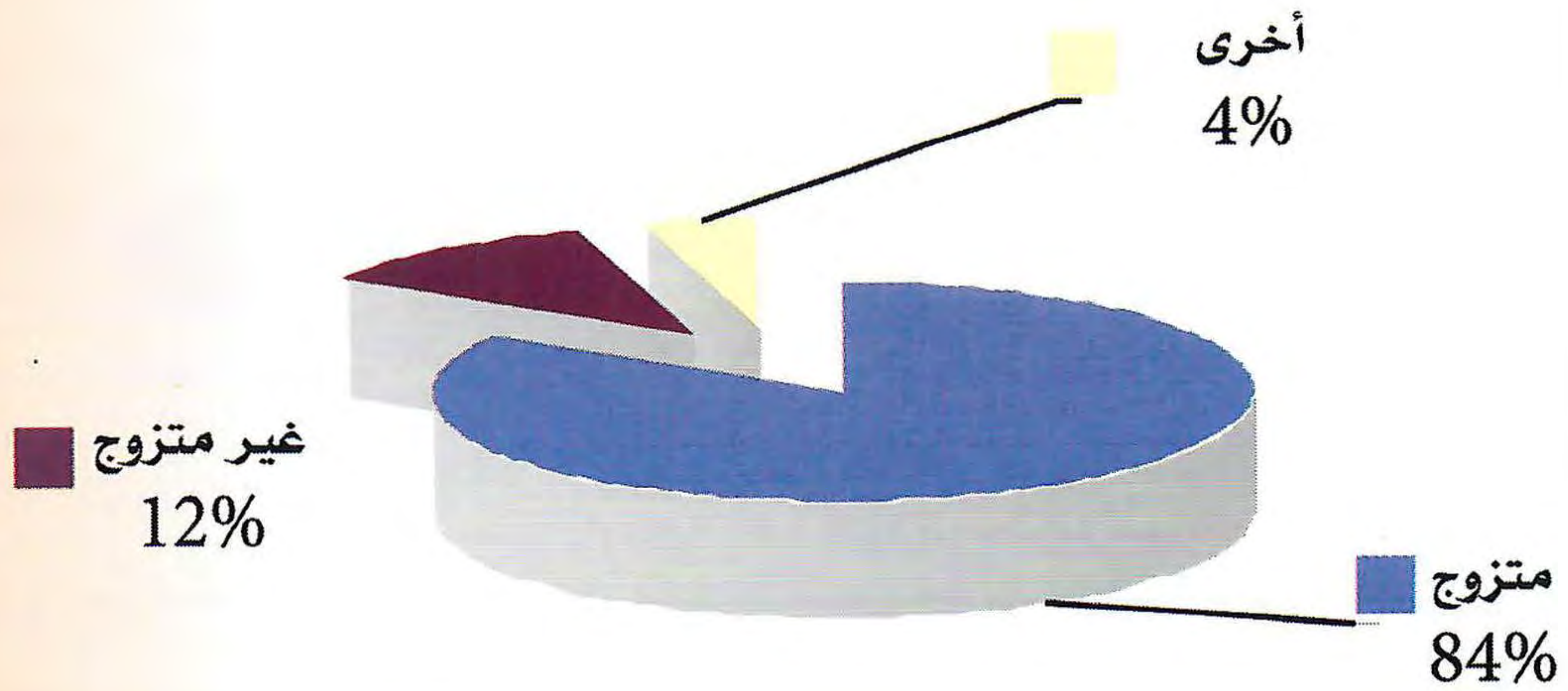
١. بدر، حامد (١٩٨٣)، دراسة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية - العدد الثالث ص ٦١-٩٧.
٢. د. الخضري ود. محمد سلامة (١٩٨٢)، عن الرضا المهني لدى المعلمين في دولة قطر، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية - العدد ٣٠ ص ٧٥-١١٩.
٣. د. بوحمر / د. الزيد (١٩٩٩)، رضا المراجعين على مستوى الخدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بدولة الكويت: دراسة مقارنة. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد ٢٤ (أكتوبر/نوفمبر/ديسمبر ١٩٩٩)، ١٥-٦٨.
٤. د. المعيوف (٢٠٠٣)، أثر المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية على الولاء التنظيمي.
٥. د. الحوامدة / د. الفهداوي (٢٠٠٢)، أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي، وهي دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين.
٦. د. عسكر / د. زايد (١٩٩٤)، الدراسة التي أشارت إلى المحددات الشخصية لقيم العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي- دراسة تطبيقية بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للعلوم الإدارية - مجلد ١٢ مايو ١٩٩٤ / ص ٢٠١-٢٤١.
٧. د. الخترش، فبراير (٢٠٠٦)، مستوى الرضا الوظيفي والولاء المؤسسي لدى العاملين بقطاع المساجد في وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية (دراسة غير منشورة).
٨. د. مختار رضا (١٩٩٩)، دراسة استكشافية التعرف على العوامل أو المتغيرات التي تؤثر على الرضا الوظيفي للإحصائي الاجتماعي، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية - العدد ٩٤ (يوليو-أغسطس، سبتمبر ١٩٩٩) ص ٩٧-١١٥.
٩. د. العباسي (٢٠٠٤)، درجة الرضا الوظيفي للضباط العاملين بوزارة الداخلية بالكويتية وأثر الخصائص الشخصية والوظيفية على الرضا الوظيفي والولاء، مجلة العلوم الاجتماعية العدد ٤٢ مجلد ٣٢ / ص ٦٦٧-٩٠٢.
١٠. د. العجمي (٢٠٠٥) دراسة العلاقة بين عوامل ضغوط الدور ومتغيرين مهمين من المتغيرات المتعلقة بعمل وظيفة المدقق الخارجي، المجلة العربية للعلوم الإدارية - مجلد ١٢ / ص ٩-٣٣.
١١. د. العباد / د. الحجري (٢٠٠٤)، تقدير الذات وعلاقته بالمظهر الشخصي لدى عينة من الطلاب المراهقين بالمرحلتين المتوسطة والثانوية في دولة الكويت: دراسة مقارنة بين الذكور والإناث. مجلة المنهج العلمي والسلوك، العدد الثالث، أكتوبر ٢٠٠٤، ٥٠١-٥٤٢.
١٢. د. العتيبي (٢٠٠٣)، تأثير العدالة التنظيمية على اتجاهات الموظفين في دولة الكويت (باللغة الانجليزية).
١٣. عبد الخالق (١٩٨٢)، دراسة الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية - جامعة الكويت، العدد الثالث / ص ٧٣-١٠٧.

الجزء الرابع رسومات بيانية

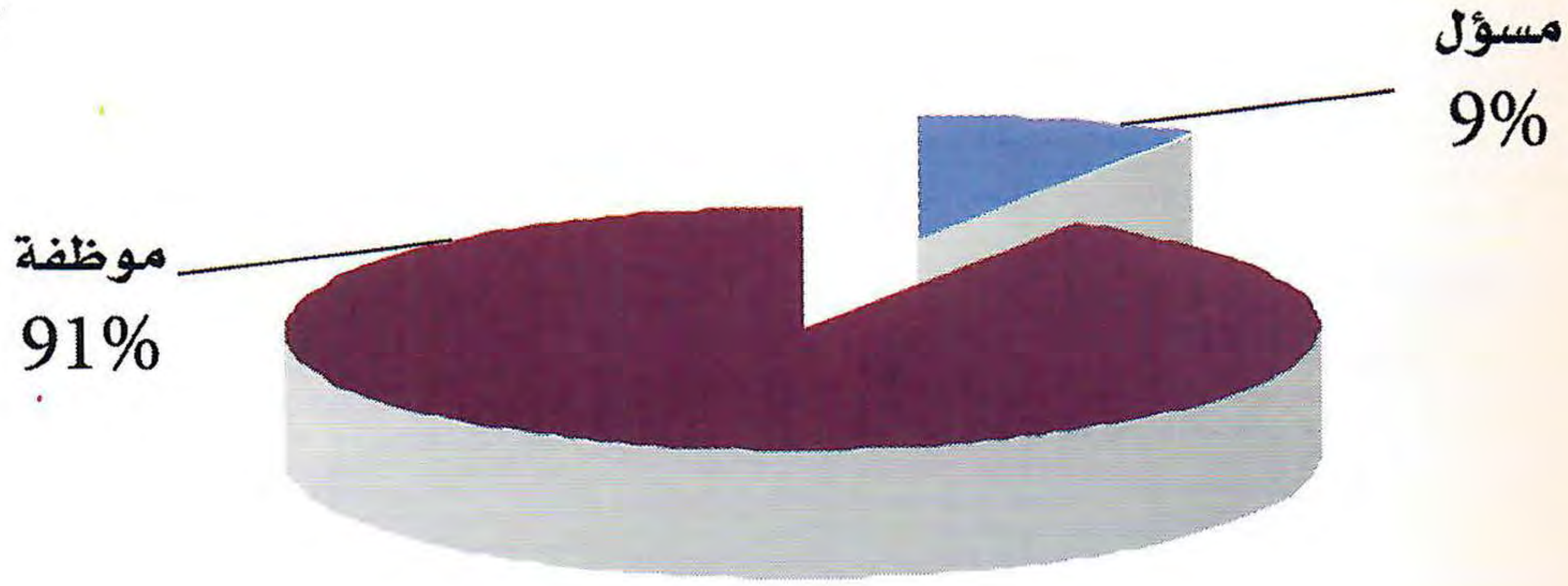
رسم بياني رقم (١) يوضح
توزيع عنه البحث حسب الجنسية



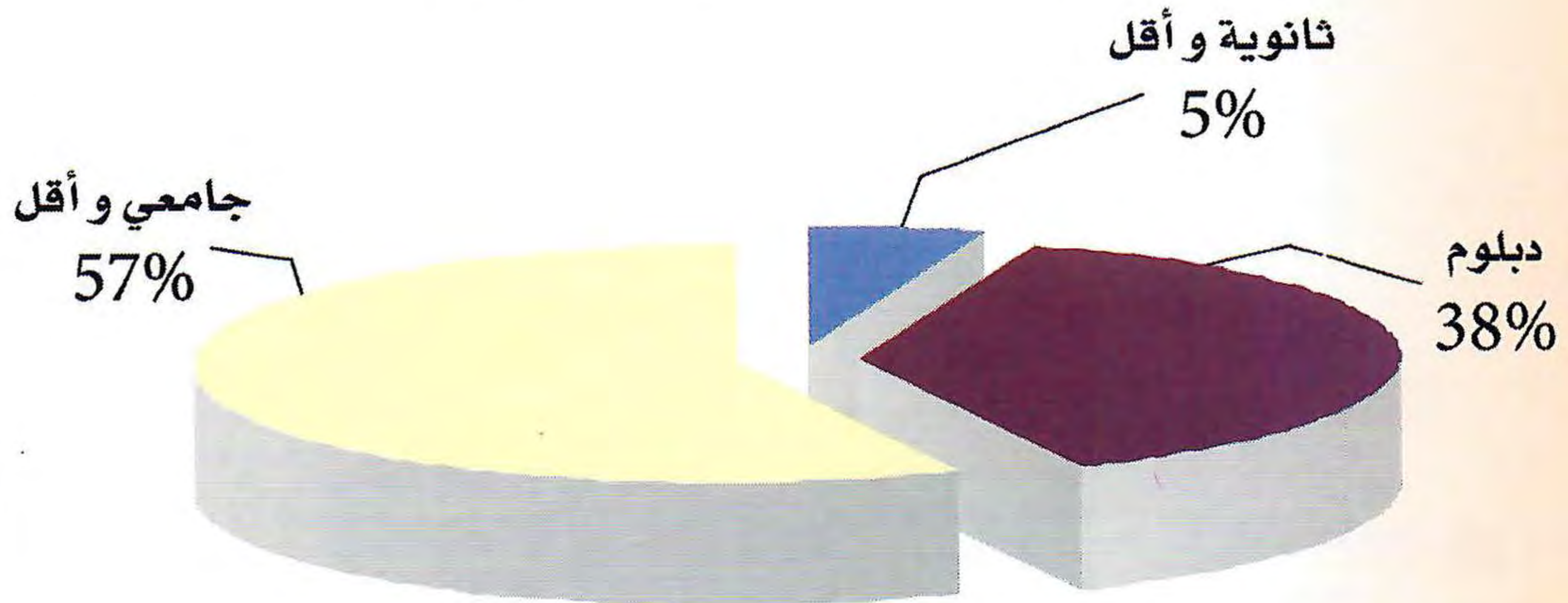
رسم بياني رقم (٢) يوضح الحالة الاجتماعية



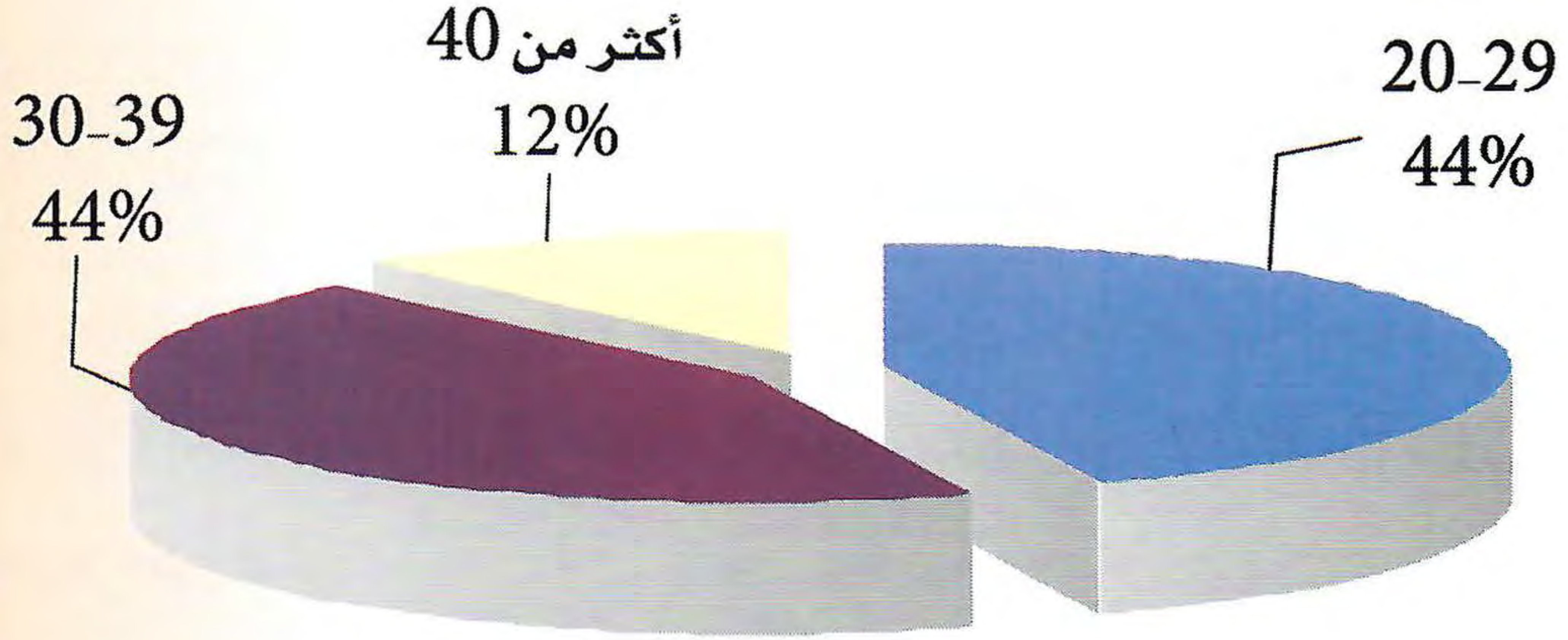
رسم بياني رقم (٣) يوضح
توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي



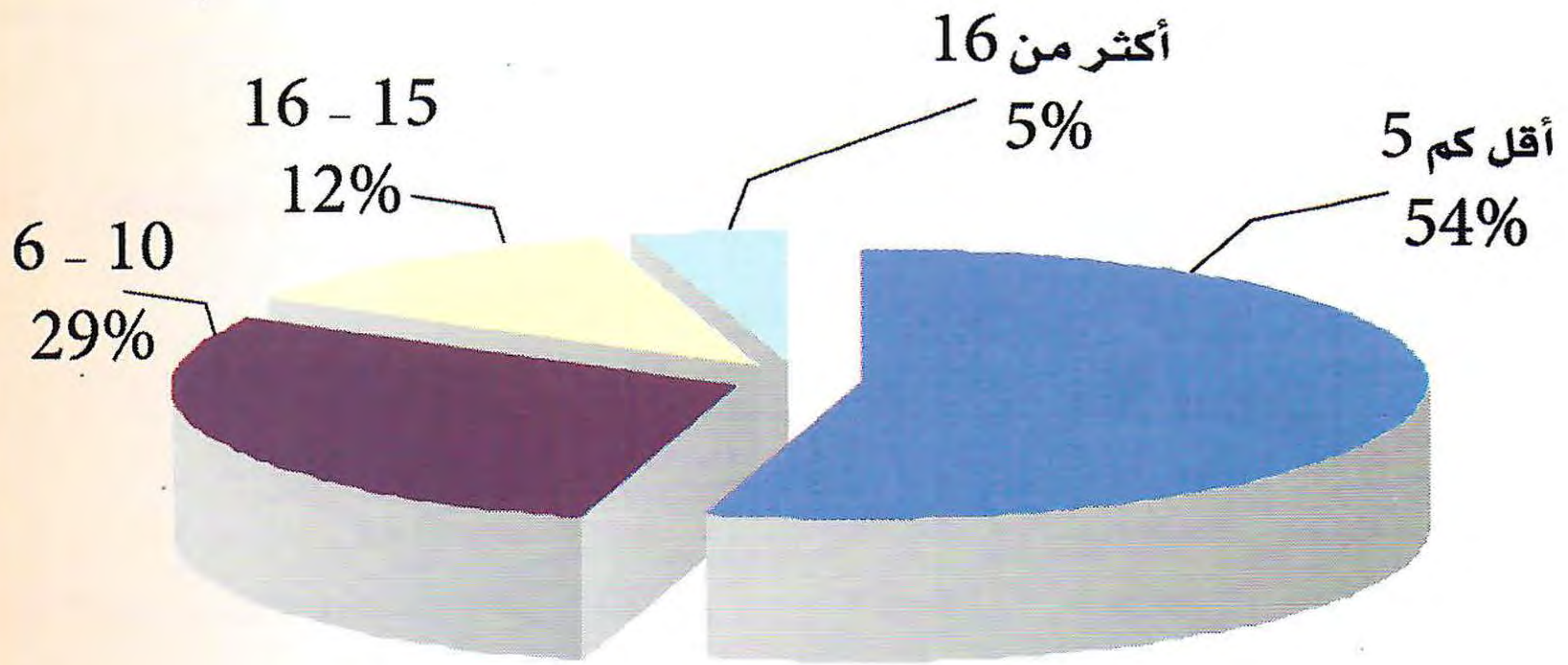
رسم بياني رقم (٤) يوضح
توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



رسم بياني رقم (٥) يوضح
توزيع العينة حسب العمر



رسم بياني رقم (٦) يوضح
توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



الجزء الخامس

نموذج استبانة الدراسة الميدانية الخاصة ب: الرضا الوظيفي للقطاع النسائي بوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

الأخوات الفاضلات الموظفات في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية تحية طيبة وبعد، تهدف هذه الاستبانة إلى (تحديد مدى الرضا الوظيفي للموظفات في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية وأثره على إنتاجية العمل).

يرجى تعاونك معنا في تعبئة هذه الاستبانة لما في ذلك من أهمية، علماً بأن المعلومات التي تقدمونها ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرين لكن حسن تعاونكم.

الجزء أولاً: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (√) في المربع المناسب لإجابتك.

1. الجنسية: • كويتية • غير كويتية
2. الحالة الاجتماعية: • متزوجة • غير متزوجة • مطلقة • أخرى:.....
3. العمر: • 20 - 29 • 30 - 39 • 40 - 49 • 50 فما فوق
4. المؤهل العلمي: • متوسط وأقل • ثانوي • دبلوم • جامعي • جامعي فما فوق
5. سنوات الخبرة بالوزارة: • 5 فأقل • 6 - 10 • 11 - 15 • 16 - 19 • 20 فما فوق
6. المستوى الوظيفي: • مسئول • موظف

الجزء الثاني:

ضع علامة (√) أمام العبارة المناسبة:

المحور الأول: بيئة العمل

م	العبارات	جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة متوسطة	بدرجة قليلة	أبداً
1	أشعر بالندم لاختيار هذه الوظيفة					
2	أقوم ببعض المسؤوليات المحببة لي في العمل					
3	طبيعة عملي تحد من تطويري الوظيفي					
4	أشعر أن الوضع في إدارتي يتحسن إلى الأفضل					
5	المستول في العمل يستخدم أساليب الإدارة الحديثة المنصفة بين العاملين					
6	تتفاعل الإدارة مع تصوراتي واقتراحاتي					
7	مسئولي بالعمل يشجع العاملين لطرح آرائهم بحرية					
8	أستطيع مناقشة مديري بخصوص فرص تطوير العمل					
9	تصلني الأوامر واضحة من رئيسي					
10	المستول في العمل يستخدم أساليب الإدارة الحديثة المنصفة بين العاملين					
11	أثق بقدرات وكفاءة رئيسي في العمل					
12	أعمل في مبنى مناسب ومريح					
13	إدارتي توفر لي أجهزة وأدوات تساعدني في إنجاز عملي					
14	هناك تعاون وتفاهم بين زملائي بالعمل					
15	زملائي يساعدوني في إنجاز العمل					
16	نتعاون كزملاء بالعمل للتعامل مع العقبات والمشكلات الوظيفية					
17	أواجه بعض المضايقات والاستفزات من زملاء العمل					
18	أشعر أن عملي قد سبب لي بعض الضغوط النفسية					

المحور الثاني: الأنظمة الإدارية

م	العبارات	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	أبداً
19	نمط وأسلوب الإدارة في عملي يساعدني على الإبداع والابتكار					
20	أشعر بالقلق على مستقبلي الوظيفي					
21	عملي الذي أقوم به يتناسب مع خبراتي ومؤهلاتي العلمية					
22	أشعر بارتباط وولاء لوظيفتي نتيجة لما اكتسبته من خبره من خلالها					
23	لدي معرفة تامة بخطة الإدارة					
24	الإدارة تقيم عملي من حين إلى آخر					
25	راتبي يتناسب مع حجم العمل الذي أؤديه					
26	المكافآت نظام يطبق بشكل عادل على جميع الموظفين					

المحور الثالث: التجديد والتطوير

م	العبارات	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	أبداً
27	وظيفتي تنمي قدراتي وطاقاتي					
28	أتطلع لتحقيق دور أكبر في وظيفتي مستقبلاً					
29	أحاول استثمار وقت العمل للإنجاز وأداء مهامي					
30	تنظيمي للعمل يساعدني على الإنجاز والابتكار					
31	تلقيت تدريب يناسب أداء عملي بشكل جيد					
32	ألقى التشجيع من الأهل تجاه عملي					

هل لديك اقتراحات أخرى لتطوير العمل:

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا ،،

طموحات المكتب الفني

• أن تكون الدراسات التي يجريها المكتب الفني تغذية راجعة للمؤسسات التربوية والاجتماعية والفكرية التي تعني بالقضايا الخاصة بالمرأة والأسرة والطفولة .

• النشر العلمي لهذه الدراسات في المجلات والدوريات العلمية المحكمة ، والمشاركة بها في الحوافل العلمية والمؤتمرات الدولية والإقليمية .



إدارة التنمية الأسرية

www.osareya.com

إدارة التنمية الأسرية