

استكشاف العناصر الرئيسة للرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت

صلاح عمارة¹ وسعاد الناصر^٢

^١منسق تطوير المناهج بمعهد البحرين للتدريب – مملكة البحرين

^٢قسم إدارة الأعمال – كلية البحرين الجامعية

Email's: salahemara1@hotmail.com, suad2@hotmail.com

Received: 01 May 2015,

Revised: 10 Jun. 2015, Accepted: 15 Jun. 2015

Published online: 1 (July) 2015



استكشاف العناصر الرئيسية للرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت

صلاح عمارة¹ وسعاد الناصر²

¹ منسق تطوير المناهج بمعهد البحرين للتدريب - مملكة البحرين

² قسم إدارة الأعمال - كلية البحرين الجامعية

الملخص

هدف البحث هو التعرف على مستوى الرضا الوظيفي عن الخدمات المقدمة من جامعة الكويت في ظل المتغيرات الجديدة العالمية وكيفية التعامل معها، والاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية وتخطيط الموارد البشرية، ومحاولة التعرف على دور إدارة التطوير الإداري والتدريب في مواجهة المتغيرات التنظيمية وتنمية المهارات في إعداد برامج لتطوير وتحسين الموارد البشرية في مجالات العمل المختلفة. فالعالم في الآونة الأخيرة يشهد اهتماماً كبيراً بموضوع الجودة في التعليم، والمؤسسات التعليمية تضع نصب أعينها على التنافس المميز فيما بينها، لتقديم خدمة مجودة تراعي تطبيق الجودة لمتنفعيهم والتي تنعكس على العملية التعليمية للهيئة الأكاديمية والطلاب لتقديم مستوى خدمة مجودة على مستوى راق وهذا بالضرورة يكون انعكاساً عن رضا الهيئة الإدارية الوظيفي للمؤسسة التي يعملون بها.

الكلمات المفتاحية: الموظفون، الرضا الوظيفي، التعليم العالي، جودة المؤسسات التعليمية.



Exploring The Major Elements of Job Satisfaction of Administrative Staff at Kuwait University

Salah A.A. Emara^{1,*} & Suad Z. Al-Naser²

¹Curriculum Development Coordinator- Bahrain Training Institute - BTI

²Business Department - University College of Bahrain

Abstract

The main goal of this paper is to identify the major elements of job satisfaction for the services provided by Kuwait University. This is to inform and provide recommendations for the purposes of improving the efficiency and quality of the services provided to both administrative and academic staff of the institution. The human resources management at Kuwait University provides training programs to meet the needs of the administrative staff. Survey data is obtained to explore the major elements of job satisfaction of administrative staff at Kuwait University. The researchers recommend that the University needs to provide job security for administrative staff as well as train them in order to acquire the skills and experiences needed for providing high quality services for the academic staff and students.

Keywords: Employees, Job satisfaction, Higher education, Quality of educational institutions.

استكشاف العناصر الرئيسية للرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت

صلاح عمارة¹ وسعاد الناصر²

¹منسق تطوير المناهج بمعهد البحرين للتدريب - مملكة البحرين

²قسم إدارة الأعمال - كلية البحرين الجامعية

١. المقدمة:

إجراءات تقوم بها المؤسسات بإتمام أعمال صحيحة في أوقات صحيحة..

العوامل المستقلة للرضا الوظيفي للعاملين تشمل الأبعاد التالية: طبيعة وأهمية العمل، الولاء الوظيفي، العدالة، التقدير، العلاقات، الحوافز، وبيئة العمل. ومن العوامل التابعة لها من جودة الخدمات المقدمة: الاعتمادية، المسؤولية، الاستجابة، الأمان، المصداقية، التطابق، والجمالية. فلا بد لمقدمي الخدمات أن يتعاملوا بشكل فعال مع منتفعيهم ليقدموا مستوى راق من الخدمة المجودة وهذا بالضرورة يكون انعكاساً عن رضاهم الوظيفي للمؤسسة التي يعملون بها.

٢. مفهوم الرضا الوظيفي:

تعريف الرضا الوظيفي شامل تم استنتاجه من خلال الدراسة المعدة هو: "الحالة النفسية أو الانفعالية التي يصل إليها الموظف، عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية".

٣. مشكلة الدراسة:

هل جامعة الكويت تحاول كسب رضا العاملين بالجهاز الإداري وتعمل دورهم ونشاطاتهم وتحاول التقليل من توجه عدم الرضا لديهم؟

الموارد البشرية هي التي تقود حركة التغيير وتلعب دوراً هاماً في تغيير منظومة عمل المنظمات من خلال إحداث تنمية مستدامة، فنجاح المؤسسات يعتمد أساساً على إيجاد أفضل العناصر البشرية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتعد الموارد البشرية الركيزة الأساسية في مؤسسات القطاع الحكومي والخاص فهي أحد دعائم التنمية الاقتصادية، وأساس تحريك عجلات النمو الإنتاجي والاقتصادي. (قحف، ٢٠٠٨)، (ماهر، ٢٠٠٤)، (الهوري، ١٩٩٨)، (القحطاني، ٢٠٠١)، (الطجم، ٢٠٠٧)، (حسين، ٢٠٠٦)، (Hirchey، 2006)، (Griffin، 2007)، (Kotler، 2005).

ففي الآونة الأخيرة يشهد العالم اهتماماً كبيراً بموضوع الجودة والتي أخذت ممارستها تزداد يوماً بيوماً بشكل تلقائي لتوكيدها. فالمنظمات سواء كانت صناعية أو خدمية تضع نصب أعينها تجارة التنافس المميز فيما بينها، وهذا لا يحدث إلا بتحقيق الجودة لتحسين أدائها وفعاليتها من خلال استثمار تحسين أداء العاملين ومحاولة التطوير المستمر، والتركيز على رضا العاملين ورضا المنتفع من المنتج (المحياوي، ٢٠٠٦). وتحقيق الجودة زاد الاهتمام به خلال العقد الماضي، فإعداد المؤسسات لتصبح متصفة بالجودة تتم من خلال

تقدم للمسؤولين بجامعة الكويت للاستفادة منها.

- استكمال مادة علمية في مجال الموارد البشرية بشكل مفصل للوصول لنتائج مستقبلية. (حسين، ٢٠٠٦)، (بدر، ١٩٨٢).
- إعداد إطاراً نظرياً خاصاً بتقييم الخدمات التي تقدمها الجامعة المترتب عليها التدريب الإداري.
- مدى تأثير دور إدارة التطوير الإداري والتدريب على كفاءة وجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة.

٥. ٢ الأهداف العملية: تتمثل في:

- تفعيل عملية التطوير الإداري وإعداد إطاراً نظرياً خاصاً بتقييم الخدمات التي تقدمها الجامعة المترتب عليه التدريب الإداري..
- البحث في مدى تأثير دور إدارة التطوير الإداري والتدريب على كفاءة وجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة.

٦. نطاق الدراسة:

هذه الدراسة بدأت في شهر يوليو ٢٠١٠ وانتهت في نهاية شهر أكتوبر ٢٠١٢ من خلال توزيع استبيان، وتم التركيز على الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين عن الخدمات المقدمة من الجامعة.

٧. محددات الدراسة:

- يمكن تعميم نتائج الدراسة في ضوء المحددات الآتية:
- الدراسة أعدت لاستكشاف الرضا الوظيفي.
- اكتشاف بعض من موظفي الجامعة غير ملمين بمفهوم الرضا الوظيفي ومدى تأثير ذلك على مستوى أدائهم.
- عدم اشتراك بعض الموظفين الإداريين بالدراسة نظراً لانشغالهم بالعمل وقت توزيع الاستبيان.

٤. خلفية الدراسة:

حاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل هناك رضا وظيفي في جامعة الكويت؟
- ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين مستوى أداء الخدمات المقدمة من جامعة الكويت للجهاز الإداري العامل بها؟
- ما هي أهم أسباب عدم الرضا الوظيفي؟
- ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين مستوى أداء الخدمات المقدمة من إدارة التطوير الإداري والتدريب في جامعة الكويت للجهاز الإداري العامل بها؟
- هل هناك علاقة بين دور إدارة التطوير الإداري والتدريب وكفاءة عملية التدريب في جامعة الكويت؟

٥. أهداف الدراسة:

٥. ١ الأهداف العامة للدراسة:

- التعرف على مختلف الأنشطة وجهود جامعة الكويت في مجال إدارة الموارد البشرية.
- التوصل لتأثيرات متغيرات البحث المستقلة على المتغير الخاص بدعم جهود تنمية الموارد البشرية بجامعة الكويت.
- إلقاء الضوء على متغيرات البحث المستقلة وعلى المتغير الخاص بدعم جهود تنمية الموارد البشرية بجامعة الكويت.
- إبراز المفهوم الحديث لإدارة الموارد البشرية والعوامل المؤثرة حالياً وفي المستقبل.
- تقديم ما يمكن اتباعه لتحقيق وتنمية موارد بشرية قادرة ومتميزة.
- التركيز على استكشاف العناصر الرئيسية للرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالجامعة.
- اقتراح بعض التوصيات من خلال دراسة

٨. أهمية الدراسة:

- تفعيل الرضا الوظيفي هام لدى الموظفين الإداريين.
- تساعد على التعرف على خدمات التطوير الإداري المطلوبة.
- تقدم تغذية راجعة للجامعة عن مدى التطوير الإداري بالجامعة..
- تعد هذه الدراسة مهمة كونها توفر معلومات عن الرضا الوظيفي ودوره.
- تساعد الباحثين في الاستفادة من نتائج وتوصيات البحث ، ولعلها تكون نواة لدراسات أخرى مستقبلية تتعلق بالرضا الوظيفي ومدى تأثيره في السلوك البشري.
- التطوير الإداري والتدريب يعد أداءً كفاءً على الأمد الطويل.

٩. فرضيات الدراسة:

لقياس درجة مصداقية إجابات عينة الدراسة على الأسئلة المعدة بالاستبانة، فقد تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لأسئلة الاستبانة في مقدرتها على إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين تجاه أسئلة الاستبانة.

الفرضية الرئيسية الصفيرية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي والعدالة في توزيع العمل بين الموظفين.

الفرضية الرئيسية الصفيرية الثانية:

• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي والتقدير من قبل الإدارة في حال قيامهم بأعمال مميزة أو إضافية.

الفرضية الرئيسية الصفيرية الثالثة:

• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي واستمرارية اللقاءات الدورية بين الموظفين.

الفرضية الرئيسية الصفيرية الرابعة:

• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي ونظام الحوافز.

١٠. مقياس الاستبيان:

مقياس ليكرت الخماسي (وأخذ منه ثلاثة مقاييس): أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق بشدة.

١١. عناصر الدراسة:

تضمن الاستبيان عشرين سؤالاً رئيساً بالإضافة إلى ثلاثة أسئلة اختيارية تعكس الإجابة عليها قياس الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الكويت وذلك من خلال سبعة عناصر رئيسة وهي كالتالي.

جدول (١):

عناصر الدراسة

الرقم	عناصر الدراسة
١.	طبيعة وأهمية العمل
٢.	الولاء الوظيفي
٣.	العدالة
٤.	التقدير
٥.	العلاقات
٦.	الحوافز
٧.	بيئة العمل

١٢. المجيبون وإجراءات أخذ العينة (مجتمع الدراسة وعينتها)

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي الجامعة وعددهم (٢٢٥٦) موظفاً عند إعداد الدراسة وأخذ عينة مقدارها (٢٣٧٥) موظفاً.

١٣. أدوات الدراسة:

- الاطلاع والبحث في الكتب العلمية .
- الاطلاع على المجلات والدراسات العلمية
- عمل التجارب في بيئة العمل
- رصد الحالات في الواقع العملي

١٤. إجراءات توزيع الاستبيان:

بعد إكمال الاستبيان والتأكد من صدقه وثباته، يتم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وقبل عملية التوزيع، يتم توضيح الهدف من هذه الدراسة والاستبيان، وأن المعلومات التي سوف يتم جمعها من أفراد العينة سوف تتم معاملتها بسرية تامة، لأغراض البحث العلمي فقط، وقد استخدم أسلوب الاتصال المباشر بتسليم كل مستجيب نسخة بيده، ومن ثم، تم جمعها بالطريقة نفسها، ولاحقاً تم تحليل البيانات عن طريق استخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

١٥. مصادر الحصول على البيانات

والمعلومات:

لقد تم جمع البيانات باتباع عدة أساليب مختلفة حيث:

- تم تحديد الأدب النظري والإطار النظري والمفاهيمي للدراسة بالاعتماد على المراجع والدوريات والتقارير والانترنت والدراسات الجامعية ذات الصلة بالموضوع.
- الاستبانة: أداة القياس الرئيسة المستخدمة لجمع البيانات قد صممت لتغطي جميع متغيرات الدراسة.

تم اختيار أعداداً محددة من كل مركز عمل وذلك وفقاً لعدد موظفيها وفقاً للتوزيع التالي:

جدول (٢):

مصادر الحصول على البيانات والمعلومات من إدارات الجامعة

الرقم	الإدارة / الكلية / المركز	عدد الموظفين	العينة المسحوبة فعلياً	العينة المستلمة فعلياً
	قطاع مدير الجامعة			
١	مكتب مدير الجامعة	١٤	١٠	١٠
٢	عمادة شؤون الطلبة	٢٠٦	١٤٤	٨٢
٣	عمادة القبول والتسجيل	٦٨	٦٨	٥٥
٤	البرنامج الإنشائي	١٠	٨	٧
	قطاع نائب مدير الجامعة للخدمات الأكاديمية المساندة			
٥	إدارة المكتبات	١٥١	١٠٦	١٠٦
٦	مركز خدمة المجتمع	٥٦	٢٩	٢٧
٧	إدارة مكتبة الطالب	١٩	١٢	١١
٨	مركز التعلم عن بعد	١٢	٨	٨
٩	جريدة آفاق	١٠	٧	٧
	قطاع نائب مدير الجامعة للأبحاث			
١٠	مكتب نائب مدير الجامعة للأبحاث	٨٢	٥٧	٢٥
١١	مجلس النشر العلمي	٤٥	٣١	٣١
١٢	مركز دراسات الخليج	١٧	١٢	٧
١٣	مركز الدراسات الاستراتيجية	٨	٦	٢
	قطاع نائب مدير الجامعة للتخطيط			
١٤	مكتب نائب مدير الجامعة للتخطيط	٣٣	٢٣	١٧
	قطاع نائب مدير الجامعة للشؤون العلمية			
١٥	مكتب نائب مدير الجامعة للشؤون العلمية	١٨	١٣	١٢
١٦	مركز التدريس والقياس	١٧	١٢	١٢
١٧	مركز دعم القرار	٥	٥	٢

٩	١٢	١٧	إدارة العلاقات الثقافية	١٨
			قطاع نائب مدير الجامعة للعلوم الطبية	
٣٧	٤٣	٦٢	مكتب نائب مدير الجامعة للعلوم الطبية	١٩
			قطاع الأمانة العامة	
٤	٢٢	٣١	مكتب الأمين العام	٢٠
٣٢	٧٠	٩٩	مركز نظم المعلومات	٢١
١٣	٢٧	٣٩	إدارة العلاقات العامة	٢٢
٦	١١	١٥	الإدارة القانونية	٢٣
١٧	١٧	٢٤	إدارة التطوير الإداري والتدريب	٢٤
			مكتب الأمين العام المساعد للشؤون المالية	
٩	٧١	١٠٢	إدارة الشؤون المالية	٢٥
٣٠	٥٣	٧٥	إدارة المشتريات	٢٦
٢٦	٣٤	٤٨	إدارة شؤون التخزين	٢٧
٧٠	٨٧	١٢٤	إدارة الإنشاءات والصيانة	٢٨
			مكتب الأمين العام المساعد لشؤون المرافق	
٣٤	٣٤	٤٦	إدارة مطبعة الجامعة	٢٩
٧	٣٣	٤٧	إدارة التأثيث والإسكان	٣٠
٢	١١	١٦	نادي الجامعة	٣١
			مكتب الأمين العام المساعد للشؤون الإدارية	
٤٨	٥٩	٨٤	إدارة الشؤون الإدارية	٣٢
٤٣	٥٣	٧٦	إدارة الخدمات العامة	٣٣
٥٠	٥٠	٧١	إدارة الأمن والسلامة	٣٤
١٥	١٨	٢٦	إدارة التغذية	٣٥
			قطاع الكليات	
١٥٥	١٥٥	٢٢١	كلية العلوم	٣٦
٥١	١٧٩	٢٥٦	كلية الهندسة والبتترول	٣٧
٤٨	٩٠	١٢٨	كلية العلوم الإدارية	٣٨
٣٢	٧٢	١٠٣	كلية الآداب	٣٩
٣٢	٤٧	٦٧	كلية الحقوق	٤٠
١٣	٢٧	٣٩	كلية الدراسات العليا	٤١
٧٤	٨٠	١١٥	كلية التربية	٤٢
٣٢	٦٦	٩٤	كلية العلوم الاجتماعية	٤٣
٢٧	٤٨	٦٩	كلية الشريعة	٤٤
٢٥	٦١	٨٧	كلية البنات	٤٥
٩٢	١٥٢	٢١٧	كلية الطب	٤٦
٣٨	٣٨	٥٤	كلية طب الأسنان	٤٧
٢٣	٣٨	٥٤	كلية الصيدلة	٤٨
	٥٥	٧٩	كلية العلوم الطبية المساعدة	٤٩
١٥١٥	٢٣٧٥	٣٣٥٦	الإجمالي	

١٦. توزيع عناصر الدراسة على أسئلة الاستبيان؛
 الدراسة (طبيعة وأهمية العمل، الولاء الوظيفي، العدالة، التقدير، العلاقات، الحوافز، بيئة العمل)،
 في جدول (٣) التالي نستعرض عناصر والأسئلة المرتبطة بها في نموذج الاستبيان.

جدول (٣):

عناصر الدراسة والأسئلة المرتبطة بها في نموذج الاستبيان

الرقم	عناصر الدراسة	رقم السؤال	الأسئلة
١	طبيعة وأهمية العمل	١	- يشعرون بأهمية ما يقومون به من عمل.
		١٤	- يرون أن عملهم الحالي يرضي ويحقق طموحهم.
٢	الولاء الوظيفي	٢	- لديهم استعداد للعمل في غير أوقات العمل الرسمية إذا طلب منهم ذلك
		٣	- يشعرون بالانتماء إلى وظيفتهم الحالية ولا يرغبون بالانتقال عنها
		١٨	- حبهم لعملهم يجعلهم يحرسون على إنجازهم بالدقة والسرعة الممكنة
		٢٠	- لديهم الثقة بأن إدارتهم تقدر الموظفين المتميزين وتحافظ عليهم.
٣	العدالة	٥	- يرون أن هناك عدالة في توزيع العمل بين الموظفين
		٨	- يرون أن المقابل المادي الذي يتقاضونه عادلا ومرضيا
		١٧	- يرون أن هناك عدالة في توزيع المكافآت للأعمال الممتازة بين الموظفين
		١٩	- يرون أن المزايا التي تقدمها الجامعة مناسبة مقارنة بسوق العمل
٤	التقدير	٦	- يجدون التقدير من قبل الإدارة في حال قيامهم بعمل مميز أو إضافي
		٧	- هناك تقدير من قبل إدارتهم لظروفهم الشخصية
٥	العلاقات	٩	- يشعرون بالمودة والتعاون بين العاملين في إدارتهم
		١١	- يرون أن هناك تواصل بين الإدارة والموظفين
		١٢	- يرون أن اللقاءات بين موظفي الإدارة تتم بشكل دوري
٦	الحوافز	٤	- قلة الحوافز المادية والمعنوية تفقد الموظف ولاءه للمؤسسة
		١٠	- نظام الحوافز في عملهم مناسب ويحقق ما يرغبون به
		١٥	- يرون أن الراتب الذي يتقاضونه مشجع لهم في الاستمرار بعملهم
٧	بيئة العمل	١٣	- المكان الذي يعملون فيه مهياً لإتمام عملهم بشكل صحيح
		١٦	- يرون أن المكان الذي يعملون به يتميز بأنه مريح وآمن

بالقطاعات الإدارية للجامعة (قطاع مدير الجامعة، قطاع نواب مدير الجامعة، قطاع الأمانة العامة، قطاع الكليات)، وقد جاءت النتيجة على النحو التالي:

جدول (٤):

الردود للنتيجة العامة لأسئلة الاستبانة من الموظفين الإداريين بالجامعة

الرقم	عناصر الدراسة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	طبيعة العمل	٤,٤٢٨ %	٧٦,٥٧ %	٣٠,٥٧١ %	٢٣,٧١٤ %	٢,٢٨٥ %
٢	الولاء الوظيفي	٨,١٤٢ %	٦٤,٧١١ %	٢٩,٨٥٧ %	٢٢,٢٨٥ %	٣,٥٧١ %
٣	العدالة	٤,١٤٢ %	٥٦,١٤٢ %	٣٨,٤٢٨ %	٢٣,٧٨٥ %	٣,٥ %
٤	التقدير	١٠,٢٨٥ %	٦٤,٢٨٥ %	٣٣,٨٥٧ %	١٩,١٤٢ %	٢,٥٧١ %
٥	العلاقات	٩,٢٨٥ %	٥٦,٧١٤ %	٣٤ %	٢٥,٢٨٥ %	٣,٥٧١ %
٦	الحوافز	٤,٤٢٨ %	٥٤,٧١٤ %	٤٣,٥٧١ %	٢٢,٨٥٧ %	٣ %
٧	بيئة العمل	٥,٩٢٨ %	٧٠,٢٨٥ %	٢٨ %	٢١,٣٥٧ %	٣ %

١٧. النتيجة العامة والإجمالية لجميع القطاعات:

في جدول (٤) التالي نستعرض الردود للنتيجة العامة لأسئلة الاستبانة من الموظفين الإداريين

الفرضية الرئيسية الثالثة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي واستمرارية اللقاءات الدورية بين الموظفين.

الفرضية الرئيسية الرابعة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي ونظام الحوافز.

من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة فإنه يتبين أن هناك رضا وظيفيا لدى غالبية موظفي الجامعة، حيث جاءت نسب الموافقة أعلى من ٥٠٪ للعناصر التالية:

جدول (٥):

النتائج التي أظهرتها الدراسة للرضا الوظيفي

الرقم	عناصر الدراسة	التقييم العام
١.	طبيعة وأهمية العمل	٧٧ %
٢.	الولاء الوظيفي	٦٥ %
٣.	العدالة	٥٦ %
٤.	التقدير	٦٤ %
٥.	العلاقات	٥٧ %
٦.	الحوافز	٥٥ %
٧.	بيئة العمل	٧٠ %

١٨. الاستنتاجات: الفرضيات البديلة التي تم التوصل إليها:

الفرضية الرئيسية الأولى:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي والعدالة في توزيع العمل بين الموظفين.

الفرضية الرئيسية الثانية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي وعدم التقدير من قبل الإدارة في حال قيامهم بأعمال مميزة.

استجابتهم كالتالي (٢٥) ذكور أي ما نسبته ١٧٪،
(١٧٣) إناث أي ما نسبته (٨٣٪) وجدول (٥)
التالي يوضح ردود الاستبانة للرضا الوظيفي
لقطاع الأمانة العامة/ فئة الرجال.

١٩. قطاع الأمانة العامة:

هنا نستعرض على سبيل المثال ردود الاستبانة
من الموظفين الإداريين بقطاع الأمانة العامة. فقد
تم توزيع الاستبانة على (٢٠٨) ذكور وإناث، وكانت

جدول (٦):

الردود على أسئلة الاستبانة للرضا الوظيفي بقطاع الأمانة العامة/ فئة الرجال

الرقم	قطاع الأمانة / ردود الاستبانة/ فئة الرجال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	يشعرون بأهمية ما يقومون به من عمل	٥٪	٣٥٪	١٦٪	٢٨٪	٦٪
٢	لديهم استعداد للعمل في غير أوقات العمل الرسمية إذا طلب منهم ذلك	٦٪	٤٠٪	٢٦٪	٢٤٪	٤٪
٣	يشعرون بالانتماء إلى وظيفتهم الحالية ولا يرغبون بالانتقال عنها	٤٪	٤٢٪	٢٢٪	٢٦٪	٦٪
٤	قلة الحوافز المادية والمعنوية تقصد الموظف ولاءه للمؤسسة	٠٪	٧٤٪	٢١٪	٢٪	٣٪
٥	يروون أن هناك عدالة في توزيع العمل بين الموظفين	٢٪	٥٦٪	١٢٪	٢٤٪	٦٪
٦	يجدون التقدير من قبل الإدارة في حال قيامهم بعمل مميز أو إضافي	٨٪	٤٨٪	٢٤٪	١٨٪	٢٪
٧	هناك تقدير من قبل إدارتهم لظروفهم الشخصية	٤٪	٤٨٪	٢٦٪	٢٠٪	٢٪
٨	يروون أن المقابل المادي الذي يتقاضونه عادلا ومرضيا	٤٪	٥٨٪	٢٢٪	١٢٪	٤٪
٩	يشعرون بالمودة والتعاون بين العاملين في إداراتهم	٦٪	٤٨٪	١٥٪	٢٨٪	٣٪
١٠	نظام الحوافز في عملهم مناسب ويحقق ما يرغبون به	١٪	٨٪	٠٪	٠٪	٠٪
١١	يروون أن هناك تواصلًا بين الإدارة والموظفين	١٪	٤٠٪	٢٤٪	٣٢٪	٣٪
١٢	يروون أن اللقاءات بين موظفي الإدارة تتم بشكل دوري	٥٪	٣٨٪	١٨٪	٣٦٪	٣٪
١٣	المكان الذي يعملون فيه مهيا لإتمام عملهم بشكل صحيح	٨٪	٧٢٪	٨٪	١٠٪	٢٪
١٤	يروون أن عملهم الحالي يرضي ويحقق طموحهم	٧٪	٤١٪	٢٤٪	٢٤٪	٤٪
١٥	يروون أن الراتب الذي يتقاضونه مشجع لهم في الاستمرار بعملهم	٣٪	٦٤٪	٢٣٪	٧٪	٣٪
١٦	يروون أن المكان الذي يعملون به يتميز بأنه مريح وآمن	١٠٪	٦٨٪	٤٪	١٦٪	٢٪
١٧	يروون أن هناك عدالة في توزيع المكافآت الأعمال الممتازة بين الموظفين	٦٪	٥٧٪	٢٠٪	١١٪	٦٪

١٨	حبهم لعملهم يجعلهم يحرسون على إنجازهم بالدقة والسرعة الممكنة	٢٪	١٨٪	٠٪	٤٪	١٪
١٩	يرون أن المزايا التي تقدمها الجامعة مناسبة مقارنة بسوق العمل	٨٪	٤٩٪	١٨٪	٢١٪	٤٪
٢٠	لديهم الثقة بأن إدارتهم تقدر الموظفين المتميزين وتحافظ عليهم	٣٪	٤٨٪	٢٣٪	٢٢٪	٤٪

الجدول التالي يستعرض التوزيع الإحصائي للردود على أسئلة الاستبانة بقطاع الأمانة العامة / فئة الرجال.

جدول (٧):

الردود على أسئلة الاستبانة للرضا الوظيفي بقطاع الأمانة العامة / فئة الرجال

الرقم	عناصر الدراسة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	طبيعة العمل	٦٪	٣٨٪	٢٠٪	٣١٪	٥٪
٢	الولاء الوظيفي	٤٪	٤٤٪	٢٣٪	٢٤٪	٥٪
٣	العدالة	٥٪	٥٥٪	١٨٪	١٧٪	٥٪
٤	التقدير	٦٪	٤٨٪	٢٥٪	١٩٪	٢٪
٥	العلاقات	٤٪	٤٢٪	١٩٪	٣٢٪	٣٪
٦	الحوافز	١٪	٥٣٪	٢٨٪	١٥٪	٣٪
٧	بيئة العمل	٩٪	٧٠٪	٦٪	١٣٪	٢٪

عناصر الرضا الوظيفي لقطاع الأمانة العامة / فئة الرجال

الجدولان (٨)، (٩) التاليان يوضحان الردود على أسئلة الاستبانة للرضا الوظيفي كما جاءت بقطاع الأمانة العامة / فئة النساء.

جدول (٨):

الردود على أسئلة الاستبانة للرضا الوظيفي بقطاع الأمانة العامة / فئة النساء

الرقم	قطاع الأمانة / ردود الاستبانة / فئة الرجال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	يشعرون بأهمية ما يقومون به من عمل	٦٪	٣٦٪	١٨٪	٣٦٪	٤٪
٢	لديهم استعداد للعمل في غير أوقات العمل الرسمية إذا طلب منهم ذلك	٤٪	٤٦٪	٢٢٪	٢٨٪	٠٪
٣	يشعرون بالانتماء إلى وظيفتهم الحالية ولا يرغبون بالانتقال عنها	٨٪	٤٠٪	٢٦٪	٢٢٪	٤٪
٤	قلة الحوافز المادية والمعنوية تفقد الموظف ولاءه للمؤسسة	٣٪	٨٤٪	١٠٪	٣٪	٠٪
٥	يرون أن هناك عدالة في توزيع العمل بين الموظفين	٤٪	٥٨٪	١٨٪	٢٠٪	٠٪

٦	يعدون التقدير من قبل الإدارة في حال قيامهم بعمل مميز أو إضافي	١٠٪	٥٢٪	٢٤٪	١٤٪	٠٪
٧	هناك تقدير من قبل إدارتهم لظروفهم الشخصية	١٢٪	٥٨٪	٢٢٪	٨٪	٠٪
٨	يرون أن المقابل المادي الذي يتقاضونه عادلا ومرضيا	٦٪	٥٧٪	٢٢٪	١٠٪	٥٪
٩	يشعرون بالمودة والتعاون بين العاملين في إداراتهم	٦٪	٥٥٪	٢٠٪	١٩٪	٠٪
١٠	نظام الحوافز في عملهم مناسب ويحقق ما يرغبون به	٣٪	٧٤٪	١٣٪	٧٪	٣٪
١١	يرون أن هناك تواصل بين الإدارة والموظفين	٥٪	٤٨٪	٢٥٪	١٨٪	٤٪
١٢	يرون أن اللقاءات بين موظفي الإدارة تتم بشكل دوري	١٪	٣٨٪	٢٩٪	٣٢٪	٢٪
١٣	المكان الذي يعملون فيه مهياً لإتمام عملهم بشكل صحيح	٥٪	٧٤٪	٩٪	٨٪	٤٪
١٤	يرون أن عملهم الحالي يرضي ويحقق طموحهم	٨٪	٥٠٪	١٢٪	٠٪	٦٪
١٥	يرون أن الراتب الذي يقاضونه مشجع لهم في الاستمرار بعملهم	٣٪	٣١٪	٤٠٪	٢٣٪	٣٪
١٦	يرون أن المكان الذي يعملون به يتميز بأنه مريح وآمن	٥٪	٦٢٪	١١٪	١٨٪	٤٪
١٧	يرون أن هناك عدالة في توزيع المكافآت على الأعمال الممتازة بين الموظفين	٦٪	٥٧٪	٢٢٪	١٠٪	٥٪
١٨	حبهم لعملهم يجعلهم يحرصون على انجازه بالدقة والسرعة الممكنة	٤٪	٤٨٪	٢٠٪	٢٢٪	٦٪
١٩	يرون أن المزايا التي تقدمها الجامعة مناسبة مقارنة بسوق العمل	٨٪	٥٦٪	١٢٪	١٨٪	٦٪
٢٠	لديهم الثقة بأن إدارتهم تقدر الموظفين المتميزين وتحافظ عليهم	٠٪	٥٨٪	٢٠٪	٢٠٪	٢٪

جدول (٩):

الردود على أسئلة الاستبانة للرضا الوظيفي بقطاع الأمانة العامة / فئة النساء

الرقم	عناصر الدراسة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	طبيعة العمل	٧%	٤٢%	١٥%	٣٠%	٥%
٢	الولاء الوظيفي	٤%	٤٨%	٢٢%	٢٣%	٣%
٣	العدالة	٦%	٥٥%	١٨%	١٧%	٤%
٤	التقدير	١١%	٥٥%	٢٣%	١١%	٠%
٥	العلاقات	٤%	٤٧%	٢٤%	٢٣%	٦%
٦	الحوافز	٩%	٦٣%	٢١%	١١%	٦%
٧	بيئة العمل	٥%	٦٨%	١٠%	١٣%	٤%

عنها مستقبلاً، سواء كان ذلك على مستوى الجامعة ككل أو على مستوى القطاعات.

٥. ضرورة قيام إدارة التطوير الإداري والتدريب بالاهتمام بما أشار إليه موظفو الجامعة من مقترحات لتطوير مستوى الرضا الوظيفي في الجامعة.

٦. ضرورة أن تولي إدارة التطوير الإداري والتدريب الجهات المسؤولة اهتمامها بتطوير الأنظمة الإدارية بالجامعة بما يساهم بتطوير الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

٧. أن تتولى إدارة التطوير الإداري والتدريب بجامعة الكويت اهتمامها برفع مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى الإنتاجية العملية لدى الموظفين بجامعة الكويت من خلال الاهتمام بالعوامل التي أشارت إليها هذه الدراسة في توصياتها العامة.

٨. اهتمام إدارة التطوير الإداري والتدريب بتحسين ظروف العمل بإدارات الجامعة مع توفير المناخ العملي الملائم للعمل فيها.

٩. تقوم إدارة نادي الجامعة بتقديم الحوافز التشجيعية وتسهيل حضور المؤتمرات والندوات لموظفي الجامعة.

يوصي الباحثون ببعض التوصيات من أهمها: وفقاً للاستنتاجات التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للدراسة التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بالتوصيات الآتية:

١. ضرورة أن تسعى الجامعة لتحقيق الأمن الوظيفي للموظفين الإداريين فيها لأن ذلك يزيد من جودة الخدمة المقدمة للطلاب والهيئة الأكاديمية.

٢. ضرورة أن تتيح الوظيفة الإدارية بالجامعة فرص اكتساب المهارات لانعكاسها بالإيجاب على جودة الخدمة المقدمة من الجامعة للطلاب والهيئة الأكاديمية.

٣. أن تكثف إدارة التطوير الإداري والتدريب الاهتمام بالجوانب والمجالات التي أظهرتها الدراسة بوجود رضا وظيفيا عنها، وذلك بالتأكيد عليها وإبرازها وزيادة الاهتمام بها لرفع نسبتها بين موظفي الجامعة عن طريق إدارة التطوير الإداري والتدريب.

٤. قيام إدارة التطوير الإداري والتدريب بدراسة الأسباب التي أدت إلى عدم وجود رضا وظيفيا عن بعض العناصر المحددة للرضا الوظيفي، وذلك بهدف رفع مستوى الرضا الوظيفي

- ما هي تحديات إدارة الموارد البشرية وتوقعاتها في الألفية الثالثة؟

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

ابو قحف، عبدالسلام (٢٠٠٨). إدارة الأعمال مدخل بناء المهارات، الطبعة الثانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

ماهر، أحمد (٢٠٠٤). إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

الهوري، سيد (١٩٩٨). التنظيم النظريات والهيكل التنظيمية والسلوكيات والممارسات، الطبعة السابعة، مكتبة عين شمس والمكتبات الكبرى بمصر والعالم العربي، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

القحطاني، محمد على مانع (٢٠٠١). أطروحة (ماجستير) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الطجم، عبدالله بن عبدالغني (٢٠٠٧). التطوير التنظيمي، المفاهيم، النماذج، الاستراتيجيات، الطبعة الرابعة، دار الحافظ للنشر والتوزيع، جدة، المملكة العربية السعودية.

الفضلي، فضل صباح (٢٠٠٧). الرقابة في المنظمات والأجهزة العامة، ديوان الخدمة المدنية، دولة الكويت.

المحياوي، قاسم نايف علوان (٢٠٠٦). إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

حسين، عبده أحمد محمد (٢٠٠٦). دراسة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وعلاقته بإنتاجيتهم العلمية في جامعة عدن، الجمهورية اليمنية.

١٠. أن تولي الجهة المسؤولة الاهتمام بجامعة الكويت برفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

١١. ضرورة تشجيع وتوسيع إدارة التطوير الإداري والتدريب لقنوات الاتصال الإداري والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين.

رؤية مستقبلية:

- إجراء المزيد من الدراسات المقارنة البحثية المستقبلية للرضا الوظيفي لموظفي إدارات جامعة الكويت مع جامعات أخرى داخل دولة الكويت وخارجها.

- إجراء دراسة مقارنة للإنتاجية العملية لموظفي جامعة الكويت بالإنتاجية العملية لموظفين في جامعات أخرى خارج دولة الكويت.

- إجراء مزيد من الدراسات المقارنة البحثية المستقبلية للرضا الوظيفي وعلاقتها بالإنتاجية العملية للموظفين بالجامعات الكويتية الحكومية والجامعات الخاصة.

واستكمالاً لما تقدم... فالباحثان يقدم هذه الدراسة ليرجوان أن تكون ساهمت مساهمة فعالة في إيضاح هذا الجانب الهام من جوانب التطوير الإداري في المؤسسة الأكاديمية جامعة الكويت.

- وهناك أيضاً عدة تساؤلات تنطلق من واقع الموارد البشرية في قطاعات الأعمال المختلفة هي:

- ما هي الصعوبات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في القطاع الحكومي؟

- كيف يمكن دعم وتطوير تنافسية الموارد البشرية؟

- ما مدى دعم جهود تنمية الموارد البشرية في مؤسسات القطاع الأعمال سواء على المستوى العربي بشكل عام أو على مستوى دولة الكويت وما هي المزايا المتحققة نتيجة لتلك الجهود؟

الموسي، جمال الدين محمد (٢٠٠٣). الإدارة الاستراتيجية، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Mark Hirschey (2006) Economics for Managers, Thomson corporation – south western, Mason, U.S.A.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller, (2005) Marketing Management- Thirteenth Edition.

Rick W.Griffin, Gregory Moorhead (2007) Organization Behavior Managing People and Organization, Houghton Mifflin Company, Boston, New York, U.S.A.

بدر، حامد أحمد (١٩٨٢). السلوك التنظيمي، دار القلم الكويت، دولة الكويت.

القيروتي، محمد قاسم (٢٠١٠). الوجيز في إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

هاشم، زكي محمود (١٩٩٨/١٩٨٨). إدارة الموارد البشرية، دار السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع، دولة الكويت.

الجوجري، عادل (٢٠٠٨). مهاتير محمد النمر الآسيوي، دار الكتاب العربي للنشر، القاهرة- دمشق، سوريا.

إسماعيل، محمد صادق (٢٠١٤). التجربة الماليزية مهاتير محمد والصحة الاقتصادية، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.