

ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي "دراسة تحليلية توصيفية"

مها محمد الرخيص

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب - الكويت

الملخص: هدفت الدراسة الى التعرف على ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي من خلال ثلاث فرضيات وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي النظري للادبيات في هذا المجال ، حيث تبين من نتائج الدراسة وبناء على دراسة وتحليل الادبيات التي تناولت الموضوع وجود علاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت ومكونات وابعاد البيئة التنظيمية والحوافز المادية والمعنوية والمهام والمسئوليات الموكولة للعاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت وثبوت صحة الفرضيات **الكلمات الافتتاحية:**- الرضا الوظيفي – البيئة التنظيمية – الحوافز المادية – المهام والمسئوليات الوظيفية – الهيئة العامة للتعليم التطبيقي

Abstract: The study aimed to identify the dimensions of the components of job satisfaction among workers at the Public Authority for Applied Education through three hypotheses and relying on the descriptive analytical method theoretical literature in this area, where it was found from the results of the study and based on the study and analysis of the literature addressed the subject of a relationship between job satisfaction for workers public Authority for Applied Education in Kuwait and components and the dimensions of the organizational Albi incentives Madaah and moral tasks and responsibilities for employees Moklolh the public Authority for Applied Education in Kuwait and proven research hypotheses.

Keywords: -job satisfaction - the regulatory environment - physical and moral incentives - functional tasks and responsibilities - the Public Authority for Applied Education.

١. مقدمة :

باتت قضايا العنصر البشري وكل ما يتاثر به محل اهتمام كافة المؤسسات على جميع انتماءاتها ومجالات عملها ، خاصة ان العنصر البشري يعد الدافع والمعزز للانتاجية وتحقيق اهداف المؤسسات ومن ثم استحوذ الاهتمام بتلك القضايا من جانب الابحاث والباحثين لاستشراف المتغيرات والمؤثرات التي تلعب دورا مهما في العنصر البشري وادواره وادائه خاصة موضوع الرضا الوظيفي الذي يعد متغيرا مهما في اداء العنصر البشري وانتاجيته وسياسات الموارد البشرية في المؤسسات المختلفة.

كما اهتمت الابحاث والدراسات (Zalina ,et.al..2015)(Naser, et.al..2016)(Izlem and Nurdan.2016) بتناول موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالموارد البشرية من زوايا عديدة لاجل بلورة صورة اوضح عن ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي والاسس التي تساعد المنظمات في الوصول الى المستويات المنشودة التي ترضى تطلعات الموارد البشرية وفي نفس الوقت تحقق اهداف وتطلعات المؤسسات والاهداف التي تسعى اليها.

حيث تاتي هذه الاهتمامات لما للرضا الوظيفي واساليب تعزيزه من أثر إيجابي في فضلاً عن رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق للجوانب النفسية والسيكولوجية للموارد البشرية ، بالاضافة الى التأثيرات الايجابية للرضا الوظيفي تجاه انتاجية العاملين ، وتجنب ضغوط العمل ، ناهيك عن تعزيز قدرات الابتكار والابداع لدى العنصر البشري(موسى ،٢٠١٤).

كما ان الرضا الوظيفي يعزز من الممارسات الايجابية التي تقوم بها الموارد البشرية في المؤسسات ، وتنهى لديهم الولاء التنظيمي تجاه المؤسسة (نوره، ٢٠١٤)، خاصة انالشعور بالرضا من جانب الموظفين يكون تجاه مجموعة مختلفة من العوامل البيئية والاجتماعية، والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته ، الامر الذي يمكن من زيادة روابط الثقة والاستمرارية في الاداء والرغبة في تحسين وتطوير الانجاز البشرى بدوافع ذاتية (Katja, et.al.2016).

لذا وفي ظل تلك الاهتمامات البحثية للادبيات المختلفة ومن منطلق اهمية الرضا الوظيفي ، تاتي هذه الدراسة لاستشراف ابعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ، والوقوف على اهم تلك الابعاد ودورها في بناء مستويات مناسبة تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في الهيئة .

مشكلة البحث :

اوضحت العديد من الادبيات (Zalina ,et.al..2015) (Naser, et.al..2016) (Izlem and Nurdan.2016) اهمية الرضا الوظيفي الذي اصبح احد العوامل المهمة التي تسهم في رفع وتعزيز الروح المعنوية لدى الموارد البشرية ، خاصة انه يسهم في تحسين كافة الظروف المحيطة ببيئة العمل من عوامل سيكولوجية وتنظيمية واجتماعية من حيث العلاقات مع الزملاء ، فضلاً عن شعور الفرد بالرضا عن مهام عمله وتكيفه مع طبيعة تلك المهام .

وتشير الدراسات ايضاً (غازي، ٢٠١٣) (محمد، ٢٠١٣) (Yueng-Hsiang ,et.al..2016) الى ان الرضا الوظيفي يشتمل على عدة ابعاد ومكونات يمكن من خلالها التأثير على زيادة مستوياته لدى الموارد البشرية خاصة تلك التي تتعلق بالتحفيز المادي والمعنوي ، او العوامل المرتبطة بمنح فرص تقدير الذات والتمكين فضلاً عن صقل مهارات الموارد البشرية ومنحهم فرص التدريب المناسب لتنمية المهارات والقدرات.

كما ان الرضا الوظيفي يتصل بمجموعة من الابعاد الاخرى التي تؤثر على مستويات الرضا لدى الموظفين خاصة تلك التي تسهم في تحسين ظروف العمل وبيئة العمل المادية والتنظيمية ، اضافة الى الراتب والامان الوظيفي ونظام الحوافز والعلاقات مع الرؤساء والزملاء وتتيح له ظروف نفسية واجتماعية في اطار العمل ، وهي ابعاد ومكونات تتصل بمستويات الرضا الوظيفي (Jalal and Putri, 2015).

جانبا اخر نوهت اليه بعض الدراسات (Normala ,2015)(جواد،عزيزة،٢٠٠٨) الى ان الرضا الوظيفي للموارد البشرية ، بات من الامور المهمة التي ينبغي على المؤسسات الاخذ بكافة السبل لتعزيزه ، خاصة تلك المتعلقة بالتطورات التكنولوجية واساليب هيكلية المؤسسات وتطويرها ، فضلاً عن تحديات المنافسة وتطوير الخدمات التي يعد العنصر البشري جزء رئيسي في مواجهة تلك التحديات (Shafazawana ,et.al, 2016).

لذا وفي ضوء ما سبق ، ومن منطلق اهمية الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستويات الاداء البشرى لاي مؤسسة فضلاً عن تأثيراته الايجابية على تحسين انتاجية العنصر البشري الذي يعد ركيزة اساسية لتحقيق الاهداف المؤسسية ، تكمن مشكلة البحث من استشعار الباحثة لاهمية موضوع الرضا الوظيفي وفي ضوء ملاحظاتها او المقابلات التي قامت بها مع عينة ميسرة من العاملين او المسؤولين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي لاستشراف ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في الهيئة حيث تلاحظ من تلك المقابلات وجود بعض الغموض في ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي ، الامر الذي استرعى انتباه الباحثة لدراسة تلك الظاهرة والوقوف على ملامح وابعاد الرضا الوظيفي بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي، خاصة ان نجاح او فشل المنظمات مرتبط بشكل كبير في مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها.

بناءً على العرض السابق تبلور مشكلة البحث في السؤال الرئيس الاتي:

ماهي ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي في دولة الكويت؟

اسئلة البحث :

١. انطلاقاً من التساؤل الرئيسى لمشكلة البحث تبليور منه عدة تساؤلات مرتبطة به يمكن توضيحها كما يلي:-
٢. ما ابعاد ومكونات الرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى المرتبطة ببعدها البيئى التنظيمية ؟
٣. ما ابعاد ومكونات الرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى المتعلقة بالتحفيز المادى والمعنوى؟
٣. ما ابعاد ومكونات الرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى المتعلقة بالمهام والمسئوليات الوظيفية ؟

فرضيات البحث

- تنطلق فرضيات البحث من المشكلة الرئيسية للبحث واسئلة البحث ، وبناءاً عليه تم وضع الفرضيات التالية :-
١. من المفترض ان يرتبط الرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى بابعاد البيئى التنظيمية .
 ٢. من المفترض ان يكون هناك ارتباط لابعد ومكونات الرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى المتعلقة بالتحفيز المادى والمعنوى.
 ٣. من المتوقع ان ترتبط ابعاد ومكونات الرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى المتعلقة بالمهام والمسئوليات الوظيفية.

وتنوه الباحثة الى ان مناقشة تلك الفرضيات والتأكد من صحتها ياتى عبر دراسة تحليلية للادبيات والابحاث التى تناولت تلك المكونات والابعاد (Panagiotis ,et.al, 2015) (Shafazawana ,et.al, 2016) (Normala ,2015) (Jalal and Putri, 2015) (Zalina ,et.al..2015) (Yueng-Hsiang ,et.al..2016) (Naser, et.al..2016) (Izlem and Nurdan.2016) ، استنادا الى نتائج تلك الدراسات والربط بينها وبين اسئلة وفرضيات الدراسة الحالية واستخلاص الدلالات من تلك المناقشات .

اهداف الدراسة:

- هناك عدة محاور تنطلق منها اهداف الدراسة الحالية ، حيث تتركز تلك الاهداف فى الجوانب التالية :
١. التعرف على ابعاد ومكونات البيئى التنظيمية التى ترتبط بالرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى.
 ٢. التعرف على ابعاد ومكونات التحفيز المادى والمعنوى التى ترتبط بالرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى .
 ٣. التعرف على ابعاد ومكونات المهام والمسئوليات الوظيفية التى ترتبط بالرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى .
 ٤. وضع مجموعة من التوصيات فى ضوء استنتاجات الدراسة تسهم فى تعزيز ابعاد ومكونات الرضا الوظيفى لدى العاملين فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقى .
 ٥. اقتراح مجموعة من التوجهات المستقبلية فى مجال ادبيات وابحاث الرضا الوظيفى.

اهمية الدراسة:

١. تنبع اهمية الدراسة من اهمية موضوع الرضا الوظيفى خاصة انه يتصل بشكل كبير بدور العنصر البشرى واسهاماته فى تحقيق اهداف المنظمة.
٢. ترتبط اهمية الدراسة باهمية دور الهيئة العامة للتعليم التطبيقى وخدماتها التعليمية للمجتمع الكويتى ، خاصة فى ظل ارتباط اداء دورها بالعنصر البشرى ومستويات الرضا الوظيفى لديه.
٣. اهمية الرضا الوظيفى واسهاماته فى تحسن انتاجية الموارد البشرية فى المنظمات.

٤. تنطلق اهمية الدراسة كذلك من دورها في اعطاء خلفية عن ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي للمسئولين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت.

٥. كما تنطلق اهمية الدراسة من تقديمها مجموعة من التوصيات من الممكن ان تسهم في تعزيز ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والارتقاء بمستويات الرضا لدى العاملين في ضوء تلك التوصيات المقترحة.

حدود الدراسة

ستقتصر الدراسة في تناولها لموضوع ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي من جوانب نظرية وصفية على الجوانب التي تتعلق بمفهوم واهمية الرضا الوظيفي وابعاده ومكوناته من حيث البيئة التنظيمية التحفيز المادى والمعنوى، المهام والمسئوليات الوظيفية . حدود موضوعية وحدود مكانية وحدود زمانية مواد البحث وطرائقه (منهجية البحث)

تعتمد الدراسة على اسلوب المنهج الوصفي التحليلي ، ومن خلال الرجوع الى الادبيات والابحاث في مجال الرضا الوظيفي وتحليل ووصف تلك الدراسات واستخلاص ما يتعلق بمكونات وابعاد الرضا وبما يسهم في تحقيق اهداف الدراسة ومعالجة ومناقشة الفرضيات التي تقوم عليها .

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي

حالة من المستويات الايجابية العالية تتحقق لدى العاملين نتيجة حصولهم على دعم معنوى ومادى وفي محيط ظروف بيئية تنظيمية ووظيفية تسهم في رفع مهاراتهم ومستويات الاداء لديهم ، وبشكل ينعكس ايجابياً على تحقيق مصالحهم واهداف المؤسسة التي ينتمون اليها(Shafazawana ,et.al, 2016).

البيئة التنظيمية

الظروف المحيطة بكل جوانب المؤسسة من الناحية الهيكلية والبناء التنظيمي والثقافة التنظيمية السائدة والمعتقدات التنظيمية واللوائح والاجراءات التي تنظم العلاقات بين الوحدات الاداري بالمؤسسة ، بالاضافة الى الامور التي تحكم العلاقات بين المستويات المختلفة والمكونات المادية للمؤسسة من اماكن العمل والتجهيزات التقنية والمادية وظروف العمل بالمؤسسة(Katja, et.al.2016).

التحفيز المادى والمعنوى

اساليب واجراءات يتم اتخاذها لمنح المقابل المادى في اشكاله المختلفة والتي تفوق توقعات العاملين وترضى تطلعاتهم سواء رواتب مكافآت علاوات حوافز مادية منح مادية الى غيره من الاشكال المادية المختلفة ، فضلاً عن الدعم المعنوى المتمثل في الترقى وشغل الوظائف العليا والتقدير الذاتى من المسئولين للموظفين والتي تسهم في رفع مستويات الاداء لدى الموظفين بشكل محفز(Normala, 2015).

المهام والمسئوليات الوظيفية

تتمثل في مضمون المهام والمسئوليات الممنوحة للافراد في اطار الوظيفة التي يشغلها والتي تمكنه من اداء وظيفته بشكل مناسب ومحفز له ، وبما يضمن له الانجاز وفق المستهدف والاسهام في تطوير مهاراته بما يتناسب مع طموحه وتطوير عمله ويرفع من حالته المعنوية وزيادة انتمائه لمؤسسته ويعزز من الولاء الوظيفي لديه(Yueng-Hsiang ,et.al..2016) .

٢. مفهوم واهمية الرضا الوظيفي :

١- مفهوم الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي احد الاهتمامات البحثية التي اولت لها الدراسات والادبيات قدر كبير من الاهتمام ، حيث يعد الرضا احد العوامل المهمة التي يترتب عليها درجات مختلفة من اداء العنصر الشبى ومخرجات هذا الاداء ، حيث قامت نظريات عديدة على تفسير الرضا الوظيفي من عدة جوانب وزوايا من اهمها ما يلى:

• مفهوم الرضا الوظيفي من جوانب الحوافز مادية ومعنوية

تتركز هذه الزاوية على تفسير الرضا الوظيفي من حيث انه يعد نتيجة لوجود محفزات مرئية ولملموسة تتصل بالامور المادية التقديرية المالية والماكافات وبالتالي فإنه نتيجة تلك الحوافز المادية والمعنوية هي ان تحقق لدى الموارد البشرية والافراد حالات من المستويات العالية او المنخفضة من الرضا والاقبال والقناعة بالعمل وذلك حسب مناسبة وحجم تلك الحوافز ودرجة اشباعها لاحتياجات الموارد البشرية(جواد،عزيزة،٢٠٠٨).

• مفهوم الرضا الوظيفي من عوامل بيئة العمل والوظيفية

تتركز هناك مستويات ومفهوم الرضا الوظيفي من حيث مكونات بيئة العمل ومدى توافق مكونات ومهام الوظيفة مع تحقيق الذات لدى الافراد واستيعاب امكانياتهم والاحساس بالمسئولية والانجاز وتحقيق ذاته على المستوى الشخصى واتاحة فرص الترقية وتقلد المناصب فى المؤسسة ، بالاضافة الى طبيعة العلاقات فى المؤسسة ودور الفرد فى تلك العلاقات وظروف العمل المناسبة وبيئة الاداء ، وبالتالي فإن الرضا الوظيفي هنا يكون فى مفهومه محصلة لمستويات رضا الافراد نتيجة تحملهم المسئولية والترقية وانجازه وعلاقته بالافراد(Shafazawana ,et.al, 2016).

• مفهوم الرضا الوظيفي من زاوية العدالة والمنافع

ينظرالى مفهوم الرضا الوظيفي انه نتيجة درجة العدالة التي يتوقعها الفرد من وظيفته من زاوية المنافع التي يتوقع ان يحصل عليها نتيجة انتمائه لتلك الوظيفة والطموح الذي يسعى الى تحقيقه من منافع وفوائد متوقعة من تلك الوظيفة ،ومن ثم يتحقق الرضا لدى الافراد عندما يتساوى او يزيد المنافع التي يحققها الافراد من وظيفتهم وما يسعون اليه من منافع(جواد،عزيزة،٢٠٠٨).

٢- اهمية الرضا الوظيفي :-

تشير بعض الدراسات (غازى، ٢٠١٣)(Izlem and Nurdan.2016) (Zalina ,et.al..2015) الى ان اهمية الرضا الوظيفي يمكن ان نستخلصها فى بعض الجوانب التالية والتي من اهمها ما يلى

- معرفة الحالة النفسية والمعنوية للعاملين ومن ثم الوقوف على الجوانب والمتغيرات المؤثرة على تلك الحالة.
- التمكن من تحديد وإزالة العوامل السلبية التي تؤثر على مخرجات وانتاجية الافراد ومن ثم مستويات الاداء بشكل عام فى المؤسسات .
- خفض تكلفة الاداء البشرى فى المؤسسات ومعرفة المهارت اللازمة للاداء والتي تعجل وتزيد من مستويات الرضا لدى الموظفين .
- تحديد العوامل التي تسهم فى زيادة القدرة والرغبة لدى الافراد وتزيد من معدلات الانتاجية لديهم.
- زيادة درجات ومستويات الولاء الوظيفي لدى الافراد والاحتفاظ بالخبرات البشرية نتيجة توفير الاجواء المناسبة التي تحفزهم وتشجعهم على البقاء فى المؤسسة وعدم الانتقال الى مؤسسات اخرى منافسة.
- معرفة الابعاد والمكونات البيئية للتنظيم الادارى الذي يعمل خلاله الافراد وتطويره بغرض توفير الاجواء التنظيمية المناسبة التي تعزز من ارتفاع مستويات الاداء البشرى ومعنويات الموظفين .

- تطوير خدمات المؤسسات من خلال تحفيز الموظفين نحو الاداء البشرى المتميز والذي يرضى تطلعات ورغبات العملاء ، ومن ثم زيادة مزايا خدمات المؤسسات عبر تحفيز الموظفين المسؤولين عن اداء الخدمات وزيادة مستويات الرضا الوظيفى لديهم.

٣. ابعاد ومكونات الرضا الوظيفى فى ضوء ابعاد ومكونات البيئة التنظيمية :

تسهم البيئة التنظيمية للمؤسسات بدور مهم يتعلق بتوفير الاسس التنظيمية التى تتعلق بكيفية التواصل والعلاقات بين الافراد والوحدات المؤسسة والاختصاصات والمهام التنظيمية التى ينساب من خلالها العمل والتى من خلالها يتم توفير الاجواء التنظيمية المناسبة لاداء الافراد بالمؤسسات (Shafazawana, et.al, 2016).

وتعد البيئة التنظيمية بما تحتويه من مهام العمل والاختصاصات للوحدات المؤسسة والافراد والتوصيف الوظيفى ومتطلبات ممارسة العمل والحرية والتمكين التنظيمى الذى يتيح البناء الهيكلى للمؤسسة من الامور غاية الاهمية فى التأثير على اداء الافراد بالمؤسسات ومدى زيادة ابعاد الحالة النفسية الايجابية وتعزيز مستويات الانتماء التنظيمى لديهم (Katja, et.al.2016) (نوره، ٢٠١٤)، لذلك من المهم لدى المؤسسات ان تعمل على توفير مكونات البيئة التنظيمية المناسبة والتى تخدم وتحفز وتزيد من مستويات الحالات المعنوية والنفسية للعاملين.

ويرى كلا من (Zalina, et.al..2015) (Jalal and Putri, 2015) ان ابعاد الرضا الوظيفى فى ظل البيئة التنظيمية انه يتصل بالجوانب التى تهىء مناخ عمل مناسب لاداء الافراد وتشجعهم على العطاء والابتكار سواء كانت الابعاد المادية لبيئة العمل التنظيمية من حيث ترتيب المكان واتساعه والاضاء والتكييف والمكاتب والتجهيزات المكتبية المساعدة على اداء العمل ، بالاضافة الى ذلك الاختصاصات الوظيفية الممنوحة للعاملين ضمن الهيكل التنظيمى وبطاقات الوصف الوظيفى والتى تتيح لهم درجة من الحرية فى العمل و الابتكار والتغلب على مشكلات العمل .

بينما يضيف كلا من (Normala, 2015) (غازى، ٢٠١٣) الى ان من مكونات الرضا الوظيفى وابعاده المتصلة بالبيئة التنظيمية هى درجات التمكين الوظيفى الممنوحة للموظفين والتى تشمل على درجة حرية اتخاذ القرار والتفويض الممنوح لهم فيما يخدم ممارستهم لاعمالهم وادوارهم بشكل مريح و مناسب تعزز من الانتماء الوظيفى لديهم والقدرة على تقديم ابتكارات فى العمل ، حيث يعد عنصر التمكين من العناصر المهمة فى مكونات البيئة التنظيمية التى تحفز الرضا الوظيفى لدى الافراد.

كما ان البيئة التنظيمية بمكوناتها تعد من احد اهم الاسباب التى تمكن المؤسسة من زيادة ابعاد الرضا الوظيفى لدى الافراد خاصة اذا اشتملت اجراءات العمل وانسياب خطوط السلطة والعمل فى خطوط سهلة مبسطة غير معقدة (Shafazawana, et.al, 2016) ، وذلك من حيث العمل على تبسيط اجراءات العمل بشكل يعزز من انتاجية الافراد عبر المسارات التنظيمية المختلفة ويوفر رؤية واضحة غير معقدة عن الاجراءات التى يجب اتباعها من الافراد لاداء الدور الوظيفى والمهام الوظيفية الموكولة لهم بحيث يساعدهم المناخ التنظيمى والبيئة التنظيمية فى هذا الاداء الامر الذى يترتب عليه بطبيعة الحال زيادة فى مظاهر الرضا الوظيفى لديهم (Panagiotis, et.al, 2015).

ومن الامور التى تتعلق بالبيئة التنظيمية وكوناتها التى تتصل بالرضا الوظيفى للعاملين فى المؤسسات تلك التى تحدد نمط ونوعية الثقافة التنظيمية السائدة الخاصة (Naser, et.al..2016) (محمد، ٢٠١٣) بالعلاقات بين المستويات الاشرافية والمستويات المختلفة من العاملين فى المؤسسة ، حيث تعد نمط ونوعية تلك العلاقات من الاشياء المهمة التى تؤثر على زيادة وخفض مستويات الرضا الوظيفى لدى الافراد نتيجة تلك العلاقات وادوار الاشراف ونمط القيادة التى تدار بها المؤسسة والتى تعد مكون رئيسى من البيئة التنظيمية والتى تؤثر فى الرضا الوظيفى لدى العاملين.

٤. ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي في ظل التحفيز المادى والمعنوى :

تلعب الحوافز بكافة اشكالها دورا مهما في تعزيز مستويات الرضا الوظيفي لدى الافراد في اى مؤسسة ، حيث تعد الحوافز اداة مهمة تهدف الى الارتقاء بمستويات الروح المعنوية والاداء البشرى لدى العاملين وبشكل يسهم بدور ايجابي في توفير اجواء تحفيزية بشقيها المادى والمعنوى (Normala, 2015).

كما ان الحوافز تمكن الافراد من تحقيق الاحتياجات المادية التى تعد اساس مهم في الارتباط بوظيفة معنية (نوره، ٢٠١٤) (Katja, et.al.2016) ، وهى تترتبط في مفهومها وفلسفتها على بناء نظام عادل لاعتبارات تحديد الاجور والمكافآت الممنوحة للموظفين في ظل مجموعة من المعايير التى يستند اليها في تحديد المقابل المادى العادل والذى يرسخ لدى الافراد الولاء والانتماء لمؤسسته.

لذا نجد ان اسهمات الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين ترتبط بابعاد ومكونات اساسية ذات صلة وثيقة بزيادة مستويات الرضا لدى الموارد البشرية في المؤسسة (موسى، ٢٠١٤) ، خاصة ان تلك الابعاد والمكونات المتعلقة بالتحفيز تتصل بدور مهم يسهم في تلبية احتياجات العاملين وتنعى لديهم روح الابتكار والتطوير .

وتبين لنا العديد من الادبيات والدراسات في مجال التحفيز والرضا الوظيفي (Izlem and Nurdan.2016) (Zalina et.al..2015) (موسى، ٢٠١٤) ان وجود نظام واضح للحوافز يمكن المؤسسة من تحقيق مستويات متقدمة من الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة، خاصة اذا كان نظام التحفيز يعتمد في ابعاده ومكوناته المختلفة على جوانب تتصل بمكافأة المتميزين لضمان استمرارية ذلك التميز وتقديرهم ، اضافة الى وجود معايير توضح اليات واجراءات التحفيز المعنوى بغرض منح العاملين فرص للترقى ومسار وظيفي لشغل المراكز والتمكين في اداء الدور والمهام الوظيفية وفق سياسات تخدم الارتقاء مستوى الرضا الوظيفي.

وتوضح بعض الادبيات (Jalal and Putri, 2015) (Shafazawana, et.al, 2016) (Panagiotis, et.al, 2015) ان الرضا الوظيفي في اطار نظام التحفيز المادى والمعنوى بالمؤسسات يتاثر بطبيعة ونوعية الحوافز المادية الممنوحة للعاملين سواء بقيمتها او تفوقها على توقعات الافراد التى تسهم تلبية احتياجاتهم المادية ، كما ان البعد المعنوى للتحفيز يعد عنصراً مهما في زيادة مستويات الرضا الوظيفي ، خاصة ان اسهمات التحفيز تنعكس بشكل ايجابي على تنمية روح الابتكار لدى الموظفين ، فضلاً عن اسهمتها في زيادة الانتاجية لديهم نتيجة ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي نتيجة نظام التحفيز الامر الذى يوضح لنا ان مكونات وابعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات من حيث بعد التحفيز المادى والمعنوى ، يتطلب وجود نظام واضح وعادل للتحفيز المادى والمكافآت ، مع ضرورة ان يشتمل النظام على تحقيق جوانب روح الابتكار والابداع ، فضلاً عن استخدام سياسات واجراءات التحفيز المعنوى بكافة اشكالها خاصة تلك التى تتيح فرص واضحة للترقيات والتمكين الوظيفي ، وتقدير الجهود ، فضلاً عن الاثراء الوظيفي واستقرار العمل والضمان والامان الوظيفي (موسى، ٢٠١٤) (نوره، ٢٠١٤).

هذا بالاضافة الى ان من اهم مكونات وابعاد الرضا الوظيفي وارتباطها بنظام الحوافز هو ضرورة ان يكون هناك مراجعة مستمرة لتطوير هذا النظام ، ومناسبته لكل مستوى فضلا عن تنوع اساليب التحفيز المادى والمعنوى بشكل يعزز من استمرارية مستويات الرضا الوظيفي المنشودة مع ضرورة التاكيد على عنصر الشفافية والعادلة التى تعد من اساس مكونات بناء الرضا الوظيفي عبر التحفيز (Panagiotis, et.al, 2015).

وترى الباحثة ان مستويات الرضا الوظيفي المرتبطة بالحوافز تتاثر بشكل كبير من حيث حجم تلك الحوافز المادية لان الافراد دائما ما يقارنون بين تلك الحوافز وادائهم المرتبط بها ، وبالنسبة للهيئة العامة للتعليم التطبيقي ترى الباحثة ان نظم التحفيز في الهيئة تتطلب الى المزيد من الجوانب التى تحقق وتزيد من مستويات العدالة بين قيمة تلك الحوافز المادية

وبين مستويات الاشباع المادى التى يسعى الموظفين فى الهيئة الى الوصول اليها ، حيث تؤكد على ذلك دراسة والتى اشارت الى اهمية التوازن بين قيمة الحوافز المادية ومستويات الاشباع التى يسعى اليها الموظفين فى المؤسسات. وتشير الباحثة الى الشكل التالى الذى يعبر عن الحوافز المادية والمعنوية ومستويات الرضا الوظيفى لدى الافراد والموارد البشرية ، حيث توضح الباحثة من خلال الشكل التالى الى ان العدالة بين مستويات الحوافز المادية بشكل يتوافق مع تمكين الافراد من اشباع تطلعاتهم المادية والاحتياجات التى يسعون الى تعزيزها وتبليتها عبر الانتماء الى المؤسسة والاداء الوظيفى لهم الامر الذى يترتب عليه نتيجة تلك العدالة الوصول الى مستويات متقدمة من الرضا الوظيفى ، والاداء البشرى العالى الذى يخدم المؤسسة وهو ما يوضحه الشكل التالى:



شكل (١) الرضا الوظيفى والعدالة فى الحوافز المادية والمعنوية

٥. ابعاد ومكونات الرضا الوظيفى فى ظل المهام والمسئوليات الوظيفية :

تعتبر المهام الوظيفية ومكونات وتصميم الوظائف من العوامل والمكونات التى تسهم فى تحقيق الرضا الوظيفى لدى الافراد خاصة اذا كانت تركز على جوانب تحفيزية وتتوافق مع الطموح الوظيفى والمهام التى يطمح الفرد الى اداء دوره من خلالها (Jalal and Putri, 2015).

حيث يمثل محتوى ومضمون العمل جانب مؤثر وهام فى بناء الرضا الوظيفى لدى العاملين ، خاصة اذا كان تصميم الوظيفة يشتمل على مجموعة متنوعة من المهام والمسئوليات تولد مساحة من التمكين لدى الموظف المسئول عن تلك الوظيفة ، لذلك تهتم بعض المؤسسات بعمل اثناء وظيفى فى مضمون المهام والمسئوليات الموكولة للافراد حتى يتولد لديهم مستويات عالية من الرضا الوظيفى (Yueng-Hsiang, et.al., 2016).

لذا تنصح بعض الدراسات (Naser, et.al., 2016) (Yueng-Hsiang, et.al., 2016) (سامي، شفا، ٢٠١٠)، (Jalal and Putri, 2015) المؤسسات عند تصميم مكونات المهام والمسئوليات الوظيفية مراعاة الابعاد والمكونات التى تسهم فى تعزيز الرضا الوظيفى لدى الموارد البشرية ، خاصة تلك المكونات التى تتعلق بمنح سقف معقول من التمكين فى نوعية المهام والمسئوليات التى يفترض ان يقوم بها الافراد ، بجانب ذلك الفرص التى تتاح للموظفين فى الترقى بحيث تكون واضحة ضمن مكونات المهام والمسئوليات فى تصميم وتكون محفزاً للموظفين للاداء الفعال الدافع نحو التميز واكسابهم مستويات من الرضا الوظيفى نتيجة دوافع وحوافز الترقى ومسارات الوظيفة.

كما ان من المكونات والابعاد المهمة بالنسبة لجوانب المهام والمسئوليات وتحقيق الرضا الوظيفى للعاملين هو ما يتعلق بمهام تتناسب مع قدرات وامكانيات الموظف واستيعابها وان تكون مشجعة له على تولى مسئوليات ومهام ترضى تطلعاته

وظموحاته الوظيفية ، لذلك من المهم جدا ان تراعى المؤسسات تلك المكونات المتعلقة بالمهام وعلاقتها بالقدرات الفردية على الاداء الوظيفي (Normala, 2015).

لذلك من الضروري ان تستوعب المهام والمسئوليات قدرات الافراد وتتيح لهم اجواء يحققون من خلالها اعلى معدلات الانتاجية البشرية من خلال مهامهم ومسئولياتهم وبالتالي الامر الذى ينعكس بشكل ايجابي على تحقق الرضا الوظيفي لديهم في ضوء تلك المسئوليات والمهام ،ومن خلال تحديد محتوى ومضمون العمل والادوار التى سيقوم بها الافراد وبما يمكنه من تحقيق تطلعاته الذاتية وفي نفس الوقت تنعكس على الانتاجية المرتبة على تلك المهام والمسئوليات وتحقيق الرضا الوظيفي بالتبعية (Shafazawana ,et.al, 2016).

٦. النتائج :

في ضوء العرض السابق للادبيات التى تناولتها الدراسة ومن منطلق الاهداف التى تسعى الدراسة الى تحقيقها من زاوية مشكلة الدراسة ، فقد تبين للباحثة من هذا العرض ان هناك عدة جوانب تتعلق بالرضا الوظيفي يمكن الاشارة اليها في ضوء النقاط التالية

- ان مفهوم الرضا الوظيفي بات من العوامل المهمة التى تؤثر بشكل مباشر على معنويات ومستويات اداء الافراد وانه يتضمن عدة مكونات وابعاد مهمة يجب اخذها في الاعتبار من جانب المؤسسات (Yueng-Hsiang ,et.al..2016) (Izlem and Nurdan.2016) .
- تبين من عرض الدراسات والادبيات انه فيما يتعلق بمكونات الرضا الوظيفي المرتبطة بالبيئة التنظيمية انها الناحية الهيكلية والبناء التنظيمي والثقافة التنظيمية السائدة والمعتقدات التنظيمية واللوائح والاجراءات التى تنظم العلاقات بين الوحدات الادارية بالمؤسسة، بالاضافة الى الامور التى تحكم العلاقات بين المستويات المختلفة والمكونات المادية للمؤسسة من اماكن العمل والتجهيزات التقنية والمادية وظروف العمل بالمؤسسة (Katja, et.al.2016) ، التواصل والعلاقات بين الافراد والوحدات المؤسسية والاختصاصات والمهام التنظيمية التى ينساب من خلالها العمل والتى من خلالها يتم توفير الاجواء التنظيمية المناسبة لاداء الافراد بالمؤسسات (Shafazawana ,et.al, 2016) .
- اما من حيث ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي المرتبط بالتحفيز المادى والمعنوى فقد اكدت الدراسات ان الرضا الوظيفي يرتبط بالتحفيز المادى والمعنوى حيث تعد الحوافز اداة مهمة تهدف الى الارتقاء بمستويات الروح المعنوية والاداء البشرى لدى العاملين وبشكل يساهم بدور ايجابي في توفير اجواء تحفيزية بشقيها المادى والمعنوى (Normala ,2015) ، خاصة الحوافز المادية العادلة والمكافآت والاجور والمعايير التى يستند اليها في تحديد المقابل المادى العادل والذى يرسخ لدى الافراد الولاء والانتماء لمؤسسته (نوره، ٢٠١٤) (Katja, et.al.2016) ، فضلا عن تنوع اساليب التحفيز المادى والمعنوى بشكل يعزز من استمرارية مستويات الرضا الوظيفي المنشودة مع ضرورة التاكيد على عنصر الشفافية والعادلة التى تعد من اساس مكونات بناء الرضا الوظيفي عبر التحفيز (Panagiotis ,et.al, 2015).
- ومن حيث ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي في ظل المهام والمسئوليات الوظيفية تبين من النتائج انها تشمل تصميم الوظائف بالتركيز على التوافق مع الطموح الوظيفي والمهام التى يطمح الفرد الى اداء دوره من خلالها (Jalal and Putri, 2015)، محتوى ومضمون العمل جانب مؤثر وهام في بناء الرضا الوظيفي لدى العاملين والاثراء الوظيفي في مضمون المهام والمسئوليات الموكولة للافراد (Yueng-Hsiang ,et.al..2016) ، التمكين في نوعية المهام والمسئوليات التى يفترض ان يقوم به الافراد (Naser, et.al..2016) ، ومهام ترضى تطلع اته وطموحاته الوظيفية، لذلك من المهم جدا ان تراعى المؤسسات تلك المكونات المتعلقة بالمهام وعلاقتها بالقدرات الفردية على الاداء الوظيفي (Normala ,2015)

، انتستوعب المهام والمسئوليات قدرات الافراد وتتيح لهم اجواء يحققون من خلالها اعلى معدلات الانتاجية البشرية
(Shafazawana ,et.al, 2016).

7. مناقشة النتائج:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها تشير الباحثة الى ابرز النقاط التي توصلت اليها من خلال تلك النتائج من زاوية مكونات
وابعاد الرضا الوظيفي بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي ومكونات
1. الرضا الوظيفي يعد من الامور الهامة التي تتعلق باداء الافراد ومن ثم المؤسسات ، وبالتالي فهو مؤثر على اداء الافراد
في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي خاصة في ظل تأكيد الادبيات على هذا الجانب لتأثير الرضا الوظيفي كما وضح في
نتائج الدراسة والاشارة اليها .
 2. كما ان الرضا الوظيفي يتاثر بمكونات وابعاد البيئة التنظيمية ومن النتائج التي تم الاشارة اليها في هذا الخصوص
يتبين ان هناك ارتباط بين البيئة التنظيمية بمكوناتها والرضا الوظيفي لدى الافراد ، الامر الذي يؤكد صحة فرضية
الدراسة الاولى والتي نوهت الى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي ومكونات وابعاد البيئة التنظيمية بالهيئة العامة
للتعليم التطبيقي.
 3. من النتائج التي توصلت اليها الدراسة وعبر الادبيات التي تم استعراضها تبين كذلك وجود علاقة بين مكونات التحفيز
المادى والمعنوى والرضا الوظيفي ، ووجود تلك العلاقة يبين ويثبت صحة الفرضية الثانية التي قامت على اختبار
وجود علاقة بين مكونات التحفيز والرضا الوظيفي للعاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت.
 4. في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة تبين ان الرضا الوظيفي يرتبط بعلاقة ابعاد ومكونات الرضا الوظيفي في ظل
المهام والمسئوليات الوظيفية، حيث تؤكد تلك النتائج صحة الفرضية الثالثة ووجود علاقة بين الرضا الوظيفي وابعاد
ومكونات المهام والمسئوليات للعاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي.

8. التوصيات :

- في النتائج التي توصلت اليها الدراسة ومناقشة تلك النتائج وثبوت صحة الفرضيات التي قامت عليها الدراسة تقترح الباحثة
مجموعة من التوصيات من اهمها مايلي :
1. يجب ان تعطى الادارة العليا بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لمفهوم الرضا الوظيفي اهتمامات كبيرة خاصة انه يؤثر
على الحالات المعنوية للعاملين بالهيئة و توفير كل ما يرتبط به ويعزز من زيادة الروح المعنوية للعاملين بالهيئة.
 2. ينبغي على الهيئة العامة للتعليم التطبيقي ان تعزز من مكونات البيئة التنظيمية والادارية التي تسهم في توفير مناخ
عمل مناسب ومشجع على الاداء وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين نتيجة سلامة مكونات البيئة التنظيمية بابعاده
المختلفة من حيث الهيكل ومسارات العلاقات التنظيمية والبشرية ونوعية الاشراف والقيادة والمكونات المادية
المختلفة للبيئة التنظيمية.
 3. ينصح بضرورة ان تاخذ الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت بتعزيز مكونات الحوافز المادية والمعنوية والتنوع
فيها وتطوير نظام واضح وعادل وشفاف للتحفيز بالهيئة لزيادة مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بالهيئة .
 4. من الضروري ان تهتم الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت بتطوير المهام والمسئوليات الموكولة للموظفين بالهيئة
بحيث تركز على احداث الاثراء الوظيفي والتوافق والملائمة مع طبيعة تحقيق الذات والتمكين الوظيفي لتلك المهام
والمسئوليات والشعور بعدالة المهام بشكل موازى لطبيعة الافراد وقدراتهم واداءهم ومن ثم زيادة الرضا الوظيفي
لديهم من خلال مهامهم ومسئولياتهم الممنوحة لهم.

٥. تنصح الدراسة الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بمراجعة مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بالهيئة تجنباً لاي حدوث لانخفاض الروح المعنوية للعاملين ومعالجتها اولاً باول لتطويع نتائج الاداء البشرى والانتاجية البشرية .

٩. مقترحات التوجهات المستقبلية للأبحاث :

يقترح ان تركز الابحاث المستقبلية على تناول الرضا الوظيفي من حيث تاثير العوامل الديموجرافية للأفراد علي مستوياته بالإضافة الى معرفة تاثير نمط ونوعية الاسلوب القيادي على الرضا الوظيفي ، هذا بجانب معرفة تاثير وعلاقة استراتيجية الموارد البشرية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

قائمة المراجع والمصادر:

أولاً: المراجع العربية :

١. موسى السعودي .٢٠١٤. أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية .
٢. دراسة ميدانية . مجلة دراسات العلوم الادارية ، مجلد ١٤ ، عدد ١ .
٣. محمد وسى الشمري، ٢٠١٣ . دور العلاقات العامة في وكالة الانباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي .رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط ، الاردن .
٤. سامي علي أبوالروس ، شفا سالم السقا . ٢٠١٠ .مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، حالة دراسية على وزارة الشئون الاجتماعية في قطاع غزة - فلسطين. مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٢ ، العدد ٢ .
٥. جواد محمد الشيخ خليل ،عزيزة عبدالله شيرير .٢٠٠٨ . الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين.مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الأول يناير.
٦. نوره محمد البلهد، ٢٠١٤. مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبدالرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية .المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، مجلد ١٣ ، عدد ١٠ .
٧. غازي حسن عواد، ٢٠١٣ . اثر الحوافز في تحسين الاداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الاردن. رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط ، عمان الاردن .

ثانياً: المراجع الاجنبية:

1. Katja Upadyaya, Matti Vartiainen, Katariina Salmela-Aro.2016.From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. *Burnout Research*, V. 3, 4, Dec.: 101-108.
2. Izlem Gozukara, Nurdan Çolakoglu.2016.The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction. *Social and Behavioral Sciences*, V. 229, 19 : 253-266.
3. Naser Hoboubi, Alireza Choobineh, Fatemeh Kamari Ghanavati, Sareh Keshavarzi, Ali Akbar Hosseini.2016.The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, July: 230-241.

4. Yueng-Hsiang Huang, Jin Lee, Anna C. McFadden, Lauren A. Murphy, Michelle M. Robertson, Janelle H. Cheung, Dov Zohar.2016. Beyond safety outcomes: An investigation of the impact of safety climate on job satisfaction, employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework. *Applied Ergonomics*, V. 55, July : 248-257.
5. Zalina Ibrahim, Azman Ismail, Nur Asilah Kithuru Mohamed, Nur Safina Mohd Raduan.2015.Association of Managers' Political Interests towards Employees' Feelings of Distributive Justice and Job Satisfaction in Performance Appraisal System.*Social and Behavioral Sciences*, V. 224, 15 June : 523-530.
6. Jalal Hanaysha, Putri Rozita Tahir.2015.Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Job Satisfaction.*Social and Behavioral Sciences*, V.219, 31 May : 272-282.
7. Normala Daud.2015.Determinants of Job Satisfaction: How Satisfied are the New Generation Employees in Malaysia?..*Social and Behavioral Sciences*, V. 219, 31 May: 208-213.
8. Shafazawana Mohamed Tharikh, Cheah Yeh Ying, Zuliawati Mohamed Saad, Kavitha ap Sukumaran.2016.Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors.*Procardia Economics and Finance*, V. 35: 604-611
9. Panagiotis Ioannou, Vassiliki Katsikavali, Petros Galanis, Emmanuel Velonakis, Danai Papadatou, Panayota Sourtzi.2015.Impact of Job Satisfaction on Greek Nurses' Health-Related Quality of Life.*Safety and Health at Work*, V. 6, 4, December : 324-328.