

## الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات العمل الخيري في محافظة الأحساء

عبد اللطيف صالح النعيم

أستاذ إدارة الأعمال المشارك وكييل الكلية للشؤون الإدارية

كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بالأحساء

(قدم للنشر في ٢٧/٦/١٤٣٠هـ؛ وقبل للنشر في ١٤/٥/١٤٣١هـ)

ملخص البحث. تهدف الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي العام وكذا مستويات الرضا نحو خمسة من محاور العمل للعاملين في مؤسسات العمل الخيري العاملة في محافظة الأحساء بالمملكة العربية السعودية. ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم مراجعة نتائج أهم الأديبات السابقة في هذا المجال. وبعد تحديد واختبار أسئلة الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية: أن العاملين في مؤسسات العمل الخيري في محافظة الأحساء راضون عن العمل بدرجة متدنية نسبياً وتحديدًا فوق درجة الوسط بقليل. ارتباط محاور الرضا الخمسة المشمولة في الدراسة بعلاقات ارتباط قوية وطرديّة. تأثير متغيرات (الجنسية، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، ومصدر آخر للدخل، وحضور الدورات التدريبية، والقابلية على ترك العمل) على المستوى العام للرضا لدى عينة الدراسة. كما أفصحت النتائج عن تباين ملحوظ في تأثير هذه المتغيرات على محاور وأبعاد الرضا التالية: نظم الأجور، بيئة العمل، علاقات العمل، التطور الذاتي والوظيفي، ونظم العمل والعملية الإدارية. أخيراً قدمت الدراسة جملة من التوصيات هدفها تعزيز مستويات الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات العمل الخيري.

## مقدمة

أهمية الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق معدلات عالية في الأداء والإنتاجية (عبد الخالق، ١٩٨٢؛ التويجري، ١٩٨٨؛ الشهري، ٢٠٠٣)، كما أظهرت نتائج عدد آخر من أبحاث الرضا الوظيفي أن له تأثيراً على معدل دوران العمل والغياب<sup>(٤)</sup>. فعدم رضا الفرد عن عمله غالباً ما يكون سبباً لتركه العمل في منظمته والعكس صحيح. لذلك فالرضا الوظيفي - كنتاج مهم للسلوك التنظيمي - مهم بحكم كونه مقياساً لجودة العمل، ومؤثراً في السلوك والأداء داخل المنظمات<sup>(٥)</sup>، وهذا ما يبرر كثرة الدراسات في هذا الميدان وشدة الحاجة إليها. ولما كانت الموارد البشرية لأي مؤسسة بما فيها مؤسسات العمل الخيري هي حجر الأساس بل هي المحور الأساسي للنشاط، فإن تحقيق الرضا لديهم هو عامل مهم في عملية تحقيق أهداف هذه المؤسسات بفعالية. فمؤسسات العمل الخيري كغيرها من المنظمات الأخرى في أي مجتمع تمارس دوراً حيوياً في التنمية الاجتماعية والاقتصادية لهذا المجتمع (الكندري، ٢٠٠٨). ويؤكد هذا الدور (منصور، ٢٠٠٨) الذي أشار إلى تغير النظرة للعمل الخيري من اقتصره على الدور الخدمي والخيري الضيق إلى نظرة جديدة تقوم على اعتبار العمل الخيري ممثلاً بمؤسساته ومجالاته المختلفة شريكاً في تنمية المجتمع شأنه في ذلك لا يقل عن شأن الدور الحكومي.

ما زال الرضا الوظيفي Job Satisfaction كأحد موضوعات علم السلوك التنظيمي يستقطب اهتمام العديد من العلماء والباحثين وذلك منذ ظهوره لأول مرة في ثلاثينيات القرن الماضي على يد عالم النفس هوبوك (Hoppock, 1935). وتقوم الفكرة الرئيسة لمصطلح الرضا الوظيفي على أساس أن الخاصية المشتركة بين الناس الذين يعملون في المنظمات هي أنهم يكونون مجموعة من الاتجاهات حول العمل والإشراف وزملاء العمل والأجور وغيرها حالما يلتحقون بالعمل، هذه الاتجاهات عادة ما يشار لها بمصطلح «الرضا الوظيفي»<sup>(١)</sup>.

وكغيره من الاتجاهات الأخرى يشمل الرضا الوظيفي معارف (معتقدات أو معرفة أو توقعات) وانفعالات (أحاسيس ووجدان وحب وكراهية) يكونها الناس حول وظائفهم<sup>(٢)</sup>. وحيث إن رضا الفرد عن عمله يشمل جوانب وأبعاد متعددة لهذا العمل كالإنجاز والتقدم الوظيفي وزملاء العمل والتقدير والأجور فمن المهم أن ينظر المديرين لأوجه الرضا كل على حدة لأن مستوى الرضا لدى الفرد يختلف من وجه لآخر<sup>(٣)</sup>.

وتكمن أهمية الرضا الوظيفي في الآثار والنتائج المترتبة عليه كالأداء والغياب ودوران العمل، حيث أفصحت نتائج العديد من الدراسات السابقة عن

(١) Hoppock, R., (1935), "Organizational Behavior", New York: Harper & Row, 1935.

(٤) Vida, Scarpell and John Campbel, "Job Satisfaction: Are the Parts There?", Personnel Psychology, (1983), Vol. 101, No. (4), pp. 577-600.

(٥) Lyman W. porter and Richard Steers, "Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism", psychological Bulletin, August (1973) pp. (151-176).

(٢) سيزلاقي أندرو دي، ووالاس مارك جي: «السلوك التنظيمي والأداء»، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الإدارة العامة للبحوث ١٤١٢هـ، الرياض، ص (٧٤).

(٣) سيزلاقي أندرو دي، ووالاس مارك جي: «السلوك التنظيمي والأداء»، مرجع سابق، ص (٧٤).

يمكن أن تؤثر على مستوى الأداء الفردي والمؤسسي، وكذلك التعرف على العوامل والمتغيرات الشخصية والتنظيمية ذات العلاقة بالبيئة والمحيط التنظيمي لمؤسسة العمل الخيري التي يمكن أن يكون لها تأثير على مستويات الرضا لدى العاملين، وتقديم ما يمكن أن يؤدي إلى دعم وتقوية الشعور بالرضا لدى هذه الفئة، بغية قيامها بدورها الحيوي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع.

### أسئلة الدراسة

بناءً على العرض السابق لمشكلة الدراسة، فإن

أسئلة البحث تتحدد فيما يلي:

س١: ما المستوى العام للرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات العمل الخيري في محافظة الأحساء؟ وما مدى رضاهم نحو المحاور التالية: الأجور والحوافز، بيئة العمل، علاقات العمل، التطوير الذاتي والوظيفي، والعمل والعملية الإدارية؟

س٢: هل توجد علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية بين محاور الرضا التالية: الأجور والحوافز، بيئة العمل، علاقات العمل، التطوير الذاتي والوظيفي، والعمل والعملية الإدارية بعضها مع بعض؟

س٣: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى لمتغيرات؟ الجنس، الجنسية، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة، الراتب، توفر دخل آخر، حضور دورات تدريبية، والقابلية على ترك العمل؟

س٤: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا لدى أفراد العينة نحو المحاور التالية: الأجور والحوافز، بيئة العمل، علاقات العمل، التطوير الذاتي والوظيفي، والعمل والعملية الإدارية تعزى لمتغيرات:

وحيث إن المملكة العربية السعودية جزء من هذا العالم، فهي ليست بمنأى عما يتحقق من تقدم في بحوث الرضا الوظيفي المختلفة. لذا، فمن الطبيعي أن تستفيد من تجارب تلك الدول التي سبقت في هذا الميدان حتى غدا موضوع الرضا الوظيفي عنواناً للعديد من الدراسات والرسائل الأكاديمية (العديلي، ١٩٨٤؛ بخاري، ١٩٨٦؛ الزايد، ١٩٨٦؛ العيدروس، ١٩٩٠؛ نصر الدين، ١٩٨١؛ الحري، ١٩٩٦؛ الزهراني، ١٩٨٨؛ الشايجي، ١٩٨٨؛ الفراج، ١٩٨٨؛ الصبحي، ٢٠٠٠؛ الشهري، ٢٠٠٢؛ المدلج، ٢٠٠٣).

### مشكلة الدراسة

تواجه منظمات العمل في الوقت الراهن العديد من التحديات والضغوط المحلية والخارجية التي تفرض عليها تحسين وتطوير أدائها لتحقيق معدلات عالية من الكفاءة والإنتاج من أجل الاستمرار في العمل والمنافسة. وحيث إن تحقيق معدلات عالية من الأداء والإنتاج لمنظمات العمل مرهون بكفاءة وفعالية القوى البشرية فيها فإن الاهتمام بالعاملين يظل المحور والمتغير الرئيس في عجلة الأداء والإنتاج. كما أن الاهتمام بالعاملين لا يرتبط فقط بحالة التحديث والتدريب على أساليب الأداء والإنتاج بل يتعداه إلى الاهتمام بالشعور العاطفي والاستقرار النفسي لدى العاملين الذي يتأثر بحالة الشعور بالرضا عن العمل. لذا يمكن القول إن كفاءة وفعالية أداء العاملين داخل منظمة العمل ترتبط بحالة التوازن والاستقرار النفسي للعاملين لدورها - أي حالة التوازن والاستقرار النفسي - المهم في عملية تفاعل العامل مع الجهاز الذي يعمل فيه.

وتأسيساً على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في السعي نحو تقييم مستوى الرضا لدى عينة الدراسة من العاملين في مؤسسات العمل الخيري كأحد العناصر الرئيسة التي

وتحمل المسؤولية وفرص الترقية والنمو والمشاركة في القرارات، ومجموعة أخرى من العوامل تؤدي إلى عدم الرضا كنمط الإشراف والعلاقات الوظيفية والظروف الداخلية للعمل، وأطلق عليها العوامل الوقائية. كذلك هناك نظرية التوقع لفكتور فروم (Vroom, 1964) التي نظرت إلى الرضا عن العمل كنتيجة لمقارنة الفرد بين ما يتوقعه من عوائد للسلوك الذي ينتهجه في عمله وبين المنفعة الشخصية التي تحققت بالفعل. أما نظرية العدالة ورائدها آدمز (Adams, 1963) فقد اعتبرت رضا الفرد عن العمل يتوقف على نتيجة المقارنة بين (معدل عوائده إلى ما يقدمه للعمل) مع (معدل عوائد الآخرين إلى ما يقدمونه للعمل) فإذا تحقق التوازن أو التساوي بين المعدلين تحقق الرضا والعكس صحيح.

وعلى عكس النظريات السابقة التي اهتمت بالجانب المادي أو مقدار المنافع الشخصية التي يجنيها الفرد من مؤسسته كشرط لرضائه عن عمله نجد ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني في العمل. وقد كانت لتجارب (هوثورن) التي أجريت خلال الأعوام (١٩٢٧-١٩٣٢) الفضل في هذا التحول، حيث أكدت على أن العوامل المادية لم تكن الحافز الوحيد لتحقيق الرضا لدى العاملين، بل إن هناك عوامل أخرى متعددة كان لها الأثر الكبير في تحقيق الرضا<sup>(٦)</sup>.

وكالعديد من المفاهيم والمصطلحات الإدارية الأخرى تعددت تعريفات الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات وطرق مختلفة. فقد عرّفه هوبوك على أنه «مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والظروف البيئية التي تجعل الموظف

الجنس، الجنسية، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة، الراتب، توفر دخل آخر، حضور دورات تدريبية، والقابلية على ترك العمل؟

### أهداف الدراسة

بالنسبة للأهداف التي ترمي هذه الدراسة إلى تحقيقها فتمثل فيما يلي:

- ١- معرفة مدى رضا العاملين في مؤسسات العمل الخيري في محافظة الأحساء عن أعمالهم.
- ٢- معرفة مدى رضا العاملين في مؤسسات العمل الخيري في محافظة الأحساء عن جوانب العمل المختلفة.
- ٣- الكشف عن المعوقات التي تحول دون رضا العاملين في مؤسسات العمل الخيري في محافظة الأحساء عن أعمالهم.
- ٤- تقديم جملة من التوصيات الضرورية لدعم الاتجاه العام للرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات العمل الخيري.

### الإطار النظري للدراسة

تناولت العديد من نظريات السلوك التنظيمي تفسير الرضا الوظيفي وعوامله ومسبباته، منها من سلط الضوء على تحسين ظروف العمل المادية في بيئة العمل كسبيل لتحقيق الرضا لدى العاملين لرفع كفاءتهم الإنتاجية، كنظرية الإدارة العلمية وروادها (Taylor 1911; Fayol, 1949). ومن تلك النظريات أيضاً نظرية مازلو (Maslow, 1954) التي اهتمت بإشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في بيئة العمل كسبيل لتحقيق الرضا لديهم وزيادة الإنتاج، ونظرية (Herzberg and Mausner, 1959) التي اختزلت حاجات مازلو الخمس إلى مجموعتين من العوامل: عوامل تؤدي إلى رضا العاملين مثل الإحساس بالإنجاز

(٦) سيزلاقي أندرودي، ووالاس مارك جي: «السلوك التنظيمي والأداء»، مرجع سابق، ص (٧٧).

خمس محاور هي: نظم الأجور والحوافز، بيئة العمل، العلاقات الوظيفية، الترقيات والنمو الوظيفي، نظم العمل والعملية الإدارية<sup>(١١)</sup>.

وقد اتخذ العمل الخيري منذ القدم أشكالاً مختلفة، حيث بدأ بالجهود الفردية ثم العائلية فالقبلية، وقد قامت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في المملكة العربية السعودية منذ إنشائها عام ١٣٨٠هـ بتنظيم صناديق البر الخيرية الموجودة وسجلتها كجمعيات خيرية وفق لوائح نظمت عملها وإجراءات تأسيسها، حيث صدرت لائحة لتنظيم العمل بها عام ١٣٩٥هـ ثم صدرت لائحة الجمعيات والمؤسسات الخيرية بقرار مجلس الوزراء رقم "١٠٧" في ٢٥/٦/١٤١٠هـ<sup>(١٢)</sup>.

وينطلق العمل الخيري في المجتمع المسلم من مبادئ وتعاليم الدين الإسلامي الحنيف، وترجمة لأحاسيس ومشاعر المسلم تجاه غيره من المسلمين خاصة المحتاجين منهم. والعمل الخيري بهذا المفهوم الإيماني يجسد الفهم الصحيح لروح الإيمان التي تعبر عنها آيات عديدة من القرآن الكريم ومنها قوله تعالى ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ المائدة، الآية رقم ٢. وقال تعالى ﴿لَنْ نَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّىٰ نُنْفِقُوا مِمَّا نَحِبُّونَ﴾ آل عمران، الآية رقم ٩٢.

(١١) Vida, Scarpell and John Campbel, "Job Satisfaction", Journal of Personnel Psychology, Vol. 101, No. (4), p. (36) (1983).

(١٢) العمر، فؤاد عبدالله: «نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية»، دورية الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، مج (٣٧)، العدد (١)، ص (١٢٣)، ١٩٩٩.

(١٢) موقع وزارة العمل والشؤون الاجتماعية على الشبكة العالمية (الانترنت)، <http://www.mol.gov.sa>

راض عن عمله<sup>(٧)</sup>. كما أشار الكلابي إلى أنه «عبارة عن الاستجابات العاطفية التي تصدر عن الفرد تجاه جوانب عديدة من عمله، وتشمل شعور الموظف الإيجابي أو السلبي حيال وظيفته<sup>(٨)</sup>. في حين ينظر (Schneider, 1976) إلى الرضا الوظيفي باعتباره "تقويم الموظف لظروف عمله أو أحاسيسه تجاه ظروف عمله" <sup>(٩)</sup>. بينما عرفه كل من كامبل وسكارايل على أنه «زيادة العائد الذي يحصل عليه الفرد من عمله مقارنة بما يتوقعه»<sup>(١٠)</sup>.

من خلال العرض السابق يتضح عدم اتفاق الباحثين على صيغة واحدة لمفهوم الرضا الوظيفي، ويرجع ذلك الاختلاف إلى منطلق كل باحث وأهدافه، وإلى اختلاف بيئات وظروف العمل، وأهداف واتجاهات الباحثين والأدوات المستخدمة لقياسه. وفي هذه الدراسة يعرف الباحث الرضا الوظيفي بأنه «عملية تقويم شاملة يقوم بها الموظف أو العامل لجميع جوانب عمله ومقارنة نتائجهما بما يتوقعه من مكاسب أو طموحات شخصية، ما يقود بالتالي إلى شعوره بالرضا عن عمله أو العكس».

وفي هذا الإطار فإن الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية سيقاس وفق تقويم الموظف لجانب أو أكثر من جوانب عمله. هذه الجوانب حددها العمر (١٩٩٩) في

(٧) حناوي، محمد، «السلوك التنظيمي»، المكتب العربي الحديث، العدد (١٢)، ص (٤٠)، (١٩٨٩).

(٨) الأزرق، عبدالرحمن، «علم النفس التربوي للمعلمين»، الطبعة الأولى، دار الفكر اللبناني، ص (١٢٣)، (٢٠٠٠).

(٩) الكلابي، سعد بن عبدالله، ١٩٩٧: «العلاقة بين خصائص الوظيفة ونتائج العمل: فحص جزئي لأنموذج هاكمان وأولدهام»، دورية الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، مج (٣٧)، ع (١)، ص (١٢).

(١٠) Schneider, "Organizational behavior", (Chicago: Rand McNally, (1976).

فيه إلا ملكان ينزلان فيقول أحدهما: اللهم أعط منفقاً خلفاً ويقول الآخر: اللهم أعط ممسكاً تلفاً<sup>(١٨)</sup>.

ويقصد بالعمل الخيري «مجموعة البرامج التي تنبناها الجمعيات الخيرية لمساعدة المسلمين المتواجدين في النطاق الجغرافي لتلك الجمعيات وتشمل البرامج التعليمية والصحية والاجتماعية وكفالة الأيتام وبناء المساجد وحفر الآبار»، بينما يقصد بالجمعيات الخيرية «الجهة التي تنشأ بهدف تقديم الخدمات الاجتماعية والتعليمية والثقافية والصحية دون مقابل مادي من هذا النشاط»<sup>(١٩)</sup>، واتسع مفهوم العمل الخيري ليشمل كل عمل يسهم في خدمة المجتمع بأي صورة من الصور<sup>(٢٠)</sup>، ومن أهم البرامج والخدمات التي تنفذها الجمعيات الخيرية: <sup>(٢١)</sup>

١- برامج التدريب والتأهيل: وتشمل إعداد مربيات الأطفال واستعمال الحاسب الآلي وتعليم التفصيل والخياطة وتعليم اللغات وتحسين الخط والتعليم العام بمراحله المختلفة ومكافحة الأمية والسكرتارية والتطريز وتدريب بعض أفراد الأسر التي ترعاها الجمعية وتشغيلهم.

(١٨) حديث شريف، (صحيح البخاري- كتاب الزكاة ١٤٤٢، ص/ مسلم - كتاب الزكاة، باب في المنفق ١٠١٠).

(١٩) التركستاني، حبيب الله محمد: «تطبيق المفهوم الاجتماعي للتسويق في الجمعيات الخيرية بالمملكة العربية السعودية: دراسة استطلاعية»، الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، مج (٣٦)، ع (١)، ص (١٥٢)، (١٩٩٦).

(٢٠) منصور، عبدالملك، «العمل الخيري: تكافل اجتماعي وعطاء إنساني»، مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي، ٢٠-٢٢ يناير، ٢٠٠٨م.

(٢١) موقع وزارة العمل على الشبكة العالمية (الانترنت)، //http://www.mol.gov.sa//، مرجع سابق.

وقال تعالى ﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا﴾ النساء، الآية رقم ١١٤. وقال في الآية الكريمة ﴿وَالَّذِينَ يَكْتُمُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يُفْقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ﴾<sup>(٢٢)</sup> التوبة، الآية رقم ٣٤.

كما حث السنّة النبوية على أعمال البر والخير والسعي بما ينفع المسلمين في أحاديث عديدة، منها قوله صلى الله عليه وسلم [أحب الناس إلى الله أنفعهم للناس] <sup>(١٣)</sup>. وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم [الساعي على الأرملة والمسكين كالمجاهد في سبيل الله] <sup>(١٤)</sup>. وقال صلى الله عليه وسلم في الحديث الذي رواه أبو هريرة [من نفس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا والآخرة، ومن ستر مسلماً في الدنيا ستره الله في الدنيا والآخرة، والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه] <sup>(١٥)</sup>. كما قال صلى الله عليه وسلم في الأحاديث التالية: [قال الله عز وجل: أنفق أنفق عليك] <sup>(١٦)</sup> [ما نقصت صدقة من مال] <sup>(١٧)</sup> [ما من يوم يصبح العباد

(١٣) حديث شريف، رواه مسلم، «ترطيب الأفواه في ذكر من يظلمهم الله»، د. سيد العفاني، ط ١، ١٤٢٠هـ.

(١٤) حديث شريف، رواه البخاري ومسلم.

(١٥) حديث شريف، رواه مسلم وأبو داود والترمذي، صحيح مسلم، ٢٦٩٩.

(١٦) حديث شريف، (ص/ البخاري- النفقات ٢٠٤٧/٥، فتح الباري ٢٠٤٧/٩، ٢٠٤٧، ١٤٠٩، صحيح مسلم/ ٢٥٨٨).

(١٧) حديث شريف، رواه البخاري ومسلم، (صحيح مسلم - كتاب الزكاة).

الولائم والحفلات والمناسبات، وتأمين وجبات إفطار للصائمين في رمضان، ومساعدة بعض المواطنين في أداء فريضة الحج، وتوزيع لحوم الهدي والأضاحي، وتوزيع تمور المكرمة الملكية، والقيام بإجراء بعض البحوث والدراسات الاجتماعية، وتوعية السجناء، وإقامة حفلات الزواج الجماعي والمعارض والأسواق الخيرية. أما في مجال الموارد البشرية فقد حرص القائمون على الجمعيات الخيرية على شغل جميع الوظائف بالجمعيات الخيرية بالمواطنين المؤهلين الذين يستطيعون التعامل مع المستفيدين من خدمات الجمعية لضمان تقديم أفضل الخدمات لهم، وإعداد برامج تأهيلية تكون خاصة بالعمل الخيري ودورات في المجالات الاجتماعية والإدارية والمالية، إضافة إلى استحداث أساليب جديدة لاستقطاب القدرات المتميزة للعمل الخيري وتهيئة الظروف المناسبة لاستمراريتهم. كما يوجد في الجمعيات التخصصية متعاونون ومشاركون على درجة عالية من التأهيل الأكاديمي يقدمون خدماتهم للمستفيدين من هذه الجمعيات.

#### الدراسات السابقة

بالرغم من تعدد الدراسات العربية في مجال الرضا الوظيفي إلا أن معظم تلك الجهود قد وجه لدراسة الرضا الوظيفي للعاملين في قطاعات محددة كالـتعليم العام (الشيخ، ١٩٨٢، الشيخ وسلامة، ١٩٨٢؛ الصراف، ١٩٩٤؛ آل ناجي، ١٩٩٣)، والتعليم العالي (بدر، ١٩٨٣؛ حكيم، ١٩٨٩، ١٩٩٥؛ التويجري، ١٩٩٥؛ الحربي، ١٩٩٦؛ البريدي، ٢٠٠٨)، والصحة (العيدر وس، ١٩٩٠؛ المدلج، ١٤٢٤؛ الحيدر وطالب، ٢٠٠٦؛ الأحمدي، ٢٠٠٦)، بالإضافة إلى عدد كبير من الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي في

٢- برامج الرعاية الصحية: وتتمثل في إنشاء المستوصفات والعيادات الطبية وتحمل نفقات إجراء عمليات القلب وعمليات مكافحة التدخين والصيدليات ومراكز العلاج الطبيعي ودورات الإسعاف الأولي وخدمة نزلاء المستشفيات ودعم لجان أصدقاء المرضى وتأمين السكن الصحي للمرضى بالإضافة إلى التوعية الصحية والمساهمة في أسبوع النظافة والمناسبات الأخرى.

٣- رعاية المعاقين وكبار السن: ويتمثل ذلك في إنشاء مراكز دور إيوائية، مراكز تعليم خاص، تعليم وتفصيل الخياطة، مشاغل خاصة لتأهيل المعاقات، بالإضافة إلى تأمين الأجهزة الطبية لبعض المعاقين.

٤- برنامج الإسكان الخيري: ويتمثل في شراء وتحسين المساكن لبعض الفئات المحتاجة.

٥- البرامج الثقافية: إنشاء مكاتب عامة، إقامة ندوات ومحاضرات وأمسيات دينية وثقافية، هذا بالإضافة إلى نشر وطبع وتوزيع الكتب ونشرات التوعية واللوحات الإرشادية.

٦- رعاية المرافق والخدمات العامة: إنشاء المساجد وترميمها، العناية بالمقابر ومغسلات الموتى، التبرع بالدم، تأمين الماء، المشاركة بالأسابيع العامة والمناسبات الأخرى، نقل المرضى والمصابين والطالبات، فتح الطرق وتمديد شبكات المياه، تولى أعمال النظافة.

٧- برامج المساعدات: ويشمل ذلك تقديم أنواع المساعدات النقدية والعينية والطارئة والموسمية ومساعدة المرضى والمعسرين وراغبي الزواج وأسر السجناء والمعاقين، بالإضافة إلى مشروع كافل اليتيم وغيرها.

٨- البرامج الاجتماعية والخدمات والمساعدات المتنوعة: وتشمل إقامة مراكز الأحياء لتنمية الأحياء بالتعاون مع مواطنين متطوعين، وجمع وتوزيع فائض

علاقة عكسية بين مستوى الرضا عن الوظيفة والرغبة في التقاعد المبكر من قبل العاملين في تلك الوظائف. وتعدّ دراسة العمر (١٩٩٩) من بين أهم الدراسات المفيدة في هذا الميدان، وقد طبقت على عينة من (٢٤٤) موظف في اثنتين من كبريات الأجهزة الدينية في دولة الكويت هما: وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وبيت الزكاة، وذلك للتعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا لدى العاملين والتحقق من وجود فروق في مستوى الرضا لديهم باختلاف نوع الجهاز والجنسية وسنوات الخبرة والعمر والمستوى الوظيفي والمؤهل العلمي. خلصت الدراسة إلى عدم رضا العاملين في الجهتين عن سياسات الحوافز والترقيات الوظيفية. كما أظهرت النتائج عدم تأثير متغيري الجنسية وسنوات الخبرة على مستوى الرضا لدى العاملين، بينما يؤثر متغير العمر على رضا الموظف عن جميع جوانب العمل. أما متغيري المستوى التعليمي والوظيفي فقد كان تأثيرهما واضحاً على رضا الموظفين عن بيئة العمل فقط، وقد أبرزت الدراسة الأثر الإيجابي لاستخدام الوسائل والأجهزة الحديثة في العمل على زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين لدورها في زيادة وتحسين الأداء والإنتاجية.

كما قام العديلي (١٩٨١) بدراسة ميدانية على عينة من (٢٤٤) موظف حكومي وكانت بعنوان «الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض». وقد كانت تهدف إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين السعوديين في القطاع الحكومي بشكل عام وأهم العوامل المؤثرة عليه، وقد خلصت إلى أن موظفي الأجهزة الحكومية موضع الدراسة يشعرون بالرضا بشكل عام. كما تبين أنهم راضون عن الاعتراف والتقدير من قبل زملائهم، وظروف العمل المادية وأساليب الإشراف،

مختلف مجالات العمل الأخرى ما عدا العمل الخيري، وقد استعرض العمر (١٩٩٩) في دراسته عدداً من تلك الدراسات (انظر مثلاً: Schneider and Vaught, 1993; Maidani, 1991; Rainey, et al, 1976; آدم العتيبي، ١٩٩١، ١٩٩٣؛ المشعان، ١٩٩٣؛ Argyris, 1992؛ Keon and Medonald, 1982؛ المير، ١٩٩٥).

إن الفاحص للدراسات التي أجريت في مجال الرضا الوظيفي سيلاحظ ندرة في الدراسات التي ركزت على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات العمل الخيري، خاصة في بيئة العمل العربية، وما تم رصده من تلك الدراسات كانت ترتبط بموضوع دراستنا الحالية من حيث تركيزها على الرضا الوظيفي للعاملين وتختلف عنها في طبيعة بيئة وعينة كل دراسة من تلك الدراسات. لذا، سيتم استعراض تلك الدراسات التي يعتقد الباحث أنها مفيدة في هذا المضمار. ونظراً لخصوصية بيئة الدراسة وارتباطها الوثيق بقيم ومعتقدات ومبادئ المجتمع العربي والمسلم فسيتم التركيز في هذا القسم على الدراسات العربية الأقرب صلة بالموضوع.

من تلك الدراسات دراسة عبيد العتيبي (١٩٩٦) التي أجراها على عينة من (١٦٤١) شخص من العاملين في الجمعيات التعاونية الاستهلاكية في دولة الكويت، وكان من بين أهم أهداف الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في هذه الجمعيات بشكل عام، وعن بعض جوانب العمل شملت من بينها الرضا عن الأجر، الرضا عن العلاقات الوظيفية والأعمال التي يزاولونها، الرضا عن المشرفين والقادة الإداريين، والرضا عن الإدارة العليا. وقد أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في هذه الجمعيات بشكل عام باستثناء بعض العاملين في وظائف معينة. كما بينت النتائج وجود



عن بعض جوانب العمل مثل: نظام الترقيات والمكافآت والحوافز، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، ملائمة الوظيفة للخبرات السابقة، مدى قدرة الوظيفة على إشباع الطموحات الشخصية، المساواة بين الموظفين، الشعور بعدالة التقويم.

وفي دراسة حديثة قام الباحثين (٢٠٠٧) بدراسة الرضا الوظيفي لمدنوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي وذلك على عينة من (١٥٦٠) من المدنويين. وقد هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى مدنوبي المبيعات السعوديين والوافدين في القطاع الخاص السعودي، وتأثير الصفات الشخصية التالية: العمر، والمستوى التعليمي، والراتب والخبرة على درجة الرضا الوظيفي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: (١) تأثير متغير الجنسية على مستوى الرضا لدى مدنوبي المبيعات لصالح غير السعوديين، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة العتيبي السابقة. (٢) مثل كل من عنصر الراتب، والشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، والترقيات والمكافآت، أهم عناصر الرضا الوظيفي لمدنوبي المبيعات من الفئتين. (٣) أن هناك تأثير واضح لكل من الراتب، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة على الرضا الوظيفي لكلي أو إحدى الفئتين. ولم تظهر الدراسة أي تأثير للعمر على الرضا الوظيفي لكل من الفئتين.

وفي نفس الإطار أيضاً ركزت العديد من الدراسات على اختبار العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية للعاملين مثل العمر (عسكر، ١٩٨٨؛ النمر، ١٩٩٣؛ الموسى، ١٩٩٢؛ المير، ١٩٩٥) والراتب الشهري (بدر، ١٩٨٣؛ العديلي، ١٩٨٥؛ عبدالوهاب، ١٩٨٢) وسنوات الخدمة (عسكر، ١٩٨٨؛ النمر، ١٩٩٣؛ الموسى، ١٩٩٢؛

وأهم أقل رضا بالنسبة لنظام الأجور وأنظمة وإجراءات العمل. ولم تشر الدراسة إلى وجود علاقة بين متغيرات العمر وسنوات الخدمة وحضور الدورات التدريبية، وبين مستوى الرضا الوظيفي.

كما أجرى رحيمي (١٩٩٠) دراسة عن الرضا الوظيفي بالقطاع الحكومي السعودي، وقد طبقت على عينة من (٣١١) موظفاً بغرض معرفة مدى شعور الموظفين بالرضا تجاه جوانب العمل المختلفة، إضافة لمعرفة تأثير بعض العوامل الشخصية على هذا الشعور. وقد خلصت الدراسة إلى شعور الموظفين بالرضا تجاه نظام الترقيات والراتب وبيئة العمل المادية والعلاقات الوظيفية. كما خلصت إلى تأثير عاملي سنوات الخدمة والمؤهل العلمي على شعورهم بالرضا عن بعض الممارسات الإدارية تجاههم.

كما قام رضا (١٩٩٩) بدراسة استكشافية للتعرف على أهم المتغيرات التي تساهم في الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في الكويت. وقد طبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (٣٣٠) أخصائي اجتماعي وأخصائية من مختلف وزارات الدولة والمؤسسات الحكومية والأهلية. بيّنت نتائج الدراسة أن أقوى العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي هي العمر، وعبء العمل كعدد الساعات التي يقضيها الأخصائي الاجتماعي مع العملاء يومياً، والدخل، والمستوى التعليمي، والجنس (ذكر أو أنثى).

وفي نفس السياق تناول العتيبي (١٩٩٢) دراسة علاقة بعض المتغيرات بالرضا الوظيفي لدى العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت، وقد خلصت دراسته إلى وجود تأثير لمتغير الجنسية على مستوى الرضا لدى العاملين لصالح العمالة الوافدة، حيث اتضح أن العمالة الوطنية أقل رضا من العمالة الوافدة وغير راضية

بيئة العمل، العلاقات الوظيفية، الترقيات والنمو الوظيفي، نظم العمل والعمليات الإدارية.

ثانياً: تبين نتائج الدراسات السابقة فيما يخص تأثير العوامل أو المتغيرات الفردية والتنظيمية كالجنس، والجنسية، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخدمة، والمرتب على مستوى رضا العاملين عن أحد أو كل جوانب العمل، ما يجعل الحاجة مستمرة لإجراء مزيد من الدراسات لاختبار تأثير هذه المتغيرات على الرضا الوظيفي للعاملين. من جانب آخر أغفلت تلك الدراسات اختبار تأثير بعض المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي كالحالة الاجتماعية، ومدى توفر مصدر آخر للدخل، والقبالية على ترك العمل.

ثالثاً: لم يتناول أي من الدراسات السابقة العاملين في مؤسسات العمل الخيري، ما يزيد من أهمية هذه الدراسة من حيث تركيزها على هذه الفئة المهمة من فئات المجتمع التي تساهم بفعالية في تحقيق التنمية الاجتماعية في البلد.

### أهمية الدراسة

بالنظر إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي يمكن الخروج بمجموعة من الاستنتاجات نوجزها فيما يلي:

أولاً: معظم هذه الدراسات قد طبقت في منظمات مختلفة وعلى عينات مختلفة، الأمر الذي قد يجعل من الصعوبة بمكان تعميم نتائج هذه الدراسات على بيئة العمل الخيري. وبالنسبة لدراستي عبيد العتيبي (١٩٩٦) والعمر (١٩٩٩) اللتين كانتا ضمن هذه الدراسات والأقرب لدراستنا الحالية حيث تناولت الأولى بيئة الجمعيات التعاونية الكويتية، بينما طبقت الأخرى على مؤسستين ذات طابع ديني، فإنهما

العتيبي، ١٩٩١؛ رحيمي، ١٩٩٠؛ الشوا، ١٩٨١)، وخلصت نتائج دراساتهم إلى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وهذه المتغيرات. في حين أظهرت نتائج دراسات أخرى عدم تأثير لمتغيرات العمر وسنوات الخدمة والمستوى الوظيفي والدخل على مستوى الرضا لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بكل أو بعض جوانب العمل، (العديلي، ١٩٨١؛ الفضلي، ١٩٩٧).

أما دراسة القبلان (١٩٨١) التي ركز فيها على دراسة أثر التدريب الوظيفي على الرضا في المملكة العربية السعودية، فقد أشارت نتائجها إلى أن مستوى الرضا يزداد بزيادة فرص التدريب الوظيفي والمهني التي تتاح للموظفين. كما أشارت النتائج إلى أن أهم مكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين هي: طبيعة العمل، الأجر، النمو الوظيفي، أسلوب الإشراف، والعلاقات الاجتماعية في العمل.

من جهة أخرى تناول العديد من الباحثين دراسة رضا العاملين عن بعض أساليب وإجراءات العمل المتبعة من قبل الإدارة مثل: نمط الإشراف، العدالة التنظيمية، تقويم الأداء الوظيفي، طبيعة عملية الاتصال مع الرئيس، (حمودة، ١٩٩٦؛ يوسف، ١٩٩٩؛ العتيبي، ٢٠٠٣؛ يوسف، ١٩٩٩؛ اليامي، ٢٠٠٢). وقد خلصت هذه الدراسات إلى وجود علاقات ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي والعوامل المذكورة.

بناءً على العرض السابق لدراسات الرضا الوظيفي يتضح الآتي:

أولاً: اتفاق معظم أو كل الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين على قواسم مشتركة فيما يخص مكونات الرضا الوظيفي وهي: نظم الأجور والحوافز،

الحكومي، إلا أنها تتميز ببعض الخصائص التي تجعلها في مصاف مؤسسات القطاع الخاص بما يميزها من السعي إلى تحقيق أعلى مستوى من الإيراد لتكون قادرة على تنفيذ برامجها وخدماتها الاجتماعية بفعالية (الكندري، ٢٠٠٨).  
خامساً: أما بالنسبة للأهمية العملية للدراسة الحالية فتكمن في أن سعي الإدارة للتعرف على مستوى رضا العاملين عن جوانب العمل المختلفة سيمكنها من تقويم نفسها ومعرفة أهم المشكلات المرتبطة بالعمل والعاملين لعلاجها وتلافي وقوعها في المستقبل من أجل تحسين الأداء والإنتاجية على المستويين الفردي والمؤسسي، ما سيساعد على تصميم بيئة عمل تمكن من الاستغلال الأمثل لطاقت العاملين.

#### حدود الدراسة

واجهت الدراسة الحالية بعض القيود التي قد تؤثر على إمكانية تعميم نتائجها على باقي مؤسسات العمل الخيري السعودية ومنها:

١- تركيز الدراسة على مؤسسات العمل الخيري في محافظة الأحساء يمكن أن يشكل قيداً أمام إمكانية تعميم نتائجها على باقي المؤسسات العاملة في محافظات المملكة المختلفة، إلا أن خضوع جميع هذه المؤسسات للائحة الجمعيات والمؤسسات الخيرية الصادرة بقرار مجلس الوزراء المشار إليها آنفاً يعني تماثل الثقافة التنظيمية لتلك المؤسسات مما قد يخفف من حدة تأثير هذا القيد.

٢- ينحصر الإطار العام للدراسة في معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات العمل الخيري نحو محاور محددة للرضا الوظيفي، وعلاقته بمتغيرات فردية وتنظيمية محددة كذلك، وبالتالي فإن أي متغيرات أو محاور أخرى للرضا الوظيفي لن تكون

تختلفان أيضاً عن بيئة هذه الدراسة. بالنسبة لبيئة الدراسة الأولى يغلب عليها الطابع الاستثماري، بينما الأخرى طبقت على مؤسستين إحداهما تخضع لنظام الخدمة المدنية والأخرى ذات طابع مالي واستثماري. وهذا قد يزيد من أهمية إجراء هذه الدراسة، وظروف العمل وأساليب الإدارة والعملية الإدارية التي تمارس في مؤسسات العمل الخيري تختلف عن تلك المطبقة في منظمات المجتمع الأخرى.

ثانياً: بالنسبة للدراسات العربية التي تناولت الرضا الوظيفي بأبعاده ومحاوره المختلفة قليلة نسبياً، كما أنه قد مضى عليها مدة طويلة (العديلي، ١٩٨١؛ رحيمي، ١٩٩٠؛ العمر، ١٩٩٩). إضافة إلى ذلك فقد تبانت نتائج تلك الدراسات فيما يخص تأثير المتغيرات الفردية والتنظيمية على حالة الرضا الوظيفي لدى عيّنات تلك الدراسات، وبالتالي فإن هناك حاجة لإجراء المزيد من هذه الدراسات على بيئات وعيّنات مختلفة للتحقق من تأكيد أو رفض نتائج تلك الدراسات. وهذا بلا شك سيثري المكتبة الإدارية العربية في هذا الجانب أيضاً.

ثالثاً: معظم الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي ركزت على اختبار العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومجموعة تقليدية من المتغيرات الفردية والتنظيمية للعاملين كالجنسية والجنس والعمر والمستوى الوظيفي ومدة الخدمة. لذا تتميز الدراسة الحالية عن سابقتها بعدد المتغيرات الفردية والتنظيمية وهو ما لم يسبق تناوله بهذا العدد من المتغيرات.

رابعاً: الاختلاف في طبيعة بيئة وعينة الدراسة الحالية عن سابقتها يعطيها خصوصية تميزها عن غيرها من الدراسات السابقة في مجال الرضا الوظيفي. فطبيعة العمل في مؤسسات العمل الخيري تعطي العاملين بها خصوصية مميزة فهي على الرغم من كونها مؤسسات تخضع للإشراف

مشمولة في نطاق دراستنا الحالية.

٣- اعتمد الباحث في تفسير علاقة المتغيرات الفردية والتنظيمية بالرضا الوظيفي على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة الناتجة عن الاختبارات الإحصائية وتحليلها دون التعرض لأسباب أو عوامل أخرى وسيطة لهذه العلاقة كالدافعية الداخلية للعاملين أو العدالة التنظيمية أو ضغوط العمل ونحوها.

### منهج الدراسة

اعتمد الباحث في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات المتعلقة بالموضوع، وإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة، ومن ثم وصف الظواهر وتحليلها وتفسيرها بما يخدم أهداف الدراسة.

### مجتمع الدراسة وعينتها

يمثل مجتمع الدراسة كافة العاملين في مؤسسات العمل الخيري العاملة في محافظة الأحساء بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية. وقد استعان الباحث في حصر هذه المؤسسات على المعلومات المتوفرة في موقع وزارة العمل والشؤون الاجتماعية على الشبكة العالمية (الإنترنت) وبعض زملاء العمل من الأكاديميين المشرفين على بعض تلك المؤسسات، وقد بلغ عدد تلك المؤسسات وفروعها اثنتين وعشرين (٢٢ مؤسسة وفرع) تعمل تحت إشراف وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وهي على النحو التالي:

١- جمعية البر الخيرية ولها سبعة فروع هي: المزروعية، والمبرز، والصالحية، والطرف، والعمران، والفيصلية، والكلابية.

٢- الندوة العالمية للشباب الإسلامي.

٣- جمعية الحرمين الخيرية.

٤- مؤسسة مكة الخيرية.

٥- مؤسسة سليمان الراجحي الخيرية.

٦- مركز توعية الجاليات وله ثلاثة فروع هي:

الهفوف، والمبرز، والعيون.

٧- مركز التنمية الأسرية (تحت إشراف جمعية البر).

٨- الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم.

٩- معهد أمهات المؤمنين.

١٠- مؤسسة تيسير الزواج.

١١- جمعية مكافحة التدخين.

١٢- جمعية المواسة للخدمات الاجتماعية.

١٣- مركز إكرام الموتى.

١٤- مكتب الدعوة والإرشاد.

ونظراً لعدم توفر دليل أو قوائم بأسماء العاملين في تلك المؤسسات، ونظراً لصغر حجم مجتمع البحث فقد اتبع الباحث في تحديد عينة البحث على ما يسمى بأسلوب الحصر الشامل. والحصر الشامل هو أسلوب لجمع البيانات يتم بمقتضاه جمع بيانات عن كل مفردة من مفردات مجتمع البحث، وهي طريقة لها استعمالها ولها مبرراتها، بحيث يستطيع الباحث دراسة كل هذا المجتمع عندما يكون حجم مجتمع البحث لا يزيد عن طاقة البحث أو الباحث (Berenson and Levine, 1992). وقد استعان الباحث في توزيع أداة الدراسة على طلاب المستوى الخامس بقسم الإدارة بالكلية بعد أن تم تدريبهم على كيفية توزيع وتعبئة وجمع الاستبانة، وقد تم إرسال اثنتي عشرة استبانة (١٢) إلى كل مؤسسة وفرع لتلك المؤسسات. وبذلك يكون قد وزع ما مجموعه (٢٦٤ استبانة) على جميع المؤسسات. تم جمع (٢٥٥ استبانة) مكتملة ستخضع للتحليل الإحصائي اللازم للإجابة عن أسئلة الدراسة. يعرض الجدول رقم (١) وصفاً لخصائص العينة.

## الجدول رقم (١). الخصائص العامة لعينة الدراسة.

المتغيرات	التكرار	النسبة %	النسبة الصحيحة	النسبة المجمعة
الجنس: ذكر.	١٥٧	%٦١,٦	%٦١,٦	%٦١,٦
أنثى.	٩٨	%٣٨,٤	%٣٨,٤	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
الجنسية: سعودي (ية).	٢٢٣	%٨٧,٥	%٨٧,٥	%٨٧,٥
غير سعودي (ية).	٣٢	%١٢,٥	%١٢,٥	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
العمر: أقل من ٣٠ سنة.	١١١	%٤٣,٥	%٤٣,٥	%٤٣,٥
٣٠ سنة - أقل من ٤٠.	١٠٧	%٤٢,٠	%٤٢,٠	%٨٥,٥
٤٠ سنة - أكثر.	٣٧	%١٤,٥	%١٤,٥	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
الحالة الاجتماعية: غير متزوج. (ة)	٩٤	%٣٦,٩	%٣٦,٩	%٣٦,٩
متزوج (ة).	١٦١	%٦٣,١	%٦٣,١	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
المؤهل: أقل من الثانوية.	٣٨	%١٤,٩	%١٤,٩	%١٤,٩
ثانوية - أقل من الجامعة.	١١٣	%٤٤,٣	%٤٤,٣	%٥٩,٢
جامعة - أعلى.	١٠٤	%٤٠,٨	%٤٠,٨	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
م/ الوظيفي: أقل من رئيس قسم.	١٩٥	%٧٦,٥	%٧٦,٥	%٧٦,٥
رئيس قسم وأعلى	٦٠	%٢٣,٥	%١٩,٦	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
سنوات الخدمة: أقل من ٥ سنوات.	١٤٧	%٥٧,٦	%٥٧,٦	%٥٧,٦
٥ - أقل من ١٠.	٥٤	%٢١,٢	%٢١,٢	%٧٨,٨
١٠ سنوات - أكثر.	٥٤	%٢١,٢	%٢١,٢	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
مقدار الراتب: أقل من ٤٠٠٠ ريال	٢٢١	%٨٦,٧	%٨٦,٧	%٨٦,٧
٤٠٠٠ - أكثر	٣٤	%١٣,٣	%١٣,٣	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
توفر مصدر آخر للدخل: نعم.	٨٨	%٣٤,٥	%٣٤,٥	%٣٤,٥
لا.	١٦٧	%٦٥,٥	%٦٥,٥	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
حضور الدورات التدريبية: نعم.	١٥٥	%٦٠,٨	%٦٠,٨	%٦٠,٨
لا.	١٠٠	%٣٩,٢	%٣٩,٢	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--
القابلية على ترك العمل: نعم.	١٩٠	%٧٤,٥	%٧٤,٦	%٧٤,٥
لا.	٦٥	%٢٥,٥	%٢٥,٤	%١٠٠
المجموع	٢٥٥	%١٠٠	%١٠٠	--

يوضح الجدول رقم (٢) أن جميع الفئات قد تم تمثيلها، ما يدل على أن العينة تمثل المجتمع محل الدراسة، كما أنها مناسبة لقياس مستوى رضا الباحثين نحو المحاور المحددة في أداة الدراسة.

وينبغي أن نشير هنا إلى أن صغر حجم بعض المجموعات الإحصائية لبعض متغيرات الدراسة كالذين يشغلون مراتب وظيفية أعلى من رئيس قسم (١٠ مفردات)، والذين يتقاضون ٦٠٠٠ ريال وأكثر (١٢ مفردة) قد أدى إلى دمج هذه المجموعات مع مجموعات أخرى للتمكن من استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية (Parametric Tests)، وذلك بغرض الحصول على نتائج إحصائية أكثر قوة في التعبير عن تأثير متغيرات الدراسة على استجابات الباحثين. الجدول رقم (٢) يوضح المجموعات قبل الدمج وبعد.

ويتضح من الجدول رقم (١) أن أغلب العاملين في النشاط الخيري في محافظة الأحساء هم من السعوديين وبنسبة (٨٧,٥٪). كما أن (٨٥,٥٪) من الشباب الذين تقل أعمارهم عن ٤٠ سنة، ومرتبات (٨٦,٧٪) منهم تقل عن ٤٠٠٠ ريال بالرغم من أن (٦٣,١٪) منهم متزوجون ويعيلون أسر. أما بالنسبة للنتيجة الأبرز فتتمثل في أن (٧٤,٥٪) من أفراد العينة لديهم استعداد لترك العمل إذا وجدوا فرصاً وظيفية أخرى توفر لهم مزايا أفضل مما توفره لهم وظائفهم الحالية. وهذا يعني أن إحساسهم وتحملهم لمسئولياتهم تجاه أفراد مجتمعهم لن يكون على حساب شعورهم بالرضا عن الأعمال التي يقومون بها في هذه المؤسسات، مما يلقي على عاتق إدارات هذه المؤسسات مهمة التعرف على حاجات أفرادهم والعمل على إشباعها بكل الطرق من أجل تحقيق أهداف مؤسساتهم بفعالية. كما

الجدول رقم (٢). بيان يوضح المجموعات الإحصائية قبل وبعد الدمج.

المتغيرات	المجموعات قبل الدمج	المجموعات بعد الدمج
المستوى الوظيفي	- أقل من رئيس قسم. - رئيس قسم. - أعلى من رئيس قسم.	- أقل من رئيس قسم. - رئيس قسم وأعلى.
مقدار الراتب	- أقل من ٤٠٠٠. - ٤٠٠٠ وأقل من ٦٠٠٠. - ٦٠٠٠ وأكثر.	- أقل من ٤٠٠٠ ريال. - ٤٠٠٠ ريال وأكثر.

المحتملة للرضا الوظيفي لدى العاملين التي تضمنتها أدوات قياس الرضا الوظيفي المختلفة (Smith et al., 1969; Spector, 1985; Alutto, 1986). كما تتبع أهمية الاستبيان الذي استخدمه العمر من تركيزه

#### أداة الدراسة

استخدم في هذه الدراسة استبيان الرضا الوظيفي الذي أعده العمر (١٩٩٩)، ويعود سبب استخدام هذه الأداة إلى احتوائها على جميع العناصر والمكونات

ترك العمل. ويبلغ عدد المتغيرات الفردية والتنظيمية التي تشتمل عليها أداة الدراسة الحالية إحدى عشر متغير (١١) هي: (الجنس، الجنسية، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، الراتب، مدى توفر مصدر آخر للدخل، حضور الدورات التدريبية، والقابلية على ترك العمل). وقد تم حذف العبارة رقم (٢٣) في استبيان العمر المتعلقة برضا العاملين عن العمل بشكل عام لاعتقاد الباحث أن رضا العاملين عن العمل يمكن حسابه من خلال المتوسط العام لإجابات المشاركين على المحاور الخمسة للدراسة.

يوضح الجدول رقم (٣) محاور الرضا الوظيفي وأرقام العبارات التي تقيس مستوى الرضا عن تلك المحاور، كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس رضا المشاركين عن عبارات الاستبانة التي تعكس في مجملها محاور الرضا الخمسة محل القياس. ويبدأ المقياس بعبارة «أوافق بقوة» ووزنها (٥) وتنتهي بعبارة «لا أوافق بقوة» ووزنها (١).

على عوامل للرضا الوظيفي لم تؤخذ في الحسبان في الدراسات السابقة كاستخدام الحاسب الآلي في بيئة العمل، إضافة إلى اشتغالها على عنصر خاص باستخدام أنظمة المعلومات وتقنية المكاتب، على حد تعبير العمر. وقد اشتمل الاستبيان على (٢٣) عبارة تقيس (٥) جوانب من جوانب العمل المختلفة هي على النحو التالي: نظم الأجور والحوافز، بيئة العمل، العلاقات الوظيفية، الترقيات والنمو الوظيفي، نظم العمل والعملية الإدارية، إضافة لعبارة تقيس رضا العاملين عن العمل بشكل عام. أما بالنسبة للمتغيرات التي شملها الاستبيان فكانت ستة (٦) متغيرات فردية وتنظيمية.

وتنفرد الدراسة الحالية في احتوائها على معظم أو كل المتغيرات التي سبق اختبارها من قبل العديد من دراسات الرضا الوظيفي، كما أنها تستخدم لأول مرة ثلاثة متغيرات لم يتم اختبار تأثيرها على الرضا الوظيفي من قبل وهي: الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، ومدى توفر مصدر آخر للدخل، ومدى القابلية على

الجدول رقم (٣). محاور الرضا الوظيفي المشمولة في الدراسة والعبارات التي تقيسها.

م	محاور الرضا الوظيفي	العبارات التي تقيسها
١	الرضا نحو نظم الأجور والحوافز.	العبارات ١، ٢، ٣، ٤، ٥
٢	الرضا نحو بيئة العمل.	العبارات ٦، ٧، ٨
٣	الرضا نحو علاقات العمل.	العبارات ٩، ١٠، ١١، ١٢
٤	الرضا نحو التطوير الذاتي والوظيفي.	العبارات ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧
٥	الرضا نحو نظم العمل والعملية الإدارية.	العبارات ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢

الداخلي (٩١، ٠) و (٩٣، ٠) للجهازين الذين تضمنتها الدراسة، إلا أنه قد تم حساب نفس المعامل

وبالرغم من تحقق دراسة العمر من صدق وثبات الاستبانة، حيث كان معامل كرونباخ للاتساق

(كرونباخ) لكل محور من محاور الرضا الخمسة في الاثنتين والعشرين (٢٢) وتم عرض النتيجة في الدراسة الحالية، وكذلك لمجموع عبارات الاستبانة الجدول رقم (٤).

الجدول رقم (٤). معام (كرونباخ) لمحاور الرضا الوظيفي الخمسة المشمولة في الدراسة.

م	عناصر الرضا الوظيفي	معامل كرونباخ ألفا
١	الرضا نحو نظم الأجور والحوافز.	٠,٧٢
٢	الرضا نحو بيئة العمل.	٠,٤٣
٣	الرضا نحو علاقات العمل.	٠,٧٦
٤	الرضا نحو التطوير الذاتي والوظيفي.	٠,٧٤
٥	الرضا نحو نظم العمل والعملية الإدارية.	٠,٧٩

الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة وتمثلت في توظيف اختبار كرونباخ لمحاور الرضا الخمسة المشمولة في الدراسة للتحقق من الاتساق الداخلي لعبارات المقياس. كما تم استخدام أساليب التحليل الوصفي المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وللإجابة على السؤال الأول الذي يهدف إلى معرفة مستويات الرضا الوظيفي نحو المحاور الخمسة، إضافة لمستوى لرضا الوظيفي العام للمشاركين. كما تم حساب معامل ارتباط بيرسون للإجابة عن السؤال الثاني الذي يسعى إلى التحقق من دلالة علاقات الارتباط بين محاور الرضا الوظيفي الخمسة المشمولة في الدراسة. كما تم استخدام اختبار فروق المتوسطات (ت) للإجابة عن السؤالين الثالث والرابع مع الاعتماد على اختبار ذو طرفين، حيث تم حساب اختبار ليفين لتجانس التباين وأخذت نتائجه في الحسبان من خلال اعتماد القيمة البديلة لاختبار (ت) في حالة عدم تجانس التباين، إضافة لاختبار التباين الأحادي الجانب (ف) للتحقق من دلالة الفروق في مستويات الرضا الوظيفي

بالنظر إلى قيم معامل كرونباخ في الجدول رقم (٤) يتضح أنها قيم مقبولة بما يكفي للحكم على صدق وثبات الأداة في قياس ما صممت من أجله. وينبغي أن نشير هنا إلى أن انخفاض المعامل الخاص بالمحور الثاني المتعلق برضا العاملين نحو بيئة العمل كان بسبب قلة عدد العبارات التي تقيسه وليس ضعفاً في الاتساق بين عباراته. كما تم التحقق من كفاءة الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط بين كل محور من المحاور الخمسة والمجموع الكلي، وبين كل عبارة والمجموع الكلي للمحور. وقد كانت جميع النتائج دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $p \leq 0.01$ ). ما يؤكد تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثقة والثبات لقياس رضا العاملين في هذا النوع من المؤسسات وذلك على الصعيدين المجموع الكلي وكل محور من المحاور الخمسة المكونة للاستبانة.

#### المعالجات الإحصائية

تم تفرغ وتبويب البيانات المجمعة باستخدام البرنامج المعروف (SPSS)، كما أجريت المعالجات



أولاً: للإجابة على السؤال الأول الذي يسعى إلى التعرف على المستوى العام للرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات العمل الخيري، وكذلك مستويات الرضا نحو المحاور الخمسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين، كما تم حساب اختبار (ت) لعينة واحدة من أجل تعميم نتائج هذه البيانات على جميع العاملين في مؤسسات العمل الخيري في المملكة، وقد تم عرض النتائج على النحو المبين في الجدول رقم (٥).

للمشاركين باختلاف متغيراتهم الفردية والتنظيمية مع إجراء اختبار شافيه (Test Scheffe) للتحقق من دلالة الفروق البعدية بين المجموعات الإحصائية.

### النتائج الإحصائية والتحليل

بعد إجراء العمليات الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى نتائج محددة سيتم تناولها وتفسيرها على النحو التالي:

الجدول رقم (٥). متوسط رضا المشاركين نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل وكذلك متوسط الرضا العام.

م	محاور الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	الرضا نحو بيئة العمل.	٣,٩٠	٠,٧٥
٢	الرضا نحو علاقات العمل.	٣,٨٧	٠,٨٤
٣	الرضا نحو التطوير الذاتي والوظيفي.	٣,٦٩	٠,٧٣
٤	الرضا نحو نظم العمل والعملية الإدارية.	٣,٦٦	٠,٧٦
٥	الرضا نحو نظم الأجور والحوافز	٣,٥٠	٠,٧٨
	الرضا الوظيفي العام للمشاركين.	٣,٧٢	٠,٦٣

الأعلى مستوى فالأدنى كما يلي: بيئة العمل، علاقات العمل، التطوير الذاتي والوظيفي، نظم العمل والعملية الإدارية، نظم الأجور والحوافز. وهذه النتيجة تدل على اهتمام إدارات هذه المؤسسات بتوفير بيئة عمل جيدة تساعد موظفيها على أداء أعمالهم في ظروف مناسبة ومريحة. كما تعكس في الوقت نفسه افتقار هذه البيئة لنظم الحوافز والمكافآت الضرورية لتشجيع الموظفين على خدمة رسالتها وأهدافها التي ترمي إليها. وحيث إن العاملين في مؤسسات العمل الخيري هم شريحة مهمة من شرائح المجتمع المعروفة بتدني مستواها المادي فإن هذه النتيجة لا

يظهر من نتائج الجدول رقم (٥) أن المستوى العام للرضا الوظيفي للمشاركين فوق درجة الوسط بقليل (٣,٧٢)، خاصة إذا علمنا أن درجة الوسط أو ما تعرف بالـ (Cut-point) حسب المقياس الخماسي هي (٣ فأكثر) والتي تم اختبار هذه البيانات في ضوءها. وبإجراء اختبار (ت) لعينة واحدة أظهرت النتائج دلالات معنوية قوية بالنسبة لجميع محاور الرضا الخمسة وكذلك المستوى العام للرضا الوظيفي.

وفيما يتعلق بمستويات الرضا نحو المحاور الخمسة المشمولة في الدراسة فقد جاءت نتائجها مرتبة تنازلياً من

تتسجم مع الأهداف والغايات السامية لهذه المؤسسات التي أنشئت أصلاً للتخفيف من حدة مشكلة تدني المستوى المادي لبعض فئات المجتمع ومنها بالطبع العاملين في هذه المؤسسات. ولمزيد من التفصيل حول هذه النتيجة تم حساب المتوسط الحسابي لجميع العبارات البالغة (٢٢) وتم عرض النتائج في الجدول رقم (٦).

الجدول رقم (٦). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع العبارات التي تقيس الرضا الوظيفي نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	يسرني ما أجده من تعاون زملائي.	٤,٢٦	٠,٩١
٢	تنظيم المكاتب وبيئة العمل من إضاءة وتكييف مناسبان لعملي.	٤,٠٨	٠,٩٤
٣	أشعر باعتراف الرؤساء وتقديرهم لما أقوم به من عمل.	٤,٠٥	١,٠٣
٤	استخدام النظم المكتبية المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجاباً على أداء عملي.	٤,٠١	١,١٢
٥	ألمس حرصاً مناسباً على تقديم خدمات ذات جودة عالية وأداء العمل بفاعلية أكبر.	٣,٩٨	٠,٩٧
٦	تهيأ لي فرصة لتحمل المسؤولية والتخطيط لكل ما يتعلق بعملي.	٣,٩٦	٠,٨٤
٧	العمل الذي أقوم به حالياً يتناسب مع ميولي واهتماماتي.	٣,٩١	١,١٠
٨	حين يلاحظ رئيسي المباشر أنني أجد صعوبة في إنهاء عملي يتقدم لمساعدتي.	٣,٨٤	١,٢٠
٩	لدي ثقة كبيرة في أسلوب إدارة المؤسسة التي أعمل فيها.	٣,٨٣	١,٠٧
١٠	أشعر أن لدي الحرية في تنفيذ العمل بالطريقة التي أرغب فيها.	٣,٨٠	١,٠٥
١١	يبيء لي عملي فرصة لتطوير وسائل جيدة وأفضل لأداء عملي.	٣,٧٥	١,٠٤
١٢	طرق تقويم الأداء تمثل صورة عادلة وواضحة لأدائي في العمل.	٣,٧٤	١,٠٣
١٣	أجد إمكانية للمشاركة في اتخاذ القرار في إدارتي.	٣,٦٦	١,٠٢
١٤	الفرصة متاحة لي في التدريب واكتساب الخبرات في عملي.	٣,٦٥	١,١٢
١٥	يوجد عدل في توزيع واجبات العمل بين العاملين.	٣,٦٣	١,٢٠
١٦	ساعات العمل ومواعيد الدوام مناسبة.	٣,٦٢	١,٢٣
١٧	أجد فرصة في تطوير الأداء في العمل.	٣,٦١	١,٠٨
١٨	هناك تنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية.	٣,٦٠	١,٠٢
١٩	هناك تفويض كاف ومناسب لاتخاذ القرار في المؤسسة.	٣,٢٤	١,١٠
٢٠	توجد عدالة في الحصول على الترقية.	٣,١٧	١,١٢
٢١	فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة.	٣,١١	١,٢٥
٢٢	الأجر الذي أحصل عليه مناسب للعمل الذي أقوم به.	٢,٩٦	١,٢٣

في حين جاءت العبارتان (١، ٣) في المرتبتين الأخيرتين من حيث مستوى رضا أفراد العينة وكلاهما ضمن المحور الأول الخاص بنظم الأجور والحوافز. وهذه الموافقة المنخفضة على هاتين العبارتين تدل على أن الرضا عن العمل مرهون بمقدار ما يتوقعونه من هذا العمل. كما أن هذه النتيجة تتفق مع مبادئ نظرية التوقع لفكتور فروم (Vroom, 1964) التي تشير إلى أن رضا الفرد عن العمل يتوقف على نتيجة مقارنته بين ما يتوقعه من عوائد لسلوكه وبين المنفعة الشخصية التي تحققت بالفعل. من جانب آخر قد تعكس هذه النتيجة ضعف اهتمام وزارة العمل أو قيادات هذه المؤسسات بحاجات العاملين في مؤسسات العمل الخيري على الرغم من أن (١، ٦٣٪) منهم متزوجون ويعيلون أسر، وأجور (٧، ٨٦٪) منهم أقل من (٤٠٠٠ ريال) شهرياً. كما قد يدل ذلك على عدم رسمية هذه الوظائف أصلاً - أي عدم تصنيفها كوظائف حكومية رسمية - بالرغم من الدور المهم الذي تؤديه هذه الفئة في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع. كما أن هذه النتيجة قد تعكس أيضاً اهتمام قيادات هذه المؤسسات بتوجيه معظم إيراداتها إلى الفئات المحتاجة في المجتمع متناسين حقيقة أن هذه الفئة (أي العاملين) جزء من هذا المجتمع لها حاجات وتوقعات تسعى لإشباعها من خلال عملها في هذه المؤسسات.

ثانياً: للإجابة عن السؤال الثاني الذي يسعى إلى التحقق من وجود علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية بين محاور الرضا الوظيفي التي شملتها الدراسة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين جميع المحاور الخمسة وجاءت النتائج على النحو المبين في الجدول رقم (٧).

ويتضح من النتائج المبينة في الجدول رقم (٦) أن العبارة رقم (٩) الخاصة برضا العاملين عما يجودونه من تعاون زملائهم في العمل قد حازت على أعلى مستويات الرضا بمتوسط بلغ (٤, ٢٦). وهذه النتيجة جاءت متوافقة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة العمر (١٩٩٩)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لنفس العبارة في دراسة العمر (٤, ٠٤). وهذا الرضا المرتفع من قبل المشاركين نحو هذه العبارة قد يعكس ما تتميز به هذه الفئة من خصائص مشتركة أهمها التعاون على حب الخير، ما ساعد إلى حد كبير على وجود بيئة عمل تسودها الثقة والتعاون التي غالباً ما تؤدي دوراً إيجابياً في شعور العاملين بالرضا وفي الفاعلية التنظيمية بشكل عام. أما المرتبة الثانية فكانت من نصيب العبارة رقم (٧) والمتعلقة بتنظيم المكاتب وبيئة العمل بمتوسط بلغ (٤, ٠٨). وهذه الموافقة المرتفعة أيضاً من قبل المشاركين تدل على اقتناع قيادات هذه المؤسسات بأن تنظيم بيئة العمل وتوفير الظروف البيئية المناسبة ستساعد الأفراد على إنجاز أعمالهم في جو مريح. وهذا جانب مهم من جوانب الرضا الوظيفي في جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها، وله تأثيره الإيجابي على الأداء بشكل عام أيضاً. وفيما يخص استخدام التقنية وتأثيرها على الرضا الوظيفي التي كانت أحد أسباب اختيار أداة الدراسة الحالية، فقد كانت موافقة المشاركين مرتفعة أيضاً على هذه العبارة بمتوسط بلغ (٤, ٠١) والعبارة كانت رقم (٦) وهي «استخدام النظم المكتبية المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجاباً على عملي». وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة العمر، مفسراً ذلك بأن الاستخدام الأمثل للتقنية غالباً ما يزيد من إنتاجية الموظف وجودة أدائه، مما ينعكس إيجاباً على زيادة رضاه الوظيفي.

الجدول رقم (٧). مصفوفة ارتباط بيرسون بين المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل.

محاور الرضا الوظيفي	الأجور والحوافز	بيئة العمل	علاقات العمل	التطوير الذاتي والوظيفي
الأجور والحوافز.	--	--	--	--
بيئة العمل.	**٠,٤٢٨	--	--	--
علاقات العمل.	**٠,٦٦١	**٠,٤٥٠	--	--
التطوير الذاتي والوظيفي.	**٠,٦٧٣	**٠,٤٢٣	**٠,٦٤٨	--
العمل والعملية الإدارية.	**٠,٦٤٤	**٠,٤٤٥	**٠,٦٠٢	**٠,٧١٥

\*\* P < 0.01

وحضور الدورات التدريبية لصالح الذين أتيحت لهم فرص حضور دورات تدريبية، والقابلية على ترك العمل لصالح الذين أجابوا بلا لترك العمل.

ويتضح من النتائج السابقة أن المشاركين من غير السعوديين راضون عن العمل بدرجة أقوى من نظرائهم السعوديين. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمر التي لم تشر إلى وجود تأثير لمتغير الجنسية على مستوى رضا العاملين، بينما تتفق مع دراسة كل من (التوحيدي، ١٩٩٥؛ العتيبي، ١٩٩٢؛ الباحثين، ٢٠٠٧) التي خلصت إلى وجود تأثير معنوي لمتغير الجنسية على شعور العاملين بالرضا عن العمل لصالح العمالة الوافدة. وقد يعزى تفوق مستوى الرضا لدى غير السعوديين إلى طبيعة خصائص هذه العمالة. فهي غالباً ما تكون من حملة المؤهلات المتدنية التي قد لا تطمح إلى تولي مناصب إدارية عليا، كما أنها تقبل غالباً ما يُوكل لها من أعمال. من جانب آخر، قد يعزى تفوق العمالة الوافدة إلى أن عمل بعضهم في هذه المؤسسات هو لتحسين الدخل، ومن ثم فهم راضون عن عملهم طالما أنهم يستغلون أوقات فراغهم بما يحقق لهم مزيداً من الكسب المادي.

كما يتضح من الجدول رقم (٨) وجود فروق ذات دلالات إحصائية في مستويات الرضا باختلاف

يلاحظ من الجدول رقم (٧) أن قيم معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة مرتفعة وموجبة بدلالة إحصائية أقل من (٠,٠١). وهذه النتيجة تؤكد على أهمية النظر إلى الرضا الوظيفي للعاملين كوحدة واحدة في تأثيره على الأداء والفاعلية التنظيمية، ما يفرض على قيادات تلك المؤسسات أن يأخذوا في الحسبان جميع محاور الرضا الوظيفي عند تبني أي برنامج يستهدف رفع مستوى الشعور بالرضا لدى موظفيهم.

ثالثاً: للإجابة عن السؤال الثالث الذي يسعى إلى معرفة تأثير المتغيرات الفردية والتنظيمية على المستوى العام للرضا الوظيفي لدى المشاركين تم حساب اختبار فروق المتوسطات (ت) وكذلك التباين الأحادي الجانب (F) للتحقق من دلالة الفروق في مستوى الرضا العام للمشاركين باختلاف تلك المتغيرات وذلك كما يلي:

أ) نتائج اختبار (ت) للفروق في المستوى العام للرضا الوظيفي للمشاركين: تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (٨) إلى وجود فروق ذات دلالة معنوية في مستويات الرضا العام للمشاركين باختلاف المتغيرات التالية: الجنسية لصالح العمالة الوافدة، والمستوى الوظيفي لصالح فئة رئيس قسم وأعلى، وتوفر مصدر آخر للدخل لصالح الذين لديهم مصدر آخر للدخل،

يكون منطقياً لهذه النتيجة هو أن من لديهم مصدر آخر للدخل عادة ما تكون فرصتهم أكبر في تلبية العديد من الحاجات الشخصية، كما أن زيادة الشعور بالرضا لديهم قد ينبع من نجاحهم في الانضمام للعمل في هذا النوع من المؤسسات بسبب توجهاتهم الدينية والاجتماعية. من جانب آخر فإن إتاحة الفرصة للعاملين لحضور دورات تدريبية قد يولد لديهم شعوراً بالولاء والانتماء لهذا العمل، فهو يساعدهم على إشباع حاجات النمو الذاتي والوظيفي المتمثلة في إكسابهم المعارف والمهارات التي تعينهم على أداء عملهم في هذه المؤسسات، مما سيساعد في زيادة رضاهم الوظيفي. وتختلف هذه النتيجة عن نتيجة دراسة العدلي (١٩٨١) التي أثبتت عدم وجود تأثير لمتغير الدورات التدريبية على شعور الموظفين بالرضا، وقد يرجع سبب هذا الاختلاف إلى اختلاف بيئة وطبيعة عينة الدراستين.

وبخصوص الذين لا يرغبون ترك العمل في هذه المؤسسات حتى لو أتيحت لهم فرصاً في أماكن أخرى، فهؤلاء غالباً ما يكون شعورهم بالرضا ناتجاً عن إحساس عالٍ بالمسئولية تجاه المحتاجين من أفراد المجتمع كنتيجة لالتزامهم الديني والاجتماعي.

متغير المستوى الوظيفي. وقد أشارت نفس النتائج أن من يتولون وظائف قيادية وإشرافية أكثر رضا ممن هم في مستويات إدارية دنيا في هذه المؤسسات. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمر التي لم تشر إلى وجود مثل هذه الفروق باختلاف المستوى الوظيفي سوى في محور واحد فقط من المحاور الخمسة وهو (الرضا نحو بيئة العمل). بينما تتفق مع العديد من الدراسات الأخرى أهمها دراسة عبدالحالقي (١٩٨٢). وهذه النتيجة تعني أن الشعور بالرضا عن العمل يزداد بزيادة المستوى الوظيفي للأفراد، الأمر الذي قد يعزى إلى ما تتيحه المناصب القيادية من فرص تأكيد الذات نتيجة المشاركة في الإدارة وفي اتخاذ القرار، مما يسهل عليهم تحقيق ما يتوقعونه من وظائفهم أكثر مما تتيحه المستويات الدنيا.

وفيما يخص تأثير المتغيرات التالية: توفر مصدر آخر للدخل، حضور الدورات التدريبية، والقابلية على ترك المؤسسة على شعور المشاركين بالرضا أشارت النتائج إلى تفوق الذين لديهم مصدر آخر للدخل مستوى الرضا، والذين حضروا دورات تدريبية، والذين أجابوا بلا لتركهم العمل في هذه المؤسسات. والتفسير الذي قد

الجدول رقم (٨). نتائج اختبار (ت) للفروق في مستوى الرضا الوظيفي للمشاركين وفقاً للمتغيرات التي تضم مجموعتين إحصائيتين فقط.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الجنس:	١٥٧	٣,٦٩	٠,٦٢	١,٢٠٤ -	٠,٢٣٠
المجموع (٢٥٥)	٩٨	٣,٧٩	٠,٦٣		
الجنسية:	٢٢٣	٣,٦٩	٠,٦٢	٢,٢٠٣ -	٠,٠٢٨
المجموع (٢٥٥)	٣٢	٣,٩٥	٠,٥٦		
الحالة الاجتماعية:	٩٤	٣,٦٥	٠,٦٥	١,٤٨٤ -	٠,١٣٩
المجموع (٢٥٥)	١٦١	٣,٧٧	٠,٦١		

## تابع الجدول رقم (٨).

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
المستوى الوظيفي:	١٩٥	٣,٦٥	٠,٦٣	٣,٣٩٣ -	٠,٠٠١
المجموع (٢٥٥)	٦٠	٣,٩٦	٠,٥٥		
مقدار الراتب:	٢٢١	٣,٧٢	٠,٦٠	٠,٣٦٤ -	٠,٧١٦
المجموع (٢٥٥)	٣٤	٣,٧٦	٠,٧٦		
توفر مصدر آخر للدخل:	٨٨	٣,٨٦	٠,٥٦	٢,٤٢٩	٠,٠١٦
المجموع (٢٥٥)	١٦٧	٣,٦٦	٠,٦٤		
حضور دورات تدريبية:	١٥٥	٣,٨٥	٠,٥٩	٣,٨٩٥	٠,٠٠١
المجموع (٢٥٥)	١٠٠	٣,٥٤	٠,٦٤		
القابلية على ترك العمل:	١٩٠	٣,٦٢	٠,٦١	٤,٦٣٢ -	٠,٠٠١
المجموع (٢٥٥)	٦٥	٤,٠٢	٠,٥٧		

ومختلفة مع نتائج دراسات (العديلي، ١٩٨١؛ الفضلي، ١٩٩٣). وبالرغم من توافق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة، إلا أن معظم الدراسات والنظريات السلوكية قد أشارت إلى أهمية الأجور والحوافز في إشباع العديد من الحاجات الإنسانية، التي غالباً ما تقود إلى شعور العاملين بالرضا وتحقيق معدلات عالية من الأداء والإنتاجية في العمل، وفي مقدمة تلك النظريات (Maslow, 1954; Vroom, 1964; Adams, 1963).

(ب) نتائج اختبار التباين الأحادي الجانب (ف ف) للفروق في المستوى العام للرضا الوظيفي للمشاركين باختلاف متغيرات العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة: تم حساب الاختبار على النحو المبين في الجدول رقم (٩).

بالمقابل، يتبين من نتائج الجدول رقم (٨) عدم وجود تأثير لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومقدار الراتب على شعور المشاركين بالرضا. وهذه النتيجة خاصة ما يتعلق بعدم تأثير متغير الجنس على شعور المشاركين بالرضا تعني أن نظرة كلا الجنسين لأهمية بيئة العمل في إشباع حاجاتهم وتوقعاتهم متقاربة. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة رضا (١٩٩٩). أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فلم يتم اختباره من قبل، وبالتالي فعلاقة هذا المتغير بشعور المشاركين بالرضا ربما تحتاج إلى مزيد من الاختبار والتحليل لمعرفة المزيد عن أبعاد هذه العلاقة. وفيما يخص عدم تأثير متغير مقدار الراتب على شعور المشاركين بالرضا، فهذه النتيجة جاءت متوافقة مع دراسات (بدر، ١٩٨٣؛ العديلي، ١٩٨٥؛ عبدالوهاب، ١٩٨٢؛ الباحثين، ٢٠٠٧)،

الجدول رقم (٩). نتائج اختبار التباين الأحادي (ف) للفروق في مستوى الرضا الوظيفي للمشاركين باختلاف العمر، والمؤهل، وسنوات الخدمة.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
العمر:	١١١	٣,٧١	٠,٥٧	٤,٠٩٨	٠,٠١٨
المجموع (٢٥٥) ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة.	١٠٧	٣,٦٥	٠,٦٦		
٤٠ سنة وأكثر	٣٧	٣,٩٨	٠,٦٢		
المؤهل العلمي:	٣٨	٣,٤٣	٠,٦٠	٧,٥٦٦	٠,٠٠١
المجموع (٢٥٥) أقل من الثانوية.	١١٣	٣,٦٩	٠,٦٣		
الثانوية وأقل من الجامعة.	١٠٤	٣,٨٧	٠,٥٩		
الجامعة وأعلى.	١٤٧	٣,٧٦	٠,٦٢	١,١٤١	٠,٣٢١
سنوات الخدمة:	٥٤	٣,٦١	٠,٦٩		
المجموع (٢٥٥) أقل من ٥ سنوات.	٥٤	٣,٦١	٠,٦٩		
٥ سنوات وأقل من ١٠.	٥٤	٣,٧٥	٠,٥٧		
١٠ سنوات وأكثر					

بزيادة تأهيلهم العلمي، فالمؤهلات العلمية غالباً ما تمنح صاحبها فرصة أكبر لتأكيد ذاته في بيئة العمل من خلال تولي مناصب قيادية عليا، وما يترتب عليه من مشاركة في اتخاذ القرار ورسم للسياسات، مما سيزيد من شعور الفرد بأهمية العمل الذي يقوم به وزيادة رضاه الوظيفي.

وفيما يخص متغير سنوات الخدمة يشير الجدول رقم (٩) إلى عدم وجود فروق معنوية في مستويات رضا المشاركين باختلاف مدة خدمتهم. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة العمر وتختلف مع نتائج دراسات (العديلي، ١٩٨١؛ عسكر، ١٩٨١؛ النمر، ١٩٩٣؛ الموسى، ١٩٩٢؛ العتيبي، ١٩٩١؛ رحيمي، ١٩٩٠؛ الشوا، ١٩٨١) التي خلصت إلى وجود مثل هذه الفروق في مستويات رضا العاملين باختلاف مدد خدمتهم. ولزيد من التفصيل حول هذه النتائج تم حساب اختبائي (ت) و (ف) للتعرف على الفروق في مستويات رضا المشاركين حول محاور الرضا الخمسة باختلاف المتغيرات السابقة وذلك على النحو التالي:

ويظهر من نتائج اختبار التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي باختلاف متغير العمر. وقد كانت موافقة المشاركين ممن بلغوا ٤٠ سنة وأكثر أقوى من نظرائهم الأصغر سناً. وهذه النتيجة جاءت متوافقة مع ما خلصت له دراسات (العمر، ١٩٩٩؛ المير، ١٩٩٥؛ آدم العتيبي، ١٩٩١) التي أشارت جميعها إلى أن شعور الأفراد بالرضا يزداد بتقدم أعمارهم. وهذه نتيجة طبيعية، إذ كلما تقدم عمر الموظف أو العامل أصبح أكثر نضجاً وأكثر إلماماً بمتطلبات عمله، مما يسهل عليه تحقيق ما يتوقعه من هذا العمل، ومن ثم زيادة رضاه الوظيفي.

كما يتضح من نتائج الجدول رقم (٩) وجود فروق معنوية في شعور المشاركين بالرضا باختلاف المؤهل العلمي لصالح فئة الجامعيين وأعلى. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسات (رحيمي، ١٩٩٠؛ رضا، ١٩٩٩؛ الباحثين، ٢٠٠٧) التي خلصت إلى أن شعور العاملين بالرضا يزداد

رابعاً: للإجابة عن السؤال الرابع الذي يهدف إلى اكتشاف طبيعة الفروق في مستويات رضا المشاركين نحو محاور الرضا الخمسة باختلاف متغيرات الدراسة تم حساب اختباري (T) و (F)، كما تم إجراء اختبار شافيه للكشف عن مواقع الفروق البعدية بين المجموعات المترتبة على اختبار (F) ثم تفسير النتائج المترتبة عن هذه الاختبارات على النحو التالي:

١- نتائج اختبار (ت) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة والجنس. يظهر من نتائج الجدول رقم (١٠)

وجود فروق طفيفة في مستويات رضا المشاركين نحو محور بيئة العمل لصالح الإناث عند مستوى دلالة ( $p < .05$ )، بينما لا يختلفون نحو المحاور الأخرى. وهذا التفوق من جانب الإناث يدل على أنهم أكثر إدراكاً لأهمية النظم المكتبية المتطورة والظروف البيئية الجيدة في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء، ما يساعدهن بالتالي في تأكيد ذواتهن وشعورهن بالفخر نتيجة تحقيق مستوى اجتماعي متميز من عملهن في هذه المؤسسات.

الجدول رقم (١٠). اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى رضا المشاركين نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل باختلاف متغير الجنس.

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرضا الوظيفي	محاوير الرضا الوظيفي
٠,٨٦٢	٠,١٧٤ -	٠,٧٦	٣,٤٩	١٥٧	ذكر	نظم الاجور والحوافز:
		٠,٨١	٣,٥١	٩٨	أنثى	المجموع (٢٥٥)
٠,٠٢٩	٢,٢٠٢ -	٠,٧٩	٣,٨٢	١٥٧	ذكر	بيئة العمل:
		٠,٦٧	٤,٠٣	٩٨	أنثى	المجموع (٢٥٥)
٠,٣٥٤	٠,٩٢٨ -	٠,٧٩	٣,٨٣	١٥٧	ذكر	علاقات العمل:
		٠,٩١	٣,٩٣	٩٨	أنثى	المجموع (٢٥٥)
٠,٦٢٢	٠,٤٩٤ -	٠,٧٢	٣,٦٧	١٥٧	ذكر	التطور الذاتي والوظيفي:
		٠,٧٣	٣,٧٢	٩٨	أنثى	المجموع (٢٥٥)
٠,٢٧١	١,١٠٣	٠,٧٥	٣,٦٢	١٥٧	ذكر	نظم العمل والعملية الإدارية:
		٠,٧٧	٣,٧٣	٩٨	أنثى	المجموع (٢٥٥)

من تفوق العاملة الوافدة نسبياً. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمر، بينما تتفق مع العديد من الدراسات الأخرى كما أسلفنا. وقد يعود سبب هذا التباين إلى شعور العمالة الوطنية بتدني مستوى الأجور الذي يعتمد تحديده في الواقع على تكلفة المعيشة في البلدان المصدرة للعمالة إلى المملكة (القوى العاملة، ١٤١٦هـ).

٢- نتائج اختبار (ت) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة والجنسية. ويظهر من البيانات الواردة في الجدول رقم (١١) وجود فروق معنوية في مستويات الرضا نحو محاور نظم الأجور والحوافز، والتطور الذاتي والوظيفي، ونظم العمل والعملية الإدارية لصالح العمالة الوافدة. بينما لا يختلفون كثيراً نحو المحورين الآخرين بالرغم



الجدول رقم (١١). اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى رضا المشاركين نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل باختلاف متغير الجنسية.

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		محاور الرضا الوظيفي
٠,٠٠٣	٣,٠٣٠ -	٠,٧٨	٣,٤٥	٢٢٣	سعودي.	نظم الاجور والحوافز:
		٠,٦٢	٣,٨٩	٣٢	غير سعودي.	المجموع (٢٥٥)
٠,٩٨١	٠,٠٢٤ -	٠,٧٧	٣,٩٠	٢٢٣	سعودي	بيئة العمل:
		٠,٦٧	٣,٩١	٣٢	غير سعودي.	المجموع (٢٥٥)
٠,٢٦٦	١,١١٤ -	٠,٨٥	٣,٨٤	٢٢٣	سعودي	علاقات العمل:
		٠,٧٣	٤,٠٢	٣٢	غير سعودي.	المجموع (٢٥٥)
٠,٠١٤	٢,٤٧٥ -	٠,٧٢	٣,٦٥	٢٢٣	سعودي	التطور الذاتي والوظيفي:
		٠,٧٦	٣,٩٩	٣٢	غير سعودي.	المجموع (٢٥٥)
٠,٠١٩	٢,٣٥٥ -	٠,٧٧	٣,٦٢	٢٢٣	سعودي	نظم العمل والعملية الإدارية:
		٠,٦٤	٣,٩٦	٣٢	غير سعودي.	المجموع (٢٥٥)

٣- نتائج اختبار (ت) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة والحالة الاجتماعية. بالنظر إلى البيانات المعروضة في الجدول رقم (١٢) يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة في مستويات الرضا نحو ثلاثة محاور هي: نظم الأجور والحوافز، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، بينما تظهر تلك الفروق بالنسبة لمحوري التطور الذاتي والوظيفي، ونظم العمل والعملية الإدارية لصالح المتزوجين.

أما بخصوص تفوق غير السعوديين من حيث شعورهم بالرضا نحو محوري التطور الذاتي والوظيفي، ونظم العمل والعملية الإدارية، فقد يرجع إلى شعور العمالة الوطنية في هذه المؤسسات بتجاهل الإدارة لحاجاتهم الخاصة بالتطوير الذاتي والوظيفي، أو عدم ارتياحهم من الطريقة التي تؤدي بها الأعمال في هذه المؤسسات. كما أن تفوق العمالة الوافدة في شعورها بالرضا نحو هذه المحاور قد يرجع إلى طبيعة خصائص هذه العمالة كما سبقت الإشارة لذلك.

الجدول رقم (١٢). اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل باختلاف متغير الحالة الاجتماعية.

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		محاور الرضا الوظيفي
٠,٤٩٢	٠,٦٨٨ -	٠,٧٨	٣,٤٥	٩٤	غير متزوج (ة)	نظم الاجور والحوافز:
		٠,٦٢	٣,٥٣	١٦١	متزوج (ة)	المجموع (٢٥٥)
٠,٧٤٤	٠,٣٢٧ -	٠,٧٧	٣,٨٨	٩٤	غير متزوج (ة)	بيئة العمل:
		٠,٦٧	٣,٩٢	١٦١	متزوج (ة)	المجموع (٢٥٥)

تابع الجدول رقم (١٢).

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محاور الرضا الوظيفي
٠,٢٧٨	١,٠٨٦ -	٠,٨٥	٣,٧٩	٩٤	علاقات العمل: المجموع (٢٥٥)
		٠,٧٣	٣,٩١	١٦١	غير متزوج (ة) متزوج (ة)
٠,٠٤٦	٢,٠٠٨ -	٠,٧٢	٣,٥٧	٩٤	التطور الذاتي والوظيفي: المجموع (٢٥٥)
		٠,٧٦	٣,٧٦	١٦١	غير متزوج متزوج (ة)
٠,٠٥٢	١,٩٥٥ -	٠,٧٧	٣,٥٤	٩٤	نظم العمل والعملية الإدارية: المجموع (٢٥٥)
		٠,٦٤	٣,٧٣	١٦١	غير متزوج متزوج (ة)

نفس الفئة فيها. وهذه النتيجة تختلف عن نتيجة دراسة العمر التي أشارت إلى عدم وجود فروق في مستويات الرضا باختلاف المستوى الوظيفي ما عدا الرضا نحو بيئة العمل، وتتفق مع دراسة عبد الخالق (١٩٨٢) التي أشارت إلى أن الشعور بالرضا يزداد بزيادة المستوى الوظيفي للعاملين. وهذه النتيجة لا تعني أن العاملين في المستويات الدنيا لا يشعرون بالرضا، بل إن التحدي أمام الإدارة الحكيمة كما أشار العمر يتمثل في تفهم هذه الإدارة لحاجات العاملين في المستويات الإدارية المختلفة للعمل على إشباعها بكل الطرق. كما أن هذه الموافقة المرتفعة من قبل فئة رئيس قسم وأعلى بالنسبة للرضا نحو المحاور الخمسة تدل على الدور المهم للمستوى الإداري في تحقيق طموحات وتوقعات العاملين.

وهذه النتيجة غير متوقعة بسبب تعدد الحاجات الخاصة بالفئة المتزوجة، كما قد يفسر ذلك على أن الشعور بالرضا لدى هذه الفئة غالباً ما يتحقق عن طريق إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في إدارة هذه المؤسسات وتحمل المسؤوليات، كما قد ينبع من ثقتهم في أسلوب عمل المؤسسة أكثر من التركيز على الأجور والحوافز المادية.

٤- نتائج اختبار (ت) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة والمستوى الوظيفي. يتضح من البيانات في الجدول رقم (١٣) وجود فروق معنوية في مستويات الرضا نحو ثلاثة محاور هي: نظم الأجور والحوافز، والتطور الذاتي والوظيفي، ونظم العمل والعملية الإدارية لصالح فئة رئيس قسم وأعلى، وعدم وجود فروق بالنسبة للمحورين الآخرين بالرغم من تفوق

الجدول رقم (١٣). اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل باختلاف متغير المستوى الوظيفي.

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محاور الرضا الوظيفي
٠,٠٠٢	٣,١٢١ -	٠,٨٠	٣,٤٢	١٩٥	نظم الاجور والحوافز: المجموع (٢٥٥)
		٠,٦٥	٣,٧٧	٦٠	أقل من رئيس قسم رئيس قسم وأعلى.

تابع الجدول رقم (١٣).

مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محاور الرضا الوظيفي
٠,٠٨٥	١,٧٢٩ -	٠,٧٦	٣,٨٦	١٩٥	بيئة العمل: المجموع (٢٥٥)
		٠,٧٢	٤,٠٥	٦٠	أقل من رئيس قسم رئيس قسم وأعلى.
٠,١٠٩	١,٦٠٧ -	٠,٨٨	٣,٨٢	١٩٥	علاقات العمل: المجموع (٢٥٥)
		٠,٦٤	٤,٠٢	٦٠	أقل من رئيس قسم رئيس قسم وأعلى.
٠,٠٠١	٣,٧٥١ -	٠,٧٤	٣,٦٠	١٩٥	التطور الذاتي والوظيفي: المجموع (٢٥٥)
		٠,٦٢	٣,٩٩	٦٠	أقل من رئيس قسم رئيس قسم وأعلى.
٠,٠٠١	٣,٦٢٣ -	٠,٧٧	٣,٥٧	١٩٥	نظم العمل والعملية الإدارية: المجموع (٢٥٥)
		٠,٦٤	٣,٩٧	٦٠	قل رئيس قسم رئيس قسم وأعلى

رضا العاملين في مجال العمل الخيري قد يتولد نتيجة إشباع حاجات مرتبطة بإحساسهم بالمسؤولية تجاه مجتمعهم أكثر من ارتباطه بالعوائد المادية. من جانب آخر تتفق هذه النتيجة مع نتائج تجارب هوثورن التي أشارت إلى أن العوامل المادية ليست الحافز الوحيد لتحقيق الرضا، بل إن هناك عوامل أخرى متعددة تلعب دوراً مهماً في تحقيق رضا العاملين. من جانب آخر قد تشير هذه النتيجة إلى أن السبب الرئيس وراء قابلية عدد كبير من أفراد العينة لترك العمل يتمثل في رغبتهم في تأكيد ذاتهم في وظائف أخرى، وفي حاجتهم إلى الشعور بالفخر والتميز في المجتمع من خلال الأعمال التي يقومون بها.

٥- نتائج اختبار (ت) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة ومقدار الراتب. تشير بيانات الجدول رقم (١٤) عدم وجود فروق معنوية في مستويات الرضا نحو جميع المحاور الخمسة. وقد تبينت نتائج الدراسات السابقة حول هذه النتيجة، فخلص بعضها إلى أن الشعور بالرضا يزداد بزيادة مقدار الراتب كدراسات (بدر، ١٩٨٣؛ العديلي، ١٩٨٥؛ عبدالوهاب، ١٩٨٢؛ الباحسين، ٢٠٠٧)، بينما أشارت أخرى إلى عدم وجود علاقة بين متغير الدخل والشعور بالرضا كدراسات (العديلي، ١٩٨١؛ الفضلي، ١٩٩٣). وقد يرجع سبب هذا التباين إلى اختلاف بيئة وطبيعة عينة كل دراسة كما أشرنا إلى ذلك سابقاً. كما أن هذه النتيجة تدل على أن

الجدول رقم (١٤). اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل باختلاف مقدار الراتب.

مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محاور الرضا الوظيفي
٠,٦٢٤	٠,٩٦٥ -	٠,٧٥	٣,٤٩	٢٢١	نظم الأجور والحوافز: المجموع (٢٥٥)
		٠,٩٥	٣,٥٦	٣٤	أقل من ٤٠٠٠ ٤٠٠٠ وأكثر.

تابع الجدول رقم (١٤).

مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محاو الرضا الوظيفي
٠,٣٣٥	٠,٩٦٥ -	٠,٧٦	٣,٨٩	٢٢١	أقل من ٤٠٠٠
		٠,٧١	٤,٠١	٣٤	٤٠٠٠ وأكثر
٠,٩٦٨	٠,٠٤٠ -	٠,٨٢	٣,٨٧	٢٢١	أقل من ٤٠٠٠
		٠,٩٢	٣,٨٧	٣٤	٤٠٠٠ وأكثر
٠,٨١٧	٠,٢٣٢ -	٠,٧١	٣,٦٩	٢٢١	أقل من ٤٠٠٠
		٠,٨٤	٣,٦٦	٣٤	٤٠٠٠ وأكثر
٠,٨٣٠	٠,٢١٥ -	٠,٧٤	٣,٦٦	٢٢١	أقل من ٤٠٠٠
		٠,٩٢	٣,٦٩	٣٤	٤٠٠٠ وأكثر

من الراحة والاطمئنان نتيجة قدرته على إشباع العديد من الحاجات الشخصية، كما قد تعزى هذه النتيجة إلى شعور هذه الفئة بالارتياح الناتج عن نجاحها في استغلال أوقات فراغها بما يعود عليها وعلى المجتمع بالخير والفائدة. ومن الجدير ذكره أن هذا المتغير لم يتم اختبار علاقته بالرضا الوظيفي من قبل، ما يجعله بحاجة لمزيد من الاختبار والتحليل للتعرف أكثر حول علاقته بالرضا الوظيفي.

٦- نتائج اختبار (ت) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة ومدى توفر مصدر آخر للدخل. تشير النتائج في الجدول رقم (١٥) وجود فروق ذات دلالة طفيفة ( $P \leq 05$ ) في شعور المشاركين بالرضا لصالح الذين لديهم مصدر دخل آخر وذلك نحو جميع محاور الرضا عدا المحور الخاص بنظم العمل والعملية الإدارية. وهذه النتيجة تعد منطقية إلى حد ما، فتعدد مصادر الدخل يمكن الفرد من العمل في جو

الجدول رقم (١٥). اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل وفقاً لتوفر مصدر آخر للدخل.

مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محاو الرضا الوظيفي
٠,٠٤٤	٢,٠٢٣	٠,٦٨	٣,٦٤	٨٨	نعم
		٠,٨٢	٣,٤٣	١٦٧	لا
٠,٠٥٨	١,٩٠٢	٠,٧٢	٤,٠٣	٨٨	نعم
		٠,٧٧	٣,٨٤	١٦٧	لا
٠,٠٤٥	٢,٠١٧	٠,٧١	٤,٠١	٨٨	نعم
		٠,٨٩	٣,٧٩	١٦٧	لا

تابع الجدول رقم (١٥).

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محاور الرضا الوظيفي
٠,٠٢٨	٢,٢٠٤	٠,٦٥	٣,٨٣	٨٨	التطور الذاتي والوظيفي: نعم
		٠,٧٦	٣,٦٢	١٦٧	المجموع (٢٥٥) لا
٠,٠٩٩	١,٦٥٥	٠,٧٥	٣,٧٧	٨٨	نظم العمل والعملية الإدارية: نعم
		٠,٧٦	٣,٦٠	١٦٧	المجموع (٢٥٥) لا

٧- نتائج اختبار (ت) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة ومتغير الدورات التدريبية. يتضح من النتائج في الجدول رقم (١٦) وجود فروق ذات دلالات قوية في مستوى الرضا نحو جميع المحاور الخمسة لصالح الذين حضروا دورات تدريبية. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة قبلان (١٩٨٠) التي أشارت إلى أن شعور الموظفين بالرضا يزداد بزيادة التدريب الوظيفي، وتختلف مع نتيجة دراسة العديلي (١٩٨١) التي لم تقرر مثل هذه العلاقة، ولم يتم قياس علاقة هذا المتغير بالرضا الوظيفي في دراسة العمر (١٩٩٩).

الجدول رقم (١٦). اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل بمدى حضور دورات تدريبية.

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محاور الرضا الوظيفي
٠,٠١٤	٢,٤٨٨	٠,٧٤	٣,٦٠	١٥٥	نظم الاجور والحوافز: نعم
		٠,٨١	٣,٣٥	١٠٠	المجموع (٢٥٥) لا
٠,٠٠١	٣,٧٧٥	٠,٧٣	٤,٠٤	١٥٥	بيئة العمل: نعم
		٠,٧٥	٣,٦٨	١٠٠	المجموع (٢٥٥) لا
٠,٠٠٣	٣,٠٣٤	٠,٧٧	٣,٩٩	١٥٥	علاقات العمل: نعم
		٠,٨٩	٣,٦٧	١٠٠	المجموع (٢٥٥) لا
٠,٠٠١	٣,٤٤٠	٠,٦٩	٣,٨١	١٥٥	التطور الذاتي والوظيفي: نعم
		٠,٧٦	٣,٥٠	١٠٠	المجموع (٢٥٥) لا
٠,٠٠٤	٢,٩٣٥	٠,٧١	٣,٧٧	١٥٥	نظم العمل والعملية الإدارية: نعم
		٠,٨٢	٣,٤٩	١٠٠	المجموع (٢٥٥) لا

وهذه النتيجة قد تدل على أن شعورهم بالرضا ينبع بشكل رئيس من إحساسهم بالاهتمام الذي توليه إداراتهم بتطوير قدراتهم ومهاراتهم الذاتية والوظيفية التي يحتاجون للمشاركة بفعالية في تنفيذ برامج مؤسساتهم. وهذا بالطبع له انعكاسه الإيجابي على إنتاجية العامل وجودة أدائه، ومن ثم زيادة رضاه الوظيفي. ويجب أن

نشير إلى أن هذا قد لا ينطبق على العاملين في المؤسسات الأخرى، فطبيعة العمل في هذه المؤسسات تعطي العاملين بها خصوصية تميزهم عن غيرهم في المؤسسات الأخرى كما ذكرنا في مطلع الدراسة.

٨- نتائج اختبار (ت) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة والمتغير الخاص بترك العمل. تظهر البيانات في الجدول رقم (١٧) وجود فروق معنوية في شعور المشاركين بالرضا نحو جميع محاور الرضا الخمسة لصالح الذين أجابوا (بلا) لتركهم العمل. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة عبيد العتيبي (١٩٩٦) التي خلصت إلى وجود علاقات عكسية بين مستوى الرضا عن الوظيفة والرغبة في التقاعد المبكر من قبل العاملين.

الجدول رقم (١٧). اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل ومدى القابلية على ترك العمل.

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نعم	لا	محاور الرضا الوظيفي
٠,٠٠١	٤,٠٨٢ -	٠,٧٧	٣,٣٩	١٩٠	نعم	لا	نظم الأجور والحوافز: المجموع (٢٥٥)
٠,٠٢٣	٢,٢٩٥ -	٠,٧٤	٣,٨٤	١٩٠	نعم	لا	بيئة العمل: المجموع (٢٥٥)
٠,٠٠١	٤,٠٦٩ -	٠,٨٦	٣,٧٥	١٩٠	نعم	لا	علاقات العمل: المجموع (٢٥٥)
٠,٠٠١	٤,٨٠٩ -	٠,٧٣	٣,٥٧	١٩٠	نعم	لا	التطور الذاتي والوظيفي: المجموع (٢٥٥)
٠,٠٠١	٣,٢٩٨ -	٠,٧٦	٣,٥٧	١٩٠	نعم	لا	نظم العمل والعملية الإدارية: المجموع (٢٥٥)
		٠,٧٢	٣,٩٣	٦٥			

٩- نتائج اختبار التباين الأحادي الجانب (ف) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة ومتغير العمر. ويتبين من النتائج الإحصائية في الجدول رقم (١٨) أن هناك فروقاً معنوية في مستويات الرضا نحو ثلاثة محاور فقط هي: نظم الأجور والحوافز، وبيئة العمل، والتطور الذاتي والوظيفي. وبالكشف عن مواقع هذه الفروق قام الباحث بإجراء اختبار شافيه الذي يستخدم عادة للكشف عن الفروق البعدية بين المجموعات (Test Scheffe)، وتبين

كما أن عدم رغبة هؤلاء في ترك العمل قد يتولد نتيجة أحد أو كل العوامل التالية: الشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع، نظرة المجتمع الإيجابية للعاملين في هذا المجال، الثقة في أسلوب عمل المؤسسة أكثر من التفكير في الأجور والحوافز المادية. وينبغي أن نشير كذلك إلى أن هذا المتغير لم يتم اختبار علاقته بالرضا الوظيفي من قبل، ما يجعله بحاجة لمزيد من الاختبار والتحليل للتعرف أكثر حول علاقته بالرضا الوظيفي.

فأكثر بالنسبة لرضاهم عن المحور الخاص بالتطور الذاتي والوظيفي. بينما لم تظهر نتائج الاختبار أي فروق بعدية دالة بين المجموعات المختلفة بالنسبة للرضا عن الثلاثة المحاور الأخرى. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة العمر في وجود تأثير لهذا المتغير وتختلف معها في مستوى رضا الفئات العمرية.

أن هناك فروقاً بعدية لها دلالة إحصائية بين المجموعتين (أقل من ٣٠ سنة و ٤٠ سنة فأكثر) لصالح من بلغوا ٤٠ سنة وأكثر وذلك بالنسبة لرضاهم عن بيئة العمل. كما أظهرت نتائج اختبار شافيه وجود فروقاً بعدية ذات دلالة بين المجموعتين (٣٠ سنة / أقل من ٤٠ و ٤٠ سنة فأكثر) لصالح الأكبر سناً وهم من بلغوا ٤٠ سنة

الجدول رقم (١٨). اختبار (ف) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل باختلاف العمر.

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الرضا الوظيفي
٠,٠٤٢	٣,٢١٤	١,٩١٦	٢	٣,٨٣٢	بين المجموعات	نظم الأجور
		٠,٥٩٦	٢٥٢	١٥٠,٢٣٥	داخل المجموعات	والحوافز
			٢٥٤	١٥٤,٠٦٧	الكلية	
٠,٠٢٤	٣,٧٩١	٢,١١٤	٢	٤,٢٢٨	بين المجموعات	بيئة العمل
		٠,٥٥٨	٢٥٢	١٤٠,٤٩٧	داخل المجموعات	
			٢٥٤	١٤٤,٧٢٥	الكلية	
٠,٠٦٧	٢,٧٣٦	١,٨٨٦	٢	٣,٧٧٣	بين المجموعات	علاقات العمل
		٠,٦٨٩	٢٥٢	١٧٣,٧٠٤	داخل المجموعات	
			٢٥٤	١٧٧,٤٧٧	الكلية	
٠,٠١٣	٤,٣٨٧	٢,٢٧٨	٢	٤,٥٥٦	بين المجموعات	التطور الذاتي
		٠,٥١٩	٢٥٢	١٣٠,٨٥٦	داخل المجموعات	والوظيفي
			٢٥٤	١٣٥,٤١٣	الكلية	
٠,١٢٦	٢,٠٨٨	١,٢٠٤	٢	٢,٤٠٧	بين المجموعات	نظم العمل
		٠,٥٧٧	٢٥٢	١٤٥,٢٩٤	داخل المجموعات	والعملية الإدارية
			٢٥٤	١٤٧,٧٠١	الكلية	

١٩٩٣؛ الباحسين، ٢٠٠٧) التي لم تقر بتأثير العمر على شعور العاملين بالرضا. وحسب دراستنا الحالية فإن عمر الموظف له تأثير على بعض محاور الرضا الوظيفي. وهذه النتيجة منطقية، إذ كلما تقدم عمر الموظف أصبح

كما جاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسات (عسكرة، ١٩٨١؛ آدم العتيبي، ١٩٩١؛ النمر، ١٩٩٣؛ الموسى، ١٩٩٢؛ المير، ١٩٩٥)، ومختلفة مع نتائج دراسات أخرى مثل (العديلي، ١٩٨١؛ الفضلي،

(الجامعة) لصالح الحاصلين على مؤهل (الجامعة فأعلى) بالنسبة لرضاهم عن المحاور (الثاني والثالث والرابع) الخاصة (بيئة العمل وعلاقات العمل والتطور الذاتي والوظيفي). بينما لم تظهر نتائج الاختبار أي فروق بعدية دالة بين المجموعات المختلفة بالنسبة للرضا عن المحور الخامس الخاص بنظم العمل والعملية الإدارية. وهذه النتيجة تختلف مع دراسة العمر التي خلصت إلى عدم وجود فروق في مستويات الرضا باختلاف المستوى التعليمي ماعدا المحور الخاص ببيئة العمل. بينما تتفق مع العديد من الدراسات الأخرى كدراسات (رحيمي، ١٩٩٠؛ رضا، ١٩٩٩؛ الباحثين، ٢٠٠٧). وهذه النتيجة تدل على أن الشعور بالرضا يزداد بازدياد الفرد تعليماً وتأهيلاً. وهذا أمر طبيعي، إذ أن المناصب القيادية غالباً ما يتم شغلها بحملة المؤهلات العالية، مما سيساعد الفرد على تأكيد ذاته في بيئة العمل ومن ثم زيادة رضاه الوظيفي.

أكثر نضجاً وإماماً بمتطلبات عمله وتحقيق ما يتوقعه من هذا العمل، ومن ثم زيادة رضاه الوظيفي.

١٠- نتائج اختبار التباين الأحادي الجانب (ف) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة والمؤهل العلمي للمشاركين. يبين الجدول رقم (١٩) وجود فروق معنوية ذات دلالة في مستويات الرضا نحو جميع المحاور ماعدا المحور الخاص بنظم العمل والعملية الإدارية. وبالكشف عن مواقع هذه الفروق قام الباحث بإجراء اختبار شافيه للتعرف على الفروق البعدية بين المجموعات (Test Scheffe)، وتبين أن هناك فروقاً بعدية لها دلالة إحصائية بين مجموعة (الجامعة فأعلى) وبين المجموعتين (أقل من الثانوية والثانوية / أقل من الجامعة) لصالح مجموعة (الجامعة فأعلى) وذلك بالنسبة لرضاهم عن المحور الأول الخاص بنظم الأجور والحوافز. كما أظهرت نتائج نفس الاختبار وجود فروقاً بعدية ذات دلالة بين المجموعتين (الجامعة فأعلى) و(أقل من

الجدول رقم (١٩). اختبار (ف) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل متغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الرضا الوظيفي
٠,٠٠٢	٦,٢٢٤	٣,٦٢٦	٢	٧,٢٥٢	بين المجموعات	نظم الأجور
		٠,٥٨٣	٢٥٢	١٤٦,٨١٥	داخل المجموعات	والحوافز
			٢٥٤	١٥٤,٠٦٧	الكلي	
٠,٠٠٢	٦,٦٤١	٣,٦٢٣	٢	٧,٢٤٦	بين المجموعات	بيئة العمل
		٠,٥٤٦	٢٥٢	١٣٧,٤٧٩	داخل المجموعات	
			٢٥٤	١٤٤,٧٢٥	الكلي	
٠,٠٠٣	٥,٩٣٦	٣,٩٩٣	٢	٧,٩٨٥	بين المجموعات	علاقات العمل
		٠,٦٧٣	٢٥٢	١٦٩,٤٩٢	داخل المجموعات	
			٢٥٤	١٧٧,٤٧٧	الكلي	



تابع الجدول رقم (١٩).

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الرضا الوظيفي
٠,٠٢١	٣,٩٠٧	٢,٠٣٦	٢	٤,٠٧٣	بين المجموعات	التطور الذاتي
		٠,٥٢١	٢٥٢	١٣١,٣٤٠	داخل المجموعات	والوظيفي
			٢٥٤	١٣٥,٤١٣	الكلية	
٠,٠٦٤	٢,٧٧٤	١,٥٩١	٢	٣,١٨١	بين المجموعات	نظم العمل
		٠,٥٧٣	٢٥٢	١٤٤,٥٢٠	داخل المجموعات	والعملية الإدارية
			٢٥٤	١٤٧,٧٠١	الكلية	

بالنسبة للرضا عن الأربعة محاور الأخرى. وهذه النتيجة غير متوقعة، فسنوات الخدمة عادة ما تزيد من خبرة الفرد في العمل وتزيد من مستوى نضجه وتأهيله المهني وإلمامه بجميع جوانب العمل. ويؤكد ذلك تباين هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة التي رأت بأن الشعور بالرضا يزداد بزيادة عدد سنوات الخدمة مثل دراسات (عسكر، ١٩٨١؛ رحيمي، ١٩٩٠؛ النمر، ١٩٩٣؛ الموسى، ١٩٩٢؛ المير، ١٩٩٥؛ الشوا، ١٩٨١؛ الباحثين، ٢٠٠٧)، بينما لم تتفق سوى مع عدد محدود من الدراسات مثل (العمر، ١٩٩٩؛ العديلي، ١٩٨١؛ الفضلي، ١٩٩٣).

١١- نتائج اختبار التباين الأحادي الجانب (ف) للعلاقة بين محاور الرضا الخمسة ومتغير سنوات الخدمة. تظهر بيانات الجدول رقم (٢٠) عدم وجود فروق معنوية في شعور المشاركين بالرضا نحو جميع محاور الرضا ماعدا فروق طفيفة في المحور الخاص بعلاقات العمل. وللتعرف على مواقع هذه الفروق تم إجراء اختبار شافيه للكشف عن الفروق البعدية بين المجموعات (Test Scheffe)، وتبين أن هناك فروقاً بعدية لها دلالة إحصائية بين المجموعتين (أقل من ٥ سنوات و ٥ وأقل من ١٠ سنوات) لصالح مجموعة الأقل من خمس سنوات. بينما لم تظهر نتائج الاختبار أي فروق بعدية لها دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة

الجدول رقم (٢٠). اختبار (ف) لدلالة الفروق في مستوى الرضا نحو المحاور التالية: نظم الأجور، وبيئة العمل، وعلاقات العمل، والتطور الذاتي، ونظم العمل باختلاف باختلاف مدة الخدمة.

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الرضا الوظيفي
٠,٥٧٤	٠,٥٥٦	٠,٣٣٨	٢	٠,٦٧٦	بين المجموعات	نظم الأجور
		٠,٦٠٩	٢٥٢	١٥٣,٣٩١	داخل المجموعات	والحوافز
			٢٥٤	١٥٤,٠٦٧	الكلية	

تابع الجدول رقم (٢٠).

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الرضا الوظيفي
٠,١٠٤	٢,٢٨٠	١,٢٨٦	٢	٢,٥٧٣	بين المجموعات	بيئة العمل
		٠,٥٦٤	٢٥٢	١٤٢,١٥٢	داخل المجموعات	
			٢٥٤	١٤٤,٧٢٥	الكلية	
٠,٠٣٢	٣,٤٩٢	٢,٣٩٣	٢	٤,٧٨٦	بين المجموعات	علاقات العمل
		٠,٦٨٥	٢٥٢	١٧٢,٦٩١	داخل المجموعات	
			٢٥٤	١٧٧,٤٧٧	الكلية	
٠,٨٤٦	٠,١٦٧	٠,٠٩٠	٢	٠,١٧٩	بين المجموعات	التطور الذاتي والوظيفي
		٠,٥٣٧	٢٥٢	١٣٥,٢٣٣	داخل المجموعات	
			٢٥٤	١٣٥,٤١٣	الكلية	
٠,٨٧٧	٠,١٣١	٠,٠٧٧	٢	٠,١٥٣	بين المجموعات	نظم العمل والعملية الإدارية
		٠,٥٨٦	٢٥٢	١٤٧,٥٤٨	داخل المجموعات	
			٢٥٤	١٤٧,٧٠١	الكلية	

## الخلاصة والتوصيات

رقم ٣ و ١ في الجدول رقم (٦) على أقل درجات الرضا. كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقات ارتباط قوية بين محاور الرضا الخمسة التي تضمنتها الدراسة، ما يبعث برسالة مهمة لقادة مؤسسات العمل الخيري مفادها أن اهتمامهم يجب أن يشمل جميع المحاور وأن أي إهمال لأي محور من محاور الرضا الوظيفي يمكن أن يقود إلى عدم الرضا التام عن العمل.

وبالكشف عن تأثير المتغيرات الفردية والتنظيمية للعاملين محل الدراسة على رضاهم الوظيفي، أظهرت النتائج تبايناً في تأثير هذه المتغيرات على مستوى الرضا العام وعلى مستوى محاور الرضا الخمسة. وقد كانت النتيجة الأبرز من بين نتائج الدراسة هي تلك المتعلقة بتأثير متغير الراتب على شعور العينة بالرضا، حيث تبين عدم وجود تأثير لمقدار الراتب على مستويات الرضا بالرغم من أن مرتبات (٨٦,٧٪) منهم تقل عن ٤٠٠٠ ريال.

ركزت الدراسة على قياس مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات العمل الخيري في محافظة الأحساء، وقد أشارت النتائج العامة للدراسة إلى أن رضا الفرد عن عمله يتأثر بجملة من العوامل منها ما يتعلق بذاتية الفرد نفسه ومنها ما يتعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه. وقد خلصت الدراسة إلى أن العاملين في مؤسسات العمل الخيري موضع الدراسة يشعرون بالرضا بشكل عام، وتحديدًا بدرجة أعلى من الوسط بقليل. وقد حاز محور «بيئة العمل» على أعلى مستويات الرضا من قبل المشاركين، في حين حاز محور «نظم الأجور والحوافز» على أقل مستويات الرضا.

وعلى مستوى عبارات المقياس حازت العبارتان رقم ٩ و ٧ كما في الجدول رقم (٦) على أعلى درجات الرضا من قبل المشاركين. بالمقابل حصلت العبارتان

المسؤولين عن وضع الخطط في هذه المؤسسات أن يأخذوا ذلك بعين الاعتبار عند وضع خططهم بحيث يعطوا نفس القدر من الأهمية لجميع أبعاد ومحاور الرضا بشكل متوازي ومتوازن. فإهمال أي محور من محاور الرضا يمكن أن يقود إلى عدم الرضا عن العمل بشكل عام.

ثالثاً: أفصحت نتائج الدراسة عن أن التحاق الأفراد بالعمل في مؤسسات العمل الخيري لم يكن بدافع مادي بقدر ما هو مرتبط بالرغبة في تحقيق الذات والشعور بالمسؤولية تجاه أفراد مجتمعهم. لذا يجب أن تتضمن الممارسات اليومية لإدارات هذه المؤسسات الاهتمام بالعوامل التي تحقق الرضا لدى العاملين في مؤسساتهم كأن تتيح الفرصة لهم لتحمل المسؤولية، وإشاعة روح التعاون فيما بينهم، والعدالة في الترقيات الوظيفية، وتقدير نتائج أعمالهم، وتبني برامج التطوير الذاتي والوظيفي، والتجهيز التقني المناسب لبيئة العمل، لما لها من دور إيجابي في زيادة وتحسين الإنتاجية وتحقيق الرضا لدى العاملين. وهذا يتفق مع نظرية هرزبرغ (Herzberg, 1959) التي ركزت على مجموعتين من العوامل: عوامل الرضا كالإحساس بالإنجاز وتحمل المسؤولية وفرص الترقية والنمو والمشاركة في القرارات، والعوامل الوقائية كمنظور الإشراف والعلاقات الوظيفية والظروف الداخلية للعمل.

رابعاً: تنظيم دورات تدريبية من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية موجهة لقيادات مؤسسات العمل الخيري بالمملكة من أجل إكسابهم المهارات المناسبة التي تمكنهم من فهم طبيعة الحاجات النفسية والمادية الخاصة بموظفي كل مستوى من المستويات الوظيفية والعمل على إشباعها بكل ما تستطيع وصولاً لأهدافها السامية. فحاجات المستويات الدنيا تختلف عن الوسطى كما تختلف عن الحاجات في أعلى الهرم التنظيمي. كما يجدر أن نشير هنا إلى أن ما أفصحت عنه نتائج الدراسة يؤكد على أن

كما أكدت نتائج الدراسة ما توصلت له العديد من الدراسات السابقة فيما يخص تأثير بعض المتغيرات الفردية والتنظيمية على شعور العاملين بالرضا، واختلفت مع بعضها في متغيرات أخرى. وقد شمل مقياس الدراسة ثلاثة متغيرات تم اختبار علاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين لأول مرة هي: الحالة الاجتماعية، ومدى توفر مصدر آخر للدخل، والقابلية على ترك العمل، ما يعني حاجتها إلى مزيد من الاختبار والتحليل للتعرف أكثر على أبعاد علاقتها بالرضا الوظيفي.

وفي ضوء هذه النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات لتعزيز الشعور بالرضا لدى العاملين في مؤسسات العمل الخيري من أهمها: عدم اكتفاء وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بالإشراف الرقابي على أعمال هذه المؤسسات، بل ينبغي أن تساهم بالدعم المادي الضروري لتنفيذ برامج هذه المؤسسات. فهذا الدعم سيخفف كثيراً من الضغط على العاملين خاصة إذا علمنا بأن استمرار هذه المؤسسات في العمل مرهون بنجاح العاملين بها في جمع المبالغ الكافية من المتبرعين للصرف على برامجها المختلفة.

أولاً: النظر في إعادة هيكلة الوظائف في مؤسسات العمل الخيري لتحويلها إلى وظائف رسمية بمراتب ذات أجور وحوافز مقننة وذلك من خلال مشروع اقتراح يتقدم به مجلس الشورى للمقام السامي متضمناً طلباً بتشكيل لجنة ثلاثية من وزارات العمل والشؤون الاجتماعية، والمالية، والخدمة المدنية من أجل تنسيق إجراءات إعادة الهيكلة، وهذا بلا شك سيزيد من شعور العاملين في هذه المؤسسات بالأمن والالتقاء الوظيفي، ما سيدعم شعورهم بالرضا عن عملهم في هذه المؤسسات.

ثانياً: على إدارات هذه المؤسسات أن تعي أهمية النظر للرضا الوظيفي للعاملين كوحدة واحدة. لذا يجب على

رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، (١٩٨٦).

الزايدي، عبدالله عثمان، «بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي»، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، (١٩٨٦).

نصرالدين، سمير عبدالله، «الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، (١٩٩١).

الحري، حمود صالح صابر، «الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود»، رسالة ماجستير، مجلة رسالة الخليج العربي، ملخص رسالة ماجستير، العدد ٥٨، أبريل (١٩٩٦)، ص ص ٢٠٤-٢٠٩.

الزهراوي، عبد الله أحمد سالم، «درجة الرضا عن بيئة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات الصحية»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى (١٩٩٨).

الشابحي، طلال أحمد حمود، «الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوية للبنين (الحكومية والأهلية) بمدينة جدة: دراسة ميدانية مقارنة»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى (١٩٩٧).

الفراج، فهد بن محمد، «الفرق في مستوى الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كل من الكلية التقنية

ولاء الأفراد لرسالة وأهداف هذه المؤسسات ليس بديلاً عن التنظيم الجيد أو القيادة الفعالة القادرة على خلق بيئة عمل تحقق قدراً من الرضا لدى هذه الفئة من العاملين. خامساً: يرى الباحث بان هذه الدراسة قد تفتح آفاقاً جديدة لمزيد من البحوث في مجال الرضا الوظيفي بشكل عام والرضا الوظيفي في مؤسسات العمل الخيري على وجه الخصوص. لذا فإن أي دراسة من شأنها أن تبحث في العوامل والأسباب التي تدعم تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجال العمل الخيري ستكون مفيدة في هذا المجال.

### المراجع

Hoppock, R., (1935), "Organizational Behavior", New York: Harper & Row, (1935).

الكندري، خالد على جاسم، «تنمية الموارد البشرية وأهميتها في المؤسسات الخيرية»، مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي، ٢٠-٢٢ يناير، ٢٠٠٨م.

منصور، عبد الملك، «العمل الخيري: تكافل اجتماعي وعطاء إنساني»، مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي، ٢٠-٢٢ يناير، (٢٠٠٨).

العديلي، ناصر محمد، «الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لإتجاهات مواقف الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض» رسالة ماجستير منشورة، معهد الإدارة العامة، الرياض، (١٩٨١).

العديلي، ناصر محمد، «السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن»، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٨٥ بخاري، مريم سيف الدين، «الرضا الوظيفي للعمليات في التعليم العام في ضوء اللائحة التعليمية»،

التويجري، محمد عبد المحسن، «الرضا الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض»، مجلة الدراسات النفسية، مج ٥، العدد (٣)، (١٩٩٥)، ص ص (٤٧٩ - ٥٢٠).

Taylor F, W, « Scientific Management “, (New York : Harper & Row, 1911)

Fayol, H. «General and Industrial Administration”, (London: Sir & Isaac Pitman and Sons, Ltd, (1949).

(Maslow, A.H) « Motivation and Personality “, (New York Harper & Row, (1954

Herzberg, F., Mausner, B., and. Snyderman, B, «The Motivation to Work “, 2nd ed (New York: Wiley, (1959).

Victor, V. H, « Work and Motivation “, (New York : Wiley, (1964).

Stacy Adams, J «Toward an Understanding of Inequity”, Journal of Abnormal and Social sychology, November, (1963), pp. 422-436.

Schneider, « Organizational behavior “, ( Chicago: Rand McNally , (1976)

العمر، فؤاد عبدالله، «نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية»، دورية الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، مج ٣٧، العدد (١) ص ص (١١٩ - ١٦١)، (١٩٩٩).

الشيخ، سليمان الخضري، «الرضا المهني لدى المعلمين في دولة قطر»، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، جامعة الكويت، العدد (٣٠) ص ص (٧٥ - ٩٣)، (١٩٨٢).

الشيخ، سليمان الخضري، وسلامة، محمد أحمد، «الرضا الوظيفي لدى المعلمين في دولة قطر والكويت»، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، جامعة

وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في منطقة القصيم»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، (١٩٩٨).

الصباحي، مها مرزوق حامد، «الرضا الوظيفي والقلق العام لدى معلمات المرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة: دراسة مقارنة بين المدارس الحكومية والمدارس الأهلية بمدينة مكة المكرمة»، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى، (٢٠٠٠).

الشهري، علي يحيى، «الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية: دراسة تطبيقية لموظفي جمارك الرياض»، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمني، (٢٠٠٣).

المدلج، عبدالله عبد المحسن فهد، «قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة: دراسة ميدانية على مستشفى القوات المسلحة بالرياض»، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، (٢٠٠٣).

عبدالحال، ناصف، «الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل»، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد (٣)، السنة (١٠)، ص ص (٧٣-١٠٦)، (١٩٨٢).

التويجري، محمد إبراهيم، «تأثير مركز التحكم كعامل وسيط في علاقة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي»، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، المجلد (١٢)، ١٩٨٨، ص ص (٥-٢١)، (١٩٨٨).

الصحي في مدينة الرياض: بحث ميداني»، منشورات معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، (٢٠٠٦).

الأحمدي، حنان عبدالرحيم، «الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلس النشر العلمي، مج ١٣، العدد (٣)، (٢٠٠٦).

Schneider, D, and Vaught, B «A Comparison of Job Satisfaction Between Public and Private Sector Managers», Public Administration Quarterly, Vol.17, No.(1), (1993), pp. 68-83.

Maidani, E, «A Comparative Study Of Herzberg's Two Factor Theory of Job Satisfaction Among Public and Private Sector», Public Personnel Management, November, (1991).

Rainey, H., Backoff, R., and Levin, C, «Comparing Public and Private Organization», Public Administration Review, Vol. 36, No.(2), (1976), pp. 233-244.

العتيبي، آدم غازي، «الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت: دراسة استطلاعية»، دورية الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، العدد (٦٩)، (١٩٩١) ص ص (٣١ - ٦٢).

المشعان، عويد سلطان، «دراسة مقارنة في الرضا المهني بين العاملين في القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص»، مجلة دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، مج (٣)، عدد (٣)، (١٩٩٣)، ص ص (٥٦٩ - ٥٩٥).

Argyris, C, «The Applicability of Organizational Sociology», New York, Cambridge University Press, (1972), pp. 5-20.

الكويت، العدد ٣ السنة الثانية، ابريل (١٩٨٢).  
الصراف، قاسم وآخرون، «دراسة ميدانية عن الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التربية بدولة الكويت»، الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية، الكويت، (١٩٩٤).

آل ناجي، محمد عبدالله، «تطبيق نظرية هرزبرغ لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي بمنطقة الأحساء»، الإدارة العامة، العدد (٨٠)، الرياض، (١٩٩٣).

بدر، حامد، «الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين في كلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية في جامعة الكويت»، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد (٣)، سبتمبر (١٩٨٣).

حكيم، منتظر حمزة، «الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز»، مجلة العلوم التربوية، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد ٢، ص ص (١٣٦ - ١٩٧)، (١٩٨٩).

حكيم، منظر حمزة، «الحوافز المهنية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكليات المعلمين»، مجلة العلوم التربوية، جامعة الملك عبد العزيز، العدد الثامن، (١٩٩٥).

البريدي، عبدالله، «دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي والصورة الانطباعية: بالتطبيق على الكليات التقنية في السعودية»، المجلة العلمية للإدارة، مج ١، ع (٢)، ص ص (٧ - ٤٦)، (٢٠٠٨).

الحيدر، عبد المحسن صالح، طالب، إبراهيم عمر، «الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع

- النمر، سعود، «الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص»، مجلة العلوم الإدارية، العدد (١)، (١٩٩٣)، ص ص (٦٣-١٠٦).
- الموسى، فاطمة، «أثر العوامل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى الموظفة السعودية: دراسة ميدانية على الموظفات السعوديات في الأجهزة الحكومية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، (١٩٩٢).
- عبدالوهاب، علي محمد، «الحوافز في المملكة العربية السعودية»، معهد الإدارة العامة، الرياض، (١٩٨٢).
- عسكر، سمير أحمد، «متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة». الإدارة العامة، العدد ٦٠، (١٩٨٨)، ص ص (٧-٥٩).
- الشوا، كريمة حلمي، «اتجاهات المشرفين التربويين والمعلمين نحو الإدارة المدرسية في المدارس التابعة لوكاله الغوث الدولية في الأردن»، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية التربية، عمان، (١٩٨١).
- القبلان، يوسف محمد، «آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية»، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الإدارة العامة، (١٩٨١).
- العتيبي، آدم غازي، «تأثير العدالة التنظيمية على اتجاهات الموظفين في دولة الكويت»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج ١٠، العدد (٣)، (٢٠٠٣).
- العتيبي، آدم غازي، «أثر الولاء التنظيمي والعوامل الشخصية على الأداء الوظيفي لدى العمالة
- Keon T. and B. Medonald, "Job Satisfaction and Life Satisfaction: An Empirical Evaluation of Their Interrelationship", Human Relations, Vol.35, No (3), (1982), pp179.
- المير، عبدالرحيم علي، «العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة»، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المجلد (٣٦)، العدد (٢)، (١٩٩٥)، ص ص (٢٠٧-٢٥٢).
- العتيبي، عبيد سرور، «القوى العاملة في الجمعيات التعاونية الاستهلاكية في دولة الكويت، خصائصها، مشكلاتها، رضاها الوظيفي ومستقبلها»، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد (٨٣)، السنة (٢١)، (١٩٩٦)، ص ص (٣٥-٧٦).
- رضا، هادي مختار، «العوامل التي تساهم في الرضا الوظيفي لدى الأخصائي الاجتماعي: دراسة استكشافية»، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مج ٢٤، عدد (٩٤)، (١٩٩٩).
- العتيبي، آدم غازي، «علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت»، مجلة معهد الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، السنة ٢٣، العدد (٧٦)، (١٩٩٢)، ص ص (٩١-١٢٢).
- الباحسين، سامي بن عبدالله، «الرضا الوظيفي لمدوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي: دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج ١٤، العدد (٢)، (٢٠٠٧)، ص ص (٢٣٧-٢٦٤).

العيدرروس، لولو عبدالله، «دراسة عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، (١٩٩٠).

الفضلي، فضل صباح، «علاقة الرضا الوظيفي بالعائد المادي للوظيفة ومستقبلها المهني وظروفها المادية في الأجهزة الحكومية بدولة الكويت»، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد والإدارة، مج ١١، العدد (١)، (١٩٩٧).

حناوي، محمد، «السلوك التنظيمي»، المكتب العربي الحديث، (١٩٨٩).

مجلس القوى العاملة في المملكة العربية السعودية، «توظيف العمالة الوطنية في القطاع الأهلي وترشيد الاستقدام في المملكة»، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة توظيف العمالة الوطنية في القطاع الخاص المنعقدة خلال الفترة من ١٠ - ١٣ / ٧ / ١٤١٦هـ، الرياض.

موقع وزارة العمل على الشبكة العالمية (الانترنت)  
http://www.mol.gov.sa

Spector P.E. "Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey", American Journal of Community Psychology, No.(13), (1985), pp. (693- 713).

Alutto, J. "Job and Organization Questionnaire", Unpublished form of Questionnaire ", State University of New York at Buffalo, N.Y, (1986).

Berenson, M. and Levine, D., "Basic Business Statistics: Concepts and Applications", Englewood Cliffs, New Jersey: Printice Hall International Inc, (1992).

الكويتية والعمالة العربية الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج ١، عدد (١)، (١٩٩٣)، ص ص (١٠٩ - ١٣٤).

حمودة، عبدالناصر محمد، «تحليل مسارات العلاقة بين سلوك المشرف ومتربته على المرؤوسين: اختبار لثلاثة نماذج سببية مقترحة»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج ٤، العدد (١)، نوفمبر (١٩٩٦)، ص ص (٦٥ - ١٠١).

يوسف، درويش عبدالرحمن، «العلاقة بين الإحساس بفعالية وموضوعية نظام تقويم الأداء والولاء التنظيمي والرضا والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج ٦، العدد (٢)، (١٩٩٩)، ص ص (٢٥٩ - ٢٧٥).

يوسف، درويش عبدالرحمن، «تحليل العلاقة بين الرضا عن العدالة الداخلية والخارجية ومستوى العائد المادي الفعلي من الوظيفة والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج ٦، العدد (١)، يناير (١٩٩٩)، ص ص (٨٩ - ١٠٧).

اليامي، أحمد مداوس، «العلاقة بين بعض أنواع اتصال الرئيس - المرؤوس والرضا الوظيفي: دراسة استكشافية»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج ٩، العدد (١)، (٢٠٠٢).

Smith, P., Kendall L. and Hullin, C. "The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement", Chicago: Rand-McNally, (1969).



## ملحق الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف/ أختي الموظفة / ... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته تحية وبعد:  
تهدف الاستبانة التي بين يديك إلى معرفة اتجاهاتك نحو جوانب معينة مرتبطة بعملك في المؤسسة الخيرية التي تعمل بها، بغية تحديد مستوى رضاك عن جوانب العمل المختلفة، وذلك من أجل تقديم ما يمكن أن يساعد في تصميم بيئة عمل تمكن من الاستغلال الأمثل لطاقت العاملين في هذه المؤسسات. كما أن المعلومات في هذه الاستبانة وبالرغم من عدم احتوائها على أسماء أو ما شابه، إلا أنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. أفدّر مساعدتكم في تعبئة هذه الاستبانة بدقة وجزاكم الله خيراً.

أخوكم/ د. عبداللطيف النعيم

كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بالأحساء

## الجزء الأول

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بوضع إشارة (√) أمام الخيار المناسب لطبيعة وضعك.

- س١: الجنس: ذكر  أنثى
- س٢: الجنسية: سعودي (ية)  غير سعودي (ية)
- س٣: هل عمرك: أقل من ٣٠ سنة  ٣٠ سنة - أقل من ٤٠ سنة  ٤٠ سنة وأكثر
- س٤: الحالة الاجتماعية: غير متزوج/ة  متزوج/ة
- س٥: المؤهل العلمي: أقل من الثانوي  ثانوي وأقل من الجامعة  جامعي وأعلى
- س٦: المستوى الوظيفي: أقل من رئيس قسم  رئيس قسم  أعلى من رئيس قسم
- س٧: سنوات الخدمة: أقل من ٥ سنوات  من ٥ - أقل من ١٠ سنوات  ١٠ سنوات وأكثر
- س٨: مقدرا الراتب: أقل من ٤٠٠٠ ريال  ٤٠٠٠ وأقل من ٧٠٠٠  ٧٠٠٠ وأكثر
- س٩: هل لديك مصدر آخر للدخل؟ نعم  لا
- س١٠: هل أتاح لك العمل حضور دورات تدريبية من قبل؟ نعم  لا
- س١١: إذا سنحت لك الفرصة في وظيفة أخرى خارج منطمتك بمزايا أفضل هل ستقبل؟ نعم  لا

## الجزء الثاني

حدد (ي) مدى موافقتك على العبارات التالية بوضع إشارة (√) أمام الخيار الذي يوافق وجهة نظرك.

م	العبارات	أوافق بقوة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بقوة
١	الأجر الذي أحصل عليه مناسب للعمل الذي أقوم به.					
٢	أشعر باعتراف الرؤساء وتقديرهم لما أقوم به من عمل.					
٣	فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة.					
٤	الفرصة متاحة لي في مجال التدريب واكتساب الخبرات في عملي.					
٥	طرق تقويم الأداء تمثل صورة عادلة وواضحة لأدائي في العمل.					
٦	استخدام النظم المكتبية المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجاباً على أداء عملي.					
٧	تنظيم المكاتب وبيئة العمل من إضاءة وتكييف مناسبان لعملي.					
٨	ساعات العمل ومواعيد الدوام مناسبة.					
٩	يسرنني ما أجده من تعاون زملائي.					
١٠	حين يلاحظ رئيسي المباشر أنني أجد صعوبة في إنهاء عملي يتقدم لمساعدتي.					
١١	يوجد عدل في توزيع واجبات العمل بين العاملين.					
١٢	يهيء لي عملي فرصة لتطوير وسائل جيدة وأفضل لأداء عملي.					
١٣	توجد عدالة في الحصول على الترقية.					
١٤	أجد فرصة في تطوير الأداء في العمل.					
١٥	تهيأ لي فرصة لتحمل المسؤولية والتخطيط لكل ما يتعلق بعملي.					
١٦	العمل الذي أقوم به حالياً يتناسب مع ميولي واهتماماتي.					
١٧	أشعر أن لدي الحرية في تنفيذ العمل بالطريقة التي أرغب فيها.					
١٨	أجد إمكانية للمشاركة في اتخاذ القرار في إدارتي.					
١٩	هناك تفويض كاف ومناسب لاتخاذ القرار في المؤسسة.					
٢٠	لدي ثقة كبيرة في أسلوب إدارة المؤسسة التي أعمل فيها.					
٢١	هناك تنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية.					
٢٢	ألمس حرصاً مناسباً على تقديم خدمات بجودة عالية وأداء العمل بفاعلية أكبر.					

## Job Satisfaction among Workers in the organizations of Social Volunteering Work in Al Ahsa Region

**Abdullatif S. Alnaeem**

*Associate Professor, Department of Management, College of Share'a, Imam Mohammad Ben Saud*

*Islamic University Branch, Al-Ahsa. Vice dean for administrative affairs.*

( Received 27\6\1430H; accepted for publication 14\5\1431H )

**Abstract.** The study aims at empirically determines the general satisfaction as well as the five themes of job satisfaction levels among workers in the organizations of Social Volunteering Work located in Al Ahsa, Eastern Saudi Arabia. In order to achieve this goal the most related literature were reviewed. Following the identification and testing of the questions the study reached the following conclusions: The results showed low level of sample's satisfaction with the work (just above the center). In addition, strong correlations among the satisfaction themes covered in the study were occurred. Disparate impact of the study variables at the level of overall satisfaction and satisfaction levels of the five themes as well. The study provided a number of recommendations aimed at strengthening the levels of job satisfaction of workers in the organizations of Social Volunteering Work.