

التحفيز وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت

محمد فتحي عزازي¹، معوض الفلاح عبد السلام² و عبد الهادي مرزوق المرشاد³

- ¹ أستاذ البيئة النباتية المساعد قسم مسوح الموارد الطبيعية - جامعة مدينة السادات .
- ² أستاذ الإحصاء المساعد بكلية التجارة جامعة الزقازيق
- ³ طالب دراسات عليا بمعهد الدراسات والبحوث البيئية .

الملخص العربي

يهدف البحث التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للموظفين العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ، وكذلك معرفة مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل الوظيفية ودراسة العلاقة بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية على الموظفين و رضاهم الوظيفي عن بيئة العمل بالهيئة العامة للبيئة بالكويت . وذلك من خلال تطبيق البحث علي عينة مكونة من (80) موظفا من مجتمع موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، وتم اختيار عناصرها باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة . وتوصل البحث إلى أن الحوافز المادية إجمالاً تقدم بدرجة قليلة إلى حد ما ، إلى أن هناك مجموعة من الحوافز المادية تمنح للموظفين ولها الترتيب الأعلى من بين مجموعة الحوافز المادية ، وهي : حافز للإسكان ، وللمواصلات من العمل إلى البيت ، والأجر ، و العلاوات الإستثنائية و العلاوات الدورية ، و منح بدل التنقل . كما توجد مجموعة من الحوافز المادية والتي لا تقدم إطلاقاً للموظفين وتتمثل في الهدايا العينية ، الجوائز المادية العينية ، القروض التي تقدم للعاملين ، المبالغ النقدية . وكذلك توصل البحث إلى أن الحوافز المعنوية أيضاً تقدم بدرجة قليلة إلى حد ما ، إلا أن هناك مجموعة من الحوافز المعنوية تمنح للموظفين ولها الترتيب الأعلى من بين مجموعة الحوافز المعنوية ، وهي : ترشيح المتميزين لدورات تدريبية ، و الإحتفاء بالمرؤوسين ، و شهادات التقدير و انواط الجدارة و اشراف المرؤوسين في اتخاذ القرارات ، و امتيازات نقل الموظف لوظيفة أفضل ، و الترقية الشرفية (بدون زيادة في الراتب) . أما فيما يتعلق بمحور الرضا الوظيفي ، فإن افراد البحث غير راضون إلى حد ما عن بيئة العمل الوظيفية ، إلى أن هناك رضا من قبل أفراد البحث عن بعض عناصر بيئة العمل الوظيفية وتتمثل أبرز هذه العناصر في الرضا عن زملاء العمل وعن الرؤساء في مجال العمل و عن المرؤوسين و عن علاقات العمل . كذلك توصل البحث إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوي 0,01 فأقل بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية والرضا عن بيئة العمل الوظيفية مما يدل على أنه كلما زاد تطبيق الحوافز المادية والمعنوية كلما زاد رضا الموظفين عن بيئة العمل الوظيفية .

وفي ضوء النتائج التي اسفر عنها البحث ، فإن الباحث يوصي بضرورة:

- الإهتمام بتفعيل الحوافز المادية والمعنوية وخاصة التي تحققت برتب متدنية مثل (الهدايا العينية ، الحوافز المادية والمعنوية ، القروض التي تقدم للموظفين ، المبالغ النقدية ، العلاوات الإستثنائية و امتيازات إعارة الموظف لجهة أفضل ، تحسين الوضع الوظيفي و الحد من الرقابة المباشرة و تنمية الرقابة الذاتية) .
- بحث ودراسة ومعالجة أسباب عدم الرضا عن عناصر بيئة العمل الوظيفي التي حصلت على رتب متدنية وفقاً لنتائج هذا البحث مثل (فرص الترقية ، توافر طرائق تحفيز مادية مناسبة ، توافر طرائق تحفيز معنوية مناسبة ، توافر طرائق تحفيز فردية وجماعية مناسبة ، توافر خدمات مناسبة ، عدالة الأجر الممنوحة للوظيفة ، توافر الدخل المالي المناسب من الوظيفة) .

Stimulation and its relationship to job satisfaction among workers the in Environment Public Authority of Kuwait

Abstract:

- The research aims to identify the types of material and moral provided incentives to employees working in the Environment Public Authority of Kuwait, as well as knowledge of the extent of employee satisfaction for functional work environment and the study of the relationship between the application of the material and moral incentives to employees and job satisfaction for the work environment in the Environment Public Authority of Kuwait. And through the application of research on the sample of (80) employees of the Environment Public Authority staff community in Kuwait, it was selected elements using simple random sampling method. The

research found that financial incentives overall progress to a low degree to a certain extent, that there is a set of material incentives granted to employees and its Highest Sort of between material incentives group, namely: an incentive for housing, and transportation from work to home, and pay, and bonuses extraordinary and bonuses rotating, and mobility grants instead. There are also a range of financial incentives and that is absolutely not offer to employees and is in-kind gifts, in-kind awards material, which provides loans for employees, cash. As well as the research found that moral incentives also provide a low degree to some extent. However, there are a set of moral incentives granted to employees and its Highest Sort of between moral incentives group, namely: the nomination of outstanding training courses, and celebrate subordinates, and appreciation certificates and medals of merit and involve subordinates in decision-making, and an employee for a job best transfer privileges, and Honorary upgrade (without an increase in salary).

- With respect to the axis of job satisfaction, the members of the search is satisfied to some extent functional work environment, that there is a satisfaction by members of the search for some elements of the functional ergonomics. The most prominent of these elements in satisfaction with co-workers and superiors at work and about subordinates and for labor relations. Find also found that there is a direct correlation statistically significant at the level of 0.01 or less between the application of the material and moral incentives and job satisfaction with the work environment which shows that the more the application of the material and moral incentives whenever satisfaction increased staff for functional work environment:
- In light of the results of the research, the researcher recommends that
- Attention to activate the material incentives in general and especially those that have been achieved such as low-ranking) In-kind gifts, material and moral incentives, loans provided to employees, cash, bonuses Extraordinary.(
- Attention to activate moral incentives in general and especially those that got a low-ranking such as (seconded employee concessions for the best hand, improve the job situation and the reduction of direct control and the development of self-censorship.(
- Research and study and address the causes of dissatisfaction with elements of functional work environment that got the low-ranking according to the results of this research (such as promotion opportunities, the availability of methods of stimulating material appropriate, the availability of methods of stimulating the moral occasion, the availability of methods of individual and collective appropriate stimulus, the availability of appropriate services, justice remuneration granted to the function, the availability of appropriate financial income from a job.

المقدمة

تباينت وجهات نظر الباحثين في مجال الإدارة والمسؤولين في المنظمات نحو الحوافز ودرجة أهميتها وتأثيرها المباشر وغير المباشر في دفع سلوك الأفراد وعن الحوافز الملائمة لجميع فئات العاملين، والأسس التي يتم بموجبها وضع نظم الحوافز والتخطيط لها وكيفية التغلب على معوقات تنفيذ نظم الحوافز سواء كانت مادية او معنوية. ومن هنا يهتم هذا البحث بدراسة دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت) وحتى يتحقق الرضا للموظف فلا بد أن ندرس العوامل المؤثرة فيه والأسباب التي يمكن أن تؤدي الى حدوثه.

مشكلة البحث وتساؤلاته :

يسعى الباحث للوقوف على نظم الحوافز المطبقة على موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ومدى تأثيرها ايجابيا او سلبا على الرضا الوظيفي لدى الموظفين (مرؤوسين ورؤساء). وعليه يمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي :

- ما هو دور الحوافز المقدمة للعاملين في الهيئة العامة للبيئة بالكويت لتحقيق الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العاملين ؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدة تساؤلات فرعية كما يلي :
1. ما هي أنواع الحوافز المادية المقدمة للعاملين (رؤساء ومرؤوسين) في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ؟
 2. ما هي أنواع الحوافز المعنوية المقدمة للعاملين (رؤساء ومرؤوسين) في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ؟
 3. ما مدى رضا العاملين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت عن بيئة العمل الوظيفية ؟

4. ما هي العلاقة بين أنواع الحوافز المطبقة على الموظفين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت وبين الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين؟

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. الوقوف على أنواع الحوافز المادية المقدمة للموظفين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت
2. الوقوف على أنواع الحوافز المعنوية المقدمة للموظفين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت
3. معرفة مدى رضا الموظفين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت .
4. معرفة العلاقة بين نظم الحوافز المطبقة على الموظفين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت وبين الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين .

أهمية البحث :

تعود أهمية البحث الى أهمية الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية ، ومن ثم أهمية الحوافز المعمول بها على العاملين نظرا لعلاقتها المباشرة بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية ولعل هذه الدراسة تسهم في توفير عدد من التوصيات والمقترحات لتفعيل نظام الحوافز ومن ثم رفع مستوى الرضا والولاء الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسات مما يمكنها من القيام بمهامها بكفاءة عالية .

فروض البحث :

- في ضوء تساؤلات البحث وأهدافه ، تتبلور الفروض فيما يلي :
- للحوافز المقدمة للعاملين في الهيئة العامة للبيئة بالكويت دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العاملين .
 - توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للموظفين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت وبين رضاهم الوظيفي عن بيئة العمل .

تعريف الحوافز :

تعرف الحوافز بأنها مجموعة من العوامل التي تعمل على إثارة القوى الحركية والذهنية للانسان والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته (السلمي 1976، ص 214) . وتشمل الحوافز كل الأساليب المستخدمة لحث العاملين على العمل المثمر (مهنا 1976 ، ص 214) ، ويعرف كيث (1990 ، ص 638) الحوافز بأنها عبارة عن مجموعة من المتغيرات الخارجية من بيئة العمل او المجتمع والتي تستخدم من قبل المنظمة في محاولة للتأثير على الرغبات والاحتياجات كما تعرف الحوافز بأنها كل ما يتعلق باستخدام الوسائل الممكنة لحث الموظفين على العمل الجيد (علاني 1993 ، ص 510) . كما تعرف الحوافز بأنها الوسائل المادية والمعنوية المتاحة لإشباع الحاجات والرغبات المادية والمعنوية للأفراد (القريوني 2004 ، ص 301) . واجرائيا يقصد بها في هذا البحث هو كل ما تقدمه الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت من وسائل مادية ومعنوية تؤدي الى رفع أداء الموظفين(رؤساء ومرؤوسين) في العمل وتعمل على اشباع حاجاتهم وضمنان ولأهم .

الرضا الوظيفي :

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لإختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهنالك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد المعنى المحدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والإرتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة. ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق. كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والإرتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج. ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو

مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والإعتراف والتقدير. (الحنيطي 2000م، ص15) .

الدراسات السابقة :

اولا : أهم الدراسات المتعلقة بالحوافز :

****دراسة الشمخي (1980) :**

أظهرت دراسة قام بها حمزة محمود الشمخي بعنوان الحوافز المادية من وجهة النظر السلوكية الإقتصادية ، وكانت الدراسة تهدف الى الوصول الى نظام سليم للحوافز المادية في المنشآت الإقتصادية وذلك بصورة وضع قواعد خاصة لبرنامج دقيق لتقييم ووصف العمل معتمدا في ذلك التمييز بين العمل الفني والعمل الإداري ومركزا على دراسة الوقت والحركة ، وأوصت الدراسة بتصحيح جدول الإجور وذلك بالربط الدقيق بين الإنتاجية والحوافز ، وكذلك اوصت بإقامة جهة مركزية عليا تشريعية تخطيطية متخصصة تتولى مهمة إقامة نظام عام للحوافز الإقتصادية (المادية) يمكن تطبيقه في المنشآت الإقتصادية المختلفة .

*** دراسة عبد الوهاب (1981) :**

دراسة اجراها علي عبد الوهاب (1981م) عنوانها الحوافز في المملكة العربية السعودية وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على العوامل الوظيفية المؤثرة في فاعلية الأداء وانواع الحوافز التي يفضلها الأفراد والمزايا والمشكلات المرتبطة بالحوافز والتعرف على أهم السبل لتحسين نظم الحوافز والحصول فيها على النتائج المطلوبة وهي رضا الأفراد وزيادة الكفاءة الإنتاجية ، كما توصل البحث الى أن شاغلي الوظائف الإشرافية أكثر رضا عن الحوافز من شاغلي الوظائف غير الإشرافية ، واخيرا اوضحت الدراسة أن العوامل الوظيفية التي تحقق الرضا للرؤساء تتمثل في سماع الإقتراحات والترقية والراتب .

*** دراسة الزامل وخطاب (1983) :**

وعنوان الدراسة (فعالية الحوافز في الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية) وتناولت الدراسة عينة مكونة من 402 من الموظفين الحكوميين ، وتوصلت الى أن هناك قصورا في انظمة الحوافز والمتمثلة (حسب اولويتها في القصور) في المرتب ، الترقية ، النظم والإجراءات الإدارية ، طبيعة العمل ، وعلاقة الرئيس بالمرؤوس ، المحتوى الوظيفي والمكافآت التشجيعية وظروف العمل المكانية وجماعية العمل .

ثانيا : أهم الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي :

*** دراسة شرشير (2000) :**

هدفت هذه الدراسة الى قياس الرضا الوظيفي لدى مدراء الدوائر في وزارات السلطة الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين والتعرف على دور كل من المتغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الدرجة الوظيفية) في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد مجتمع الدراسة وشملت الدراسة 185 مديرا ومديرة في وزارات السلطة الفلسطينية ، وقد أظهرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي لدى مديري الدوائر في السلطة الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين كانت متوسطة ، وكانت أدني درجة رضا عن انظمة الترقيات والحوافز وانظمة الرواتب ، وأظهرت أن العمر يؤثر ايجابيا على درجة الرضا الوظيفي ، على عكس المؤهل العلمي ، وكذلك أظهرت تأثير الخبرة على درجة الرضا الوظيفي .

دراسة دياب (2002) :

هدفت هذه الدراسة الى تقييم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بين أطباء الأسنان العاملين في وزارة الصحة والمنظمات غير حكومية في قطاع غزة ، وشملت الدراسة 201 طبيب اسنان، وتوصلت الدراسة الى أن مستوى الرضا بين اطباء الاسنان منخفض نسبيا، حيث وصلت درجة الرضا الوظيفي الي 67,2% وتوصلت الدراسة إلى أن (عمر الموظف ، عدد سنوات خبرته ، سياسة المؤسسة وثقافتها ، فلسفتها في العمل) من العوامل التي تؤثر على درجة الرضا الوظيفي ، وأشارت الدراسة في الوقت ذاته إلى أن (حجم العمل ، نظام الحوافز والمكافآت) يعدون من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي وقد اوصت الدراسة بضرورة خلق نظم اتصال

فعال في المؤسسات الصحية، بالإضافة الى تحسين نظم الحوافز واشراك اطباء الأسنان في إتخاذ القرارات والتدريب ، كما اوصت الدراسة بعمل ابحاث اخرى حول هذا الموضوع .

دراسة محيسن (2004م) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة ، وتحديد العوامل الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي وتحديد العوامل الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي ، والتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الشخصية والرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا موظفي وكالة الغوث متدنية حيث بلغت 58,82 % ، ووضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغيرات (الراتب ، العمر ، سنوات الخبرة ، الحالة الإجتماعية ، مكان السكن) في مستوي الرضا العام من التعويضات والحوافز كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (عدد المعالين) في مستوي الرضا عن حوافز العمل ، واوصى الباحث بضرورة توحيد الأنظمة التعاقدية وضرورة إعادة النظر في نظام الترقيّة المعمول به في وكالة الغوث الدولية .

ثالثا : أهم الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي :

دراسة ياغي (1986) :

بعنوان علاقة الحوافز بالرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية الأردنية ، وهدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الحوافز المعطاة للموظف العام وبين الرضا عن وظيفته. وقد توصل الباحث بأن رضا الموظفين يتفاوت من عامل لآخر من حيث (أهمية الوظيفة ، جماعة العمل ، فرص التعبير عن النفس ، الراتب، الترقيّة ، طبيعة العمل ، مساعدة الحوافز على الأداء ، نوعية الحوافز ، مزايا الحوافز)

دراسة ابراهيم (2003) :

بعنوان (نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي) دراسة حالة الموظفين غير الأكاديميين العاملين بكلية التجارة جامعة النيلين بالسودان ويهدف هذا البحث الى توضيح اثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين، والخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في الجامعة ، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- إن الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة ، ومن النتائج الهامة ايضا اجماع الموظفين على أن هناك العديد من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل (الشعور بعدم وجود حوافز ، عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين ، عدم تطبيق الحوافز بالعدل ، وجود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز) ومن النتائج ايضا أن غالبية الموظفين يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وأن هناك انواعا اخرى من الحوافز يجب ان يحصلوا عليها ، لذلك توصل البحث الى أن الحرمان من الحافز يؤدي الى التأثير على درجة التعاون بين الزملاء ، زيادة حدة الصراع داخل الجامعة يؤثر على درجة الولاء للجامعة وعلى درجة الإستقرار فيها .

منهج البحث والمجتمع والعينة :

في ضوء طبيعة البحث والأهداف التي يسعى لتحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كئيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها ، وتعبيراً كمياً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى ، وهذا المنهج لايهدف وصف الظواهر و الواقع كما هي، بل يتعدى ذلك للوصول الى استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويره (عبيدات ، وآخرون 1997، ص187-188).

كما يعرف مجتمع البحث بأنه جميع موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت والبالغ عدده (402 موظفا) ، وتشتمل العينة على (80) موظفا من مجتمع موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، وتم اختيار عناصرها باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة .

أداة الدراسة :

قام الباحث بتصميم استباناته معتمدا على تلك الدراسات التي تناولت الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، وتتكون الأداة من بعض البيانات الأولية (الشخصية) للدراسة (الاسم والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي ونوع الوظيفة والدرجة الوظيفية ومدة الخدمة في العمل الحالي) .

بالإضافة إلى المحاور الأساسية للدراسة والمكونة من ثلاثة محاور وهي:-
 - محور الحوافز المادية ويشتمل على 16 عبارة .
 - محور الحوافز المعنوية ويشتمل على 12 عبارة .
 - محور الرضا الوظيفي لدى العاملين ويشتمل على 18 عبارة
 ويقابل كل عبارة من عبارات محور الحوافز قائمة تحمل العبارات التالية :
 (دائما – غالبا – أحيانا – قليلا – لا تستخدم اطلاقا) وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها احصائيا على النحو التالي :
 دائما (5 درجات) ، غالبا (4 درجات) ، أحيانا (3 درجات) قليلا (2 درجة) لا تستخدم اطلاقا (1 درجة) .
 ويقابل كل عبارة من عبارات محور الرضا الوظيفي قائمة تحمل العبارات التالية :
 (راض جدا – راض – الى حد ما – غير راض – لا تستخدم على الإطلاق)
 وقد تم إعطاء كل عبارة من عبارات الأداة درجة لتتم معالجتها احصائيا على النحو التالي : راض جدا (5 درجات) ، راض (4 درجات) ، راض الى حد ما (3 درجات) ، غير راض (2 درجة) ، غير راض علي الإطلاق (صفر) .

الصدق والثبات لأداة الدراسة (Validity & Reliability):

قام الباحث بقياس صدق أداة الدراسة من خلال صدق الاتساق الداخلي ، حيث قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة المكونة من 80 موظفا من موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي لعبارات الاستبانة ، حيث تم حساب معامل الارتباط بين إجابات العينة علي كل فقرة من فقرات كل محور والدرجة الكلية لإجمالي إجابات العينة على جميع فقرات المحور ، وكذلك الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لجميع محاور الاستبانة ككل ، و يوضح الجدول التالي نتائج صدق الاتساق الداخلي ، وتم تقريب القيم إلى أقرب رقمين عشريين .

جدول رقم (1): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور أداة الدراسة :

محور الحوافز المادية : (ارتباطه بالدرجة الكلية = 0,70)				محور الحوافز المعنوية: (ارتباطه بالدرجة الكلية = 0,71)			
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط
1	* 0,59	7	* 0,76	13	* 0,63	1	* 0,73
2	* 0,61	8	* 0,60	14	* 0,57	2	* 0,72
3	* 0,52	9	* 0,67	15	* 0,44	3	* 0,66
4	* 0,62	10	* 0,65	16	* 0,55	4	* 0,61
5	* 0,52	11	* 0,59			5	* 0,70
6	* 0,80	12	* 0,61			6	* 0,80
محور الرضا الوظيفي: (ارتباطه بالدرجة الكلية = 0,68)							
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط
1	* 0,60	6	* 0,75	11	* 0,62	16	* 0,66
2	* 0,67	7	* 0,73	12	* 0,51	17	* 0,59
3	* 0,62	8	* 0,55	13	* 0,61	18	* 0,62
4	* 0,64	9	* 0,62	14	* 0,58		
5	* 0,43	10	* 0,45	15	* 0,53		

*دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 .

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل محور والقيمة الكلية لإجمالي فقرات المحور التابعة له الفقرة على مستوى محاور الدراسة الثلاثة قد تراوحت ما بين (0,43 إلى 0,80) وكلها كانت موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,05) ، كذلك تراوحت قيم معاملات الارتباط بين المحاور الأربعة والدرجة الكلية للاستبانة ككل ما بين (0,68 و 0,74) ، وجميعها كانت دالة إحصائيا عند مستوى

الدلالة (0,05) ، مما يدل ذلك على صدق المحتوى و المضمون لفقرات و محاور استبانة دور الحوافز في تحسين الرضا الوظيفي لدي موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة ، أي أن هناك صدق لاتساق الفقرة مع محورها وصدق لاتساق المحور مع الاستبانة ككل .
ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة ، استخدم الباحث طريقة معامل ألفا كرونباخ ، وفيما يلي نتائج الثبات باستخدام هذه الطريقة .

جدول رقم (2) : ثبات فقرات محاور أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ :

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الحوافز المادية	16	* 0,70
الحوافز المعنوية	12	* 0,72
الرضا الوظيفي	18	* 0,69
قيمة الثبات الكلي للاستبانة = 0,71		

*دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05

وتوضح نتائج هذا الجدول أن معاملات الثبات لمحاور استبانة الدراسة مرتفعة وكذلك القيمة الكلية لثبات الأداة ، مما يدل على أن الفقرات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة ولا تتغير في حالة إعادة تطبيقها على عينة التقنين مرة أخرى ، وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة

النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة :

يمكن تحديد خصائص أفراد البحث على النحو التالي :

** الحالة الاجتماعية:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة البحث طبقا لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (3): توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
22,5%	18	أعزب
77,5%	62	متزوج
---	---	أرمل
---	---	مطلق
100%	80	مجموع

وتوضح نتائج الجدول السابق أن أغلب الموظفين متزوجون ولديهم اطفال، إذ بلغت نسبة المتزوجين (77,5%) والقليل منهم غير متزوج وبنسبة قدرها (22,5%) ، حيث أن الحصول على وظيفة ثابتة تؤهل غير المتزوج من الموظفين على الزواج والإستقرار، فبإمكانه الحصول على عدة امتيازات من الوظيفة زيادة علاوة المعيشة ، علاوة انجاب ، القدرة على تأجير مسكن له الخ .

** المؤهل العلمي:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة طبقا لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (4) : توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
3,75%	3	إبتدائي
7,5%	6	إعدادي
22,5%	18	ثانوية عامة
12,5%	10	دبلوم
47,5%	38	بكالوريوس
6,25%	5	دراسات عليا
100%	80	مجموع

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن المؤهل العلمي لغالبية موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت من الدرجة بكالوريوس (47,5%) والثانوية العامة (22,5%) والدبلوم (12,5%). ويرى الباحث أن الموظف الحاصل على بكالوريوس تكون لديه امتيازات أكثر في العمل. أولاً الإختلاف في العلاوات عن الموظف الحاصل على دبلوم أو ثانوية عامة مثل علاوة طبيعة العمل كذلك علاوة بدل دراسة كذلك نوعية الدرجات التي يحصل عليها الموظف والترقيات فكلما كان المستوى التعليمي عالياً كلما كان الرضا الوظيفي عالياً أيضاً .

** نوع الوظيفة:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

جدول رقم (5) :توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير نوع الوظيفة

النسبة %	التكرار	نوع الوظيفة
43,75%	35	إداري
56,25%	45	ميداني
100%	80	مجموع

وتوضح نتائج الجدول السابق أن وظيفة أغلب الموظفين تعتمد على العمل الميداني (56,25%). والرضا الوظيفي يعتمد هنا على نوعية العمل. فالموظفون الذين يعملون في مركز الإدارة يكون لديهم رضا وظيفي أكثر من الموظفين الذين يكون عملهم ميدانياً، لما يعانونه من مشقة في المواصلات من منطقة لأخرى والمناخ الصيفي والشتوي إضافة لإختلاف فئات الناس التي يقابلوها، لذا يكون لديهم الرضا الوظيفي أقل من الذين يعملون في الإدارة .

** الدرجة الوظيفية:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة طبقاً لمتغير الدرجة الوظيفية.

جدول رقم (6) : توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير الدرجة الوظيفية

النسبة %	التكرار	الدرجة الوظيفية
3.75%	3	مدير إدارة
3,75%	3	نائب مدير إدارة
7,5%	6	مساعد مدير إدارة
15%	12	رئيس قسم
70%	56	موظف بالقطاع
100%	80	مجموع

وتوضح نتائج الجدول السابق أن غالبية عينة الدراسة من الموظفين اللذين يعملون في القطاع (70%) يلي ذلك درجة رئيس قسم (15%) والرضا الوظيفي هنا يعتمد على التدرج الوظيفي في العمل. فالموظفون الذين يعملون في الوظائف الإدارية العليا يكون لديهم رضا وظيفي أكثر من الموظفين العاديين .

** مدة الخبرة في مجال العمل الحالي:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي.

جدول رقم (7) :توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير الخبرة في مجال العمل

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
7,5%	6	أقل من 5 سنوات
15%	12	من 5 سنوات لأقل من 10
47,5%	38	من 10 سنوات لأقل من 15
30%	24	من 15 سنة فأكثر
100%	80	مجموع

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن مدة الخبرة في مجال العمل الحالي لغالبية موظفي عينة الدراسة من 10 سنوات فأكثر وذلك بنسبة قدرها (77,5%). ويرى الباحث أن الموظف صاحب خبرة السنوات الكثيرة يكون لديه شعور

كبير بالإنتماء والولاء والرضا الوظيفي لوظيفته لأنه يعتبر نفسه قد امضى باعا طويلا في الوظيفة فيتولد لديه إحساس بنوع من المفارخه بالسنوات التي امضاها بالوظيفة .

عرض النتائج والمناقشات:

(أ): نتائج سؤال الدراسة الأول:

" ما هي أنواع الحوافز المادية المقدمة للعاملين (رؤساء ومروسين) في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت " ، وللإجابة على هذا السؤال ، يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت علي عبارات الحوافز المادية المقدمة لهم .

جدول رقم (8): الحوافز المادية المقدمة للعاملين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت:

الترتيب	الانحراف	المتوسط	الحوافز المادية المقدمة لموظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة
3	1	3,40	الأجر
4	1	3,15	المكافآت
7	1,11	2,78	الترقية
9	1,07	2,53	التأمين الصحي
1	1,01	4,12	الإسكان
2	0,99	4,10	المواصلات من العمل الى البيت
6	1,18	2,79	العلاوات الدورية
5	1,01	2,95	العلاوات الإستثنائية
13	1,15	1,90	تحسين ظروف العمل المادية
11	1,12	1,92	الجوائز المادية العينية
10	1,19	2,05	الهدايا العينية
12	1,14	1,91	المبالغ النقدية
8	1,11	2,67	منح بدل تنقل
14	1,17	1,89	القروض التي تقدم للعاملين
15	1,19	1,70	مكافآت العمل الإضافي
			المتوسط العام لعبارات الحوافز المادية = 2,66

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات موظفي عينة الدراسة حول تحقق مضمون عبارات الحوافز المادية بقطاع الهيئة العامة للبيئة قد بلغت القيمة (2,66) وتدل هذه القيمة على رضا موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة إلي حد ما ، ، وقد جاء ترتيب الحوافز المادية طبقا لمتوسط درجة تحقق مضمونها على النحو التالي :

- الإسكان، ثم المواصلات من العمل الى البيت، ثم الأجر ، فالمكافآت ، فالعلاوات الإستثنائية ، والعلاوات الدورية ، ثم الترقية ، ثم منح بدل التنقل ، فالتأمين الصحي ، والهدايا العينية. كذلك تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تحقق مضمون عبارات محور الدراسة الأول (الحوافز المادية) ما بين (1,01 إلى 1,19)، ليدل ذلك على وجود اختلافات بسيطة بين وجهات نظر موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تحقق مضمون الحوافز المادية .

(ب) : نتائج سؤال الدراسة الثاني:

"ما هي أنواع الحوافز المعنوية المقدمة للعاملين (رؤساء ومروسين) في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت " و يبين الجدول التالي النتائج .

جدول رقم (9): الحوافز المعنوية المقدمة للعاملين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت:

الترتيب	الانحراف	المتوسط	الحوافز المعنوية
---------	----------	---------	------------------

3	1	4,14	شهادات التقدير
7	1,16	2,05	الترقية الشرفية (بدون زيادة في الراتب)
9	1,17	2,00	تحسين الوضع الوظيفي
2	0,98	4,19	الإحتفاء بالمرؤوسين
1	0,93	4,35	ترشيح المتميزين لدورات تدريبية
11	1,19	1,92	التكليف بعمل ما
10	1,18	1,95	الحد من الرقابة المباشرة وتنمية الرقابة الذاتية
4	1,01	4	انواط الجدارة
5	1,13	2,18	اشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات
6	1,15	2,08	امتيازات نقل الموظف لوظيفة افضل
8	1,17	2,01	امتيازات إعارة الموظف لجهة افضل
المتوسط العام لعبارات الحوافز المعنوية = 2,81			

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات موظفي عينة الدراسة حول تحقق مضمون عبارات الحوافز المعنوية بقطاع الهيئة العامة للبيئة قد بلغت القيمة (2,81) وتدل هذه القيمة على رضا موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة إلي حد ما ، أو أنه أحيانا ما تطبق الحوافز المعنوية علي موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ، وقد جاء ترتيب الحوافز المعنوية طبقا لمتوسط درجة تحقق مضمونها على النحو التالي :

- ترشيح المتميزين لدورات تدريبية، ثم الإحتفاء بالمرؤوسين، ثم شهادات التقدير، ثم انواط الجدارة ، و اشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات ، ثم امتيازات نقل الموظف لوظيفة افضل ، ثم الترقية الشرفية (بدون زيادة في الراتب) ، ثم امتيازات إعارة الموظف لجهة افضل ثم تحسين الوضع الوظيفي ، فالحد من الرقابة المباشرة وتنمية الرقابة الذاتية .

كذلك تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تحقق مضمون عبارات محور الدراسة الثاني (الحوافز المعنوية) ما بين (0,93 إلى 1,19)، ليدل ذلك على وجود اختلافات بسيطة بين وجهات نظر موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تحقق مضمون الحوافز المعنوية .

(ج) :نتائج سؤال الدراسة الثالث :

ما مدى رضا العاملين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت عن بيئة العمل الوظيفية؟ وللإجابة على هذا السؤال ، ويوضح الجدول التالي النتائج .

جدول رقم (10): الرضا الوظيفي لدي موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت:

الترتيب	الانحراف	المتوسط	الرضا الوظيفي لموظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت
6	1,06	3,65	عن الوظيفة الحالية
2	0,97	4,03	عن علاقات العمل
3	0,97	4,02	عن زملاء العمل
7	1,11	2,45	عن الرؤساء في مجال العمل
8	1,14	2,13	عن المرؤوسين
9	1,16	2,05	عن بيئة العمل

10	1,19	1,94	عن سياسات لوائح العمل
4	0,98	4,01	عن طبيعة العمل
1	0,96	4,05	عن ساعات العمل
12	1,23	1,86	عن فرص الترقية
16	1,29	1,49	عن الأجر (عدالة الأجر للوظيفة)
5	0,98	4,00	عن المركز الوظيفي
17	1,30	1,47	عن توافر طرق تحفيز مادية مناسبة
11	1,20	1,90	عن توافر طرق تحفيز معنوية مناسبة
15	1,28	1,50	عن توافر طرق تحفيز فردية مناسبة
13	1,26	1,71	عن توافر طرق تحفيز جماعية مناسبة
14	1,28	1,51	عن توافر الدخل المالي المناسب من الوظيفة (الأجر وملحقاته)
18	1,31	1,46	عن توافر خدمات مناسبة
المتوسط العام لإجمالي عبارات الرضا الوظيفي = 2,51			

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة حول عناصر الرضا الوظيفي قد بلغت (2,51) وتدل هذه القيمة على عدم رضا موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة عن عناصر الرضا الوظيفي ، بيئة العمل بقطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ، وقد جاء ترتيب عناصر الرضا الوظيفي طبقاً لمتوسط درجة تحققها على النحو التالي : عن ساعات العمل ، ثم عن علاقات العمل ، عن زملاء العمل ، عن طبيعة العمل ، عن المركز الوظيفي ، ثم عن الوظيفة الحالية ، ثم عن الرؤساء في مجال العمل ، ثم عن المرؤوسين ، ثم عن بيئة العمل ، وأخيراً عن سياسات لوائح العمل. كذلك تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تحقق مضمون عناصر الرضا الوظيفي ما بين (0,96 إلى 1,31)، ليدل ذلك على وجود اختلافات بسيطة بين وجهات نظر موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تحقق محور الدراسة الثالث .

(د) رابعاً: نتائج سؤال الدراسة الرابع :

ما هي العلاقة بين أنواع الحوافز المطبقة على الموظفين في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت وبين الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين ؟ ، ولدراسة هذه العلاقة بين مدى تطبيق الحوافز على موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت وبين الرضا عن بيئة العمل الوظيفية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation ، ويوضح الجدول التالي نتائج هذه العلاقة .

جدول رقم (11): العلاقة بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية والرضا عن بيئة العمل الوظيفية

المتغيران	معامل الارتباط	مستوي الدلالة	اتجاه العلاقة
	**0,37	0,000	طردية
	**0,33	0,000	طردية

** دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,01) فأقل .

وتوضح نتائج الجدول السابق وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,01) فأقل بين مستوى تطبيق كل من الحوافز المادية والمعنوية والرضا الوظيفي عن بيئة العمل الوظيفية لدى موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بما يفسر زيادة درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين بزيادة الحوافز المادية والمعنوية المقدمة لهم وبمناقشة نتائج تساؤلات البحث تتحقق فروض البحث .

(14) أهم التوصيات :

- في ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث ، يقدم الباحث عدداً من التوصيات التي يأمل أن تفيدها المسؤولين والمهتمين بمجال موضوع البحث عموماً وهي :
- 1- الإهتمام بتفعيل الحوافز المادية وخاصة التي تحققت برتب متدنية مثل (الهدايا العينية ، الحوافز المادية والمعنوية ، الفروض التي تقدم للموظفين ، المبالغ النقدية ، العلاوات الإستثنائية) .
 - 2- الإهتمام بتفعيل الحوافز المعنوية وخاصة التي حصلت على رتب متدنية مثل (امتيازات إعاره الموظف لجهة أفضل ، تحسين الوضع الوظيفي و الحد من الرقابة المباشرة وتنمية الرقابة الذاتية) .
 - 3- الموازنة في التطبيق بين الحوافز المادية والمعنوية وعدم التركيز على جانب دون آخر .

- 4- بحث ودراسة ومعالجة أسباب عدم الرضا عن عناصر بيئة العمل الوظيفي التي حصلت على رتب متدنية وفقا لنتائج هذا البحث مثل (فرص الترقية ، توافر طرائق تحفيز مادية مناسبة ، توافر طرائق تحفيز معنوية مناسبة ، توافر طرائق تحفيز فردية وجماعية مناسبة ، توافر خدمات مناسبة، عدالة الأجر الممنوحة للوظيفة ، توافر الدخل المالي المناسب من الوظيفة) .
- 5- الإهتمام بوضع الإجراءات الكفيلة بإشراك المرؤسين في إتخاذ القرارات والحد من الرقابة المباشرة وتنمية الرقابة الذاتية وتحسين بيئة العمل الوظيفية بشكل أكثر فاعلية .
- 6- الإهتمام بعقد الدورات التدريبية في مجال الحوافز والعلاقات الإنسانية للموظفين في الإدارة .
- 7- توفير وظائف جديدة من خلال هياكل مرنة تتناسب مع التطور الوظيفي لخلق ابداعات جديدة .
- 8- ان تكون الترقية حسب السلم الوظيفي واعتمادا على الشهادة والخبرة ، وليس اعتمادا على الوساطة والمحسوبية .
- 9- السماع للإقتراحات التطويرية من الموظفين ودراستها بشكل جدي .

المراجع

- ابو الكشك ، محمد نايف ، (2006) ، الإدارة المدرسية المعاصرة ، دار جرير للنشر ، عمان ، الاردن .
- الحنيطي ، ايمان محمد علي (2000) دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، كلية الدراسات العليا .
- الحيدر ، عبدالمحسن بن صالح و ابراهيم عمر بن طالب (2005)، الرضا الوظيفي لدى العاملين ، القطاع الصحي في مدينة الرياض ، معهد الإدارة العامة ، الرياض.
- السلمي ، علي(1984) ، الحوافز والدوافع ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة .
- السيد ، اسماعيل محمد ، (1997) تنمية المهارات القيادية والسلوكية ، تدريبات وانشطة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة .
- العائدي ، كمال (1996) اثر الحوافز على الأداء في المنشآت العامة للصناعات القطنية في العراق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، عمان .
- العطية ، ماجده ، (2003) ، سلوك المنظمة ، سلوك الفرد والجماعة 1] ، عمان ، دار النشر .
- القريوني ، محمد قاسم ، (1989) السلوك التنظيمي ، مطبعة البلاد ، عمان
- القريوني ، محمد قاسم ، (2004) ، مبادئ الادارة ، المطابع المركزية ، عمان .
- حسن ، امثال محمد وآخرون (2002) ، مبادئ الإحصاء ، جامعة الإسكندرية ، مطابع كلية التجارة ، الاسكندرية .
- حنفي ، عبدالغفار (2002) ، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية .
- دياب ، حنان (2002) ، الرضا الوظيفي لدى اطباء الاسنان العاملين في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة القدس .
- عاشور ، احمد صقر ، (1996) السلوك الانساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة .
- عبد الخالق ، ناصف ، (1986) بحوث السلوك التنظيمي في البلاد العربية ، دار القلم ، الكويت .
- عبدالوهاب ، علي ، (1982) ، الحوافز في المملكة العربية السعودية ، معهد الادارة ، الرياض .
- عبيدات ، ذوقان وآخرون (1997) البحث العلمي ، الرياض ، دار اسامه للنشر والتوزيع.
- عبيدات ، ذوقان وآخرون (2001) البحث العملي ، مفهومه وادواته واساليبه، عمان ، دار الفكر.
- فهمي ، محمد شامل (2005) الاحصاء بلامعناه: المفاهيم والتطبيقات باستخدام برنامج spss ، الرياض ، معهد الادارة العامة .
- محيسن ، وجدي احمد (2004) ، مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- مهنا ، محمد فؤاد (1976) ، سياسة الوظائف العامة وتطبيقاتها ، دار المعارف ، القاهرة
- هاشم ، زكي محمود ، (1975) ، الاتجاهات الحديثة في الادارة ، دار الكتاب الجامعي بالقاهرة .
- ياغي ، محمد عبد الفتاح (1987)، تقييم الموظف العام للحوافز في الاردن ، المنظمة العربية للعلوم الادارية ، الاردن.
- ياغي ، محمد عبدالفتاح (1998) ، اثر البيئة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مشاريع عامة مختارة في الاردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، الاردن

أداة الدراسة
بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة مدينة السادات
معهد الدراسات والبحوث البيئية
التخصص : علوم إدارية
الأخ الفاضل / الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله

يطيب لي أن أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع البيانات اللازمة لرسالة الماجستير التي أقوم بإعدادها للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية بعنوان (التحفيز وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت) . أرجو التكرم بتعبئة الاستبانة بعد قراءة كل عبارة بعناية ومن ثم وضع علامة (x) بالمكان المناسب ، وسوف تكون البيانات التي تدلون بها موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرا ومقدرا ما بذلتموه من وقت وجهد

الباحث
عبد الهادي مرزوق المرشاد

الجزء الأول : البيانات الأولية (البيانات الشخصية والوظيفية)

- 1.المسمى الوظيفي : * مدير ، * رئيس قسم ، * موظف إداري
- 2.الجنس : * ذكر ، * أنثي
- 3.المؤهل العلمي : * دبلوم متوسط فما فوق ، * بكالوريوس ، * دراسات عليا
- 4.سنوات الخبرة : * أقل من 5 سنوات ، * من 5 سنوات لأقل من 10 ، * من 10 سنوات لأقل من 15 * من 15 سنة فأكثر .

الجزء الثاني : محاور الدراسة :

المحور الأول : الحوافز المادية : من فضلك ضع علامة (x) بالمكان المناسب :

م	الحوافز المادية	مدى الاستخدام				
		دائما	غالبا	أحيانا	قليلا	إطلاقا
1	تناسب قيمة الراتب مع طبيعة عملي					
2	يحقق الراتب احتياجات وظيفتي					
3	تقدم الهيئة مكافآت لتحفيز موظفيها					
4	تقدم الهيئة ترقية عادلة وفق معايير واضحة					
5	توفر الهيئة نظاما للعلاوات الدورية					
6	توفر الهيئة نظاما للعلاوات الإستثنائية					
7	تحسن الهيئة من ظروف العمل المادية					

8	توفر الهيئة نظاما للهدايا العينية				
9	تقدم الهيئة بدل تذاكر سفر				
10	تقدم الهيئة مكافآت على العمل الإضافي				
11	تقدم الهيئة نظاما للقروض لموظفيها				
12	تقدم الهيئة حوافز مادية أخرى (أذكرها)				

المحور الثاني: الحوافز المعنوية :

من فضلك ضع علامة (x) بالمكان المناسب :

م	الحوافز المعنوية	مدى الاستخدام				
		دائما	غالبا	أحيانا	قليلًا	إطلاقًا
1	تقدم الهيئة شهادات تقدير للمتفوقين					
2	تقدم الهيئة الأوسمة للمتميزين					
3	تمنح الهيئة الترقبات الشرفية للمبدعين					
4	تقدم الهيئة الميداليات لتحفيز موظفيها					
5	تحتفي الهيئة بموظفيها					
6	ترشح الهيئة المتميزين لدورات تدريبية					
7	ترشح الهيئة المتميزين للدراسات العليا					
8	تمج الهيئة أنواط الجدارة لمتفوقيه					
9	تشرك الهيئة موظفيها في اتخاذ القرارات					
10	تساعد الهيئة موظفيها للنقل لوظيفة أفضل					
11	تساعد الهيئة موظفيها للنقل لجهة عمل أفضل					
12	تقدم الهيئة حوافز معنوية أخرى (أذكرها)					

المحور الثالث: الرضا الوظيفي :

أري أن مستوى الرضا الوظيفي كما يلي ، من فضلك ضع علامة (x) بالمكان المناسب :

م	الفقرات	مستوى الرضا الوظيفي				
		دائما	غالبا	أحيانا	قليلًا	إطلاقًا
1	يتمتع الموظفون بالقدرة على حل مشاكل العمل					
2	تتوفر الرغبة لدى الموظفين للعمل الإضافي					
3	تتوفر لدى الموظفين حسن التصرف في المواقف المحرجة					
4	يتوفر لدى الموظفين الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية					
5	يطور الموظفون من أدائهم باستمرار					
6	يتمتع الموظفون بمهارات التواصل الجيدة مع الآخرين					
7	يتقيد الموظفون بقواعد وإجراءات جهة العمل					
8	يؤدي الموظفون الأعمال الموكلة إليهم بالكفاءة المطلوبة					
9	ينجز الموظفون المهام الوظيفية بمعايير الجودة المطلوبة					
10	يشارك الموظفون في اتخاذ القرارات الإدارية					

(