

أثر توافر استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

إعداد

غانم حاشوش الخالدي

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر توافر استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين في وزارة المالية بدولة الكويت ، فضلاً عن تحديد العلاقة بين برامج رفاهية العاملين ورضا العاملين ، وتوصيف العلاقة بين برامج الرعاية الاجتماعية ورضا العاملين ، وكذلك تحليل العلاقة بين برامج السلامة والأمان ورضا العاملين وتقديم عدد من التوصيات التي قد يؤدي العمل بها إلى تعظيم جوانب الاستفادة من صيانة الموارد البشرية ورضا العاملين ، من خلال اختيار عينة العاملين قدرت (٣٨٤) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن :

- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الفسيولوجية على رضا العاملين عن العمل .
- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الاجتماعية على رضا العاملين عن العمل .
- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج السلامة والأمان على رضا العاملين.

الكلمات الافتتاحية : صيانة الموارد البشرية - برامج الرعاية الفسيولوجية- برامج الرعاية الاجتماعية- برامج السلامة والأمان- رضا العاملين.

Abstract

The study aimed to identify the effect of the availability of the human resources maintenance strategy on employee satisfaction in the Ministry of Finance in the State of Kuwait, as well as to determine the relationship between worker welfare programs and employee satisfaction, characterize the relationship between social welfare programs and employee satisfaction, as well as analyze the relationship between safety and security programs and employee satisfaction and provide a number Among the recommendations that work may lead to maximizing the aspects of benefiting from the maintenance of human resources and employee satisfaction, by selecting a sample of workers, an estimate of (384) individuals was estimated, and the study concluded that:

- The existence of a positive, statistically significant effect of the physiological care programs on employee satisfaction with work.
- The existence of a positive, statistically significant impact of social welfare programs on employee satisfaction with work.
- The existence of a positive, statistically significant impact of safety and security programs on employee satisfaction.

Key words: Maintenance of human resources - Physiological care programs - Social welfare programs - Safety and security programs - Employee satisfaction.

١. مقدمة

أدت التطورات التقنية غير المسبوقة في العقدين الأخيرين ، وغيرها من العوامل الأخرى، إلي تقارب العالم وتواصل أطرافه ، وإلي تنامي الاقتصاد العالمي وتضخمه، لذا أصبحت المنظمات ملزمة بتطوير المنتجات والخدمات التي تقدمها بشكل أسرع ، وبتكلفة أقل ، وبجودة أعلى ، حتى تتمكن من تحقيق اهدافها والحفاظ علي استمراريتها.

تعد صيانة الموارد البشرية تعد من القضايا الإدارية التي احتلت مكاناً متميزاً في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي؛ نظراً لأنها مفهوم يحتوى على العديد من العناصر التي تمس أداء المنظمات مباشرة وتؤثر عليها، وهذا المفهوم رغم أنه قد يبدو مقصوراً على البيئة المباشرة للعمل؛ إلا أنه يلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الفرد هو كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي إن لم يتم مراعاتها؛ فإنها بالقطع ستلقى بظلالها السيئة على أداء العاملين، ومن ثم على أداء المنظمات التي يعملون بها.

وإذا كان الهدف الرئيسي من إدارة الموارد البشرية هو توفير الموارد البشرية المناسبة من حيث الجودة والكمية لتحقيق الأهداف، هذا بالإضافة إلى الإحتفاظ بتلك الموارد عن طريق تهيئة بيئة العمل المناسبة لها، والعمل على إشباع متطلباتها الوظيفية المتعددة، وذلك حتى تتمكن من تعظيم الفعالية التنظيمية وتحقيق النجاح، فإن إدارة الموارد البشرية لم تعد تهتم فقط بالدور التقليدي ولكن أصبحت تهتم أكثر بضرورة إحداث توازن بين قدرة المؤسسات على تحقيق نتائج أعمالها، وبين القدرة على بذل أقصى طاقة ممكنة لديهم، مما يتطلب التركيز على صيانة العنصر البشري. وتشير صيانة الوارد البشرية المحافظة عليها بشكل يحقق فعالية والكفاءة الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة وأهداف العاملين في نفس الوقت.

تحقيق أهداف ورغبات العاملين يتطلب وجود نظام حوافز يحوى مجموعة من المنافع والخدمات مع توفير الرعاية الصحية والسلامة في بيئة العمل.

ومع تزايد الاهتمام في المنظمات الرائدة بالعنصر البشري والنظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية، وليس كعناصر إنتاج بمعنى أن ينظر إلى الأفراد كاستثمارات تتحقق إذا ما حسن استخدامها أو عوائد طويلة الأجل للمنظمة في شكل تحسين الإنتاجية وتطويرها، لذلك فإن الإدارة في هذه المنظمات تبحث دائماً على تنمية العلاقات بينها وبين الأفراد العاملين لضمان استمرار القوى العاملة فيها وخاصة من ذوي المهارات والتخصصات، كما أنها تعمل على تنمية السلوك الإبداعي للعاملين والبحث عن الدافع لديهم لتكثيف الجهد وتفعيل الأداء، وأصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو تحقيق رضا العاملين، وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك لديهم، حيث يعتبر رضا العاملين الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للعاملين وينعكس إيجاباً على الأداء في العمل من الناحية الكمية والنوعية.

وبالتالي يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر توافر استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين بالتطبيق على وزارة المالية في دولة الكويت.

٢. الدراسات السابقة

يتناول الباحث في هذا الجزء ملخصاً لأهم الدراسات السابقة وبالتالي سوف يتم استعراض أبرز الدراسات العربية والأجنبية إلى ثلاثة محاور الأول منها صيانة الموارد البشرية والثاني لرضا العاملين والثالث العلاقة بين المحاور السابقة، وسيتم عرض الدراسات وفقاً للترتيب الزمني حسب الحداثة من الأحداث للأقدم، ومن ثم وضع التعليق على الدراسات السابقة.

أثر توافر استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

جدول رقم (١) الدراسات المتعلقة بصيانة الموارد البشرية :

اسم الباحث/ السنة	الدراسة/ مجال التطبيق	أهم الأهداف	أهم النتائج
الأعمى، ٢٠١٧	صيانة الموارد البشرية وأثرها على الإبداع الإداري	أثر صيانة الموارد البشرية على الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين فيها من خلال الأبعاد الآتية : (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعات العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات)	كشف الدراسة أن المستوى العام لصيانة الموارد البشرية جاء مرتفعاً، كما أوضحت الدراسة وجود فروق ذات لالة إحصائية لآراء المبحوثين لصيانة الموارد البشرية على الإبداع الإداري.
Kumari, Sidhu, 2016	Factors Affecting maintenance of Private Taxi Drivers	هدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على صيانة الموارد البشرية بين سائقي سيارات الأجرة في القطاع الخاص في ولاية البنجاب بالهند.	توصلت الدراسة إلى ارتفاع الوعي بصيانة الموارد البشرية من خلال انخفاض مخاطر حوادث الطرق، وصيانة المركبات، وتنظيف السائقين وإدخال تدابير الرعاية الاجتماعية والضمان الاجتماعي، والتأمين الصحي، وهذا له تأثير إيجابي على أداء سائقي سيارات الأجرة.

<p>وتوصلت الدراسة إلى عدة أبعاد لصيانة الموارد البشرية وهي : برامج الرفاهية ، برامج الرعاية الصحية، برامج الأمن والسلامة.</p>	<p>أوضحت أهمية صيانة الموارد البشرية في الوقت الحاضر على الصعيد العالمي، والمنظمات حيث تواجه العديد من القضايا المتعلقة بالموارد البشرية التي تهدف إلى استقرار الموظف وهي واحدة من المشاكل الرئيسية والتصدي له هو بأكثر أفضلية.</p>	<p>HRM Maintenance: Scale Development and Validation</p>	<p>Swamy, et al, 2015</p>
<p>توصلت الدراسة إلى توجد علاقة ارتباط بين ابعاد صيانة الموارد البشرية (رفاهية العاملين – الأمان والسلامة) وتعزيز الأداء الوظيفي</p>	<p>هدفت الدراسة إلى دراسة ممارسات الموارد البشرية المرتبطة بشكل مباشر بالصيانة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين</p>	<p>Do human resource practices affect employee performance?</p>	<p>Saleem, 2014</p>
<p>وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين صيانة الموارد البشرية والرضاء الوظيفي لأعضاء الكلية.</p>	<p>هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين صيانة الموارد البشرية والرضاء الوظيفي لدى أعضاء الكلية في الجامعات الخاصة بينجلاديش بالتطبيق على (٧٢) موظفاً من العاملين.</p>	<p>Interrelations between HRM Maintenance dimensions and faculty member job satisfaction in the private universities of Bangladesh.</p>	<p>Tabassum,2012</p>

أثر توافر استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

جدول رقم (٢) الدراسات المتعلقة برضاء العاملين:

أهم النتائج	أهم الأهداف	الدراسة / مجال التطبيق	اسم الباحث/ السنة
تشير نتائج الدراسة إلى أن المشاركة في العمل تتوسط العلاقة بين الكفاءات الشخصية ورضاء العاملين.	هدفت إلى استكشاف العلاقة بين المشاركة في العمل ورضاء العاملين بالتطبيق على عينة من ٣٦٤ ممرضة وممرضاتهم.	Relationship between Work Engagement and Employee satisfaction	Awais, etal,2018
وتظهر النتائج أن استخدام Facebook للعمل له تأثير إيجابي على رضاء العاملين	هدفت إلى قياس اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (الفيس بوك (Facebook) على رضاء العاملين وتأثيره على أداء المهام الوظيفية	The effect of Facebook use on office workers' e Employee satisfaction and the moderating effects of task equivocality and interdependence	Lee& Lee,2018
وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن رضاء العاملين في (الجودة في الأداء – الكفاءة في الأداء – الامام الوظيفي – الفعالية في الأداء – الابداع والابتكار).	هدفت الدراسة إلى الاشارة الى موضوع رضاء العاملين والاداء الوظيفي وعلاقتهم بالابتكار والابداع وذلك من خلال دراسة العلاقات بينهما	Employee satisfaction and Career Performance For Creativity and Innovation	Ekvall, Goran. 2016

<p>وتوصلت الدراسة إلى أن ممارسات الموارد البشرية والمتمثلة في التعويضات وأسلوب تقييم الأداء ترتبط إيجابياً بشكل كبير مع رضا العاملين العاملين في قطاع الأعمال العام والخاص في باكستان.</p>	<p>هدفت إلى قياس أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية (التعويض ، وتقييم الأداء ، الترقية)، على تعزيز رضا العاملين في قطاع الأعمال العام والخاص في باكستان</p>	<p>Impact of Compensation, Performance Evaluation and Employee satisfaction on Government Employees Performance vs. Private Employees Performance</p>	<p>Bilal, 2011</p>
<p>وأظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية ورضا العاملين، مع تواجد حياة وظيفية ذات جودة عالية يؤدي إلى خفض نسبة الغياب والحوادث والشكاوى والاستقالات.</p>	<p>فحص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورضا العاملين باستخدام استبيان تم توزيعه على (٣٥) موظف يعملون في شركة (Dadevarz Jooya) في إيران .</p>		<p>Kheradmand 2010</p>

المحور الثالث : الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين صيانة الموارد البشرية ورضاء العاملين :

في حدود علم الباحث لا توجد دراسات سابقة سعت للربط بين صيانة الموارد البشرية ورضاء العاملين.

المحور الرابع : التعليق على الدراسات السابقة

استنتج الباحث من خلال العرض السابق للدراسات السابقة ما يلي :

- إهتمت الدراسات السابقة بقياس صيانة الموارد البشرية (المتغير المستقل) وأجمعت على قياس هذا البعد من خلال استخدام الأبعاد التالية: (برامج الرفاهية الاجتماعية – برامج الرعاية الصحية – برامج الأمان والسلامة).
- أشارت الدراسات السابقة إلى أنه يمكن قياس رضا العاملين (المتغير التابع) من خلال استخدام الأبعاد التالية: (الرضاء عن العمل – الرضاء الاجتماعي – الرضاء الشخصي).

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- ✓ هناك حاجة إلى مزيد من البحث لتقديم شرح متعمق لأثر صيانة الموارد البشرية على رضاء العاملين في وزارة المالية بدولة الكويت.
- ✓ ندرت الدراسات العربية والاجنبية التي تناولت دور صيانة الموارد البشرية وخاصة الاتجاهات الحديثة منها في استدامة تلك الصيانة.
- ✓ كل الدراسات تمت في بيئة أجنبية أو بيئة عربية ، على عكس هذه الدراسة ستتم في البيئة الكويتية على وزارة المالية كمجال عمل الباحث .

٣. مشكلة البحث

وفي ضوء الدور الذي تقوم به وزارة المالية بدولة الكويت من استقطاب الكفاءات المتميزة من الموارد البشرية، مع دعم التنمية المؤسسية لريادة الأعمال وتشجيع

وتطوير الإبداعات ، ولن يتحقق ذلك إلا بصيانة تلك الكفاءات حتى تستمر وتستدام بالمنظمة وتحقيق أهدافها مما ينعكس بالإيجاب على رضا تلك الكفاءات .

لذلك يمكن أن يلخص الباحث مشكله البحث في الآتي :

" أن أداء الموارد البشرية في وزارة المالية لدولة الكويت يؤدي بصورته الحالية إلى الاستمرارية وقدرتها على مواكبة التطورات نتيجة صيانة تلك الموارد والحفاظ عليها مما ينعكس ايجابياً على تحقيق الرضاء لتلك الموارد. "

ويمكن أن تتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية :

- ما هي أبعاد صيانة الموارد البشرية داخل وزارة المالية بدولة الكويت؟
- ما هي أبعاد رضا العاملين داخل وزارة المالية بدولة الكويت؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين صيانة الموارد البشرية ورضا العاملين داخل وزارة المالية بدولة الكويت؟

٤. أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيسي في بحث أثر توافر استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين في وزارة المالية بدولة الكويت ، فضلاً عن وجود مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها وهي :

- تحديد العلاقة بين برامج رفاهية العاملين ورضا العاملين داخل وزارة المالية بدولة الكويت.
- توصيف العلاقة بين برامج الرعاية الاجتماعية ورضا العاملين داخل وزارة المالية بدولة الكويت.
- تحليل العلاقة بين برامج السلامة والأمان ورضا العاملين داخل وزارة المالية بدولة الكويت.
- تقديم عدد من التوصيات التي قد يؤدي العمل بها إلي تعظيم جوانب الاستفادة من صيانة الموارد البشرية ورضا العاملين بوزارة المالية.

٥. أهمية الدراسة.

تمثلت أهمية الدراسة فيما يلي :

*الأهمية العملية

تناولها لوزارة هامه وهى داخل وزارة المالية في دولة الكويت، وذلك لما لها من دور كبير في إدارة الاقتصاد الكويتي والعمل على زيادة الايرادات وترشيد التكاليف على مستوى الدولة.

*الأهمية العلمية (الأكاديمية)

تبرز الأهمية العلمية لهذا البحث من حيث الاهتمام العالمي بصيانة الموارد البشرية في القطاعات المختلفة، كما تقدم هذه الدراسة معلومات هامة عن وضع وزارة المالية فيما يتعلق بصيانة الموارد البشرية وكيفية الاستفادة منها في تحقيق رضا العاملين لهذا القطاع وأهميتها بالنسبة للمستفيدين.

٦. متغيرات ونموذج الدراسة

يمكن تقسيم متغيرات الدراسة كما يلي :

● المتغير المستقل (صيانة الموارد البشرية) ويمكن قياسه من خلال الأبعاد التالية :

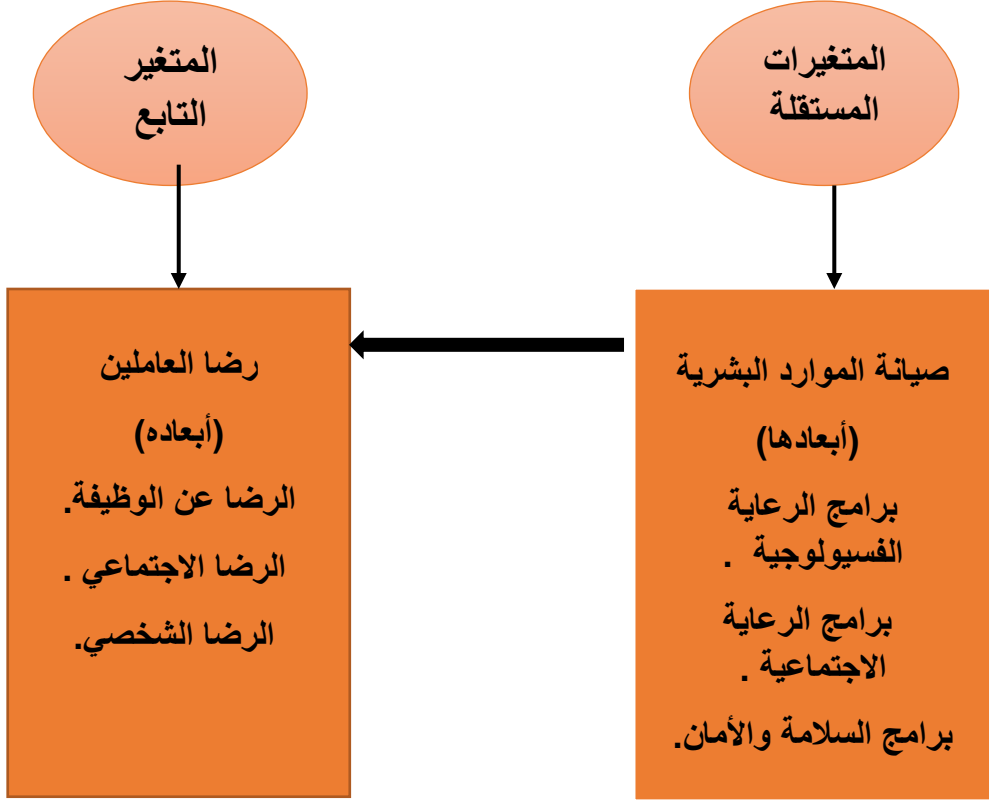
- برامج الرعاية الفسيولوجية .
- برامج الرعاية الاجتماعية .
- برامج السلامة والأمان.

● المتغير المستقل (رضا العاملين) ويمكن قياسه من خلال الأبعاد التالية :

- الرضاء عن الوظيفة.
- الرضاء الاجتماعي .

- الرضاء الشخصي.

أما نموذج الدراسة يمكن توضيحه في الشكل التالي :



شكل (١)
نموذج الدراسة
من إعداد الباحث

٧. فروض الدراسة

في ضوء مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بصيانة الموارد البشرية ورضا العاملين وبناء على ما تم عرضه في مقدمته ومشكلة الدراسة تمت صياغة فرض البحث كما يلي :

- الفرض الأول : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الفسيولوجية على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت.
- الفرض الثاني : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الاجتماعية على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت.
- الفرض الثالث: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج السلامة والأمان على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت.

٨. منهج البحث

إعتمد الباحث على المنهج الوصفي، الذي يقوم على تفسير الوضع الراهن للظاهرة محل الدراسة والبحث وتحديد الأبعاد وظروف الظاهرة، هذا بجانب إجراء تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالظاهرة، كما يمكن للباحث استعراض منهجية البحث من خلال العناصر التالية :

١/٨. تحديد نوع ومصادر البيانات

اعتمد الباحث عند جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال البريد الإلكتروني ، حيث تم سؤال مفردات مجتمع البحث من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة عن آرائهم حول صيانة الموارد البشرية ورضا العاملين.

٢/٨. مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في جميع الموظفين في وزارة المالية في دولة الكويت، حيث يبلغ عدد الموظفين داخل وزارة المالية (٣٥٥٠) موظف حتى منتصف عام ٢٠١٩ (مركز معلومات، وزارة المالية في دولة الكويت، يونيو، ٢٠٢٠)، أما عينة

أثر توافر استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

البحث فتم سحب عينة عشوائية طبقية من الموظفين في وزارة المالية في دولة الكويت بحيث تشمل جميع المستويات الادارية وهي : (الإدارة العليا – الادارة الوسطى – الادارة التنفيذية). وذلك بالاعتماد على الجداول الاحصائية، حيث قدر حجم العينة (٣٨٤) مفردة من الموظفين.

وقام الباحث بتوزيع حجم العينة على حسب حجم المستويات الإدارية التالية (الإدارة العليا – الادارة الوسطى – الادارة التنفيذية) ثم قام الباحث بسحب عينة عشوائية منتظمة من كل مستوى ويوضح الجدول التالي توزيع عينة البحث حسب المستوى الاداري :

جدول (٣)

توزيع عينة البحث حسب المستويات الإدارية

م	المستويات الإدارية	عدد الموظفين	النسبة %	حجم العينة
١	الإدارة العليا.	٥١	١.٤	٥
٢	الإدارة الوسطى.	٢٩٩	٨.٤	٣٢
٣	الإدارة التنفيذية.	٣٢٠٠	٩٠.١	٣٤٧
	الاجمالي	٣٥٥٠	%١٠٠	٣٨٤

المصدر : من اعداد الباحث.

٩. حدود البحث.

- **حدود زمنية:** تم جمع البيانات اللازمة للدراسة الميدانية خلال الفترة من عام ٢٠١٩-٢٠٢٠.
- **حدود مكاتية:** من خلال الاقتصار على العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بوزارة المالية التي تم اختيارها.

أثر توافر استراتيجيات صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

• **حدود موضوعية :** من خلال قياس أثر صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين.

١٠. الدراسة الميدانية

قام الباحث ، بعرض تحليل لبيانات البحث الميدانية ، باستخدام الأدوات والأساليب الإحصائية ، بهدف الوصول إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بمتغيرات البحث والعلاقات فيما بينها ، من خلال ما يلي :

١٠/١. توصيف خصائص عينة الدراسة

ويوضح الجدول التالي نتائج توصيف عينة البحث من الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية بالوزارة محل البحث:

جدول رقم (٤)

توصيف عينة البحث

النسبة %	التكرارات	البيان	
٥٣.٣	٢٠٥	ذكور	النوع :
٤٦.٦	١٧٩	إناث	
%١٠٠	٣٨٤	الاجمالي	
٢٧.٦	١٠٦	مؤهل فوق الجامعي	مستوى التعليم :
٥٤.٦	٢١٠	مؤهل جامعي	
١٧.٧	٦٨	مؤهل متوسط	
%١٠٠	٣٨٤	الاجمالي	

• المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

تمثلت نسبة عينة من العاملين بالوزارة محل البحث بحوالي ٥٣.٣% من الذكور، والباقي من الإناث بنسبة ٤٦.٦% اللاتي يعملن بوزارة المالية، أما فيما يتعلق بمستوى التعليم ، تبين النتائج أن غالبية مفردات العينة من فئة الحاصلين على مؤهلات عليا (مؤهل جامعي) حيث يمثلوا بنسبة ٥٤.٦% ، والباقي من حجم العينة يتمثل في الحاصلين على مؤهلات فوق المؤهل الجامعي بنسبة ٢٧.٦% ومن الحاصلين على مؤهلات متوسطة بنسبة ١٧.٧% أيضاً.

٢/١٠. توصيف العلاقة بين متغيرات الدراسة:

يوضح الجدول التالي توصيف العلاقة بين متغيرات البحث كما يلي :

جدول (٥)

توصيف العلاقة بين متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	١	٢	٣	٤
١- برامج الرعاية المادية	٢,٧٦	١,٠٧	١			
٢- برامج الرعاية الاجتماعية	٢,٧٩	١,١٥	*٠,٦٤	١		
٣- برامج السلامة والأمان	٢,٥٢	١,١٧	*٠,٥٤	**٠,٥٦	١	
٤- رضاء العاملين	٢,٨١	١,١٢	**٠,٤٦	**٠,٦٥	**٠,٥١	١

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss - * معنوية عند ٠,٠١ - ** معنوية عند ٠,٠٥ .

ويتضح من الجدول السابق ، ما يلي:

- سجل الوسط الحسابي لمتغيرات البحث تقديراً يقترب من المنتصف وقدرة (٣) بالنسبة لمعظم المتغيرات المستقلة والتابعة .

أثر توافر استراتيجيات صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

- أظهرت جميع قيم الانحراف المعياري التي تقترب من الواحد الصحيح وجود درجة مقبولة من التوافق في الآراء بين مفردات العينة حول المتغيرات محل البحث.
- وجود ارتباط معنوي بين متغيرات البحث لمفردات عينة البحث، وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١، ٠,٠٥ .

٣/١٠. الإحصائيات الوصفية

١/٣/١٠. اختبار مدى صحة الفرض الأول:

تم اختبار مدى صحة الفرض الأول، ومؤداه " يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الفسيولوجية على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت"، وذلك كما يلي:

أ. ادراكات مفردات عينة الدراسة لبرامج الرعاية الفسيولوجية:

يمكن توضيح ادراكات مفردات عينة البحث لبرامج الرعاية الفسيولوجية، كأحد العناصر المحددة لصيانة الموارد البشرية، من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٦)

توزيع ادراكات عينة حول برامج الرعاية الفسيولوجية

م	العناصر	التكرار	متوافرة جداً	متوافرة	الى حد ما	غير متوافرة	غير متوافرة على الاطلاق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توجد عدالة في توزيع المهام	ك %	٩,٥	٨,٣	٢٨	٢٧,٤	٢٦,٨	٣,٦٨	١,١١	١
٢	يوجد رضا عن مستوي الأجور بين العاملين.	ك %	١٠,٦	٨,٣	١٣,٨	٢٨,٧	٣٨,٦	٢,٨١	١,١٠	٢
٣	تتوفر سياسة محددة وواضحة للترقيات والمكافآت.	ك %	١٠,٦	٨,٤	١٣,٨	٢٨,٧	٣٨,٥	٢,٨١	١,١٠	٢

أثر توافر استراتيجيات صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

٤	توزيع المكافآت والحوافز بطريقة عادلة.	ك %	١٠,٦	٨,٤	١٣,٨	٢٨,٧	٣٨,٥	٢,٨١	١,١٠	٢
٥	يتم الربط بين الحوافز ومستوي الأداء.	ك %	١٠,٦	٨,٣	١٣,٨	٢٨,٧	٣٨,٦	٢,٨١	١,١٠	٢

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

تبين انخفاض ادراكات برامج الرعاية الفسيولوجية كأحد ابعاد صيانة الموارد البشرية ، حيث بلغ المتوسط العام لآراء مفردات عينة الدراسة ٢,٧٦ ، وبانحراف معياري ١,٠٧ ، الأمر الذي يؤدي إلى التأثير على رضا العاملين بوزارة المالية في دولة الكويت.

ب. إدراكات مفردات عينة البحث لبرامج الرعاية الاجتماعية:

يمكن توضيح ادراكات مفردات عينة البحث لبرامج الرعاية الاجتماعية ، كأحد العناصر المحددة لصيانة الموارد البشرية ، من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

توزيع ادراكات العينة حول برامج الرعاية الاجتماعية

م	العناصر	درجة الموافقة	التكرار	متوافرة جداً	متوافرة	الى حد ما	غير متوافرة	غير متوافرة على الاطلاق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أشعر بالحماس تجاه عملي في معظم الأحوال.	ك %	١١,٥	٦,٣	٢٨	٢٥,٤	٢٨,٨	٣,٥٦	١,٠٦	١	

أثر توافر استراتيجيات صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

٢	١,١٠	٢,٨٢	٣٨,٥	٢٨,٧	١٣,٨	٨,٤	١٠,٦	ك %	يحقّق لي العمل قدراً كبيراً من الرضافي حياتي.	٢
٣	١,١٠	٢,٨١	٣٨,٦	٢٨,٧	١٣,٨	٨,٣	١٠,٦	ك %	تتطابق القيم التي أوّمن بها مع قيم الوزارة.	٣
٣	١,١٠	٢,٨١	٣٨,٦	٢٨,٧	١٣,٨	٨,٣	١٠,٦	ك %	يتوافر الإحساس بتحقيق الطموح الوظيفي في العمل.	٤

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

تبين انخفاض ادراكات برامج الرعاية الفسيولوجية كأحد أبعاد صيانة الموارد البشرية ، حيث بلغ المتوسط العام لآراء مفردات عينة الدراسة ٢,٧٩، وبانحراف معياري ١,١٥ ، الأمر الذي يؤدي إلى التأثير على رضا العاملين بوزارة المالية في دولة الكويت.

ج. إدراكات مفردات عينة البحث لبرامج السلامة والأمان:

يمكن توضيح ادراكات مفردات عينة البحث لبرامج السلامة والأمان ، كأحد العناصر المحددة لصيانة الموارد البشرية ، من خلال الجدول التالي:

أثر توافر استراتيجيات صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

جدول رقم (٨)

توزيع ادراكات مفردات العينة حول برامج السلامة والأمان

م	درجة الموافقة العناصر	التكرار	متوافرة جداً	متوافرة	الى حد ما	غير متوافرة	غير متوافرة على الاطلاق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تحرص الوزارة على توفير مقومات الأمن والسلامة	ك %	٢٩	١٦	٧٠	٦٣	٧٢	٣,٥٦	١,٠٦	١
٢	توفر بيئة العمل الراحة النفسية والبدنية للعمالين.	ك %	٢٧	٢٢	٣٤	٧١	٩٦	٢,٨٢	١,١٠	٢
٣	وضع لوحة ارشادات السلامة والتعليمات بمكان واضح.	ك %	٢٧	٢٢	٣٤	٧١	٩٦	٢,٨١	١,١٠	٣
٤	تشجع بيئة العمل على الابداع والابتكار والتطوير المستمر.	ك %	٢٧	٢١	٣٥	٧١	٩٦	٢,٨١	١,١٠	٣
٥	تتلائم حجم المهام التي يقوم بها العمالين مع القدرات والمهارات الشخصية.	ك %	٢٤	٢١	٧٠	٦٨	٦٧	٢,٦٨	١,١١	٥
٦	توفير فرص لتأمين المستقبل الوظيفي للعمالين.	ك %	٢٤	٢١	٧٠	٦٨	٦٧	٢,٦٨	١,١١	٥

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

انخفاض ادراكات برامج السلامة والأمان كأحد أبعاد صيانة الموارد البشرية ، حيث بلغ المتوسط العام لأراء مفردات عينة الدراسة ٢,٥٢، وبانحراف معياري ١,١٧ ، الأمر الذي يؤدي إلى التأثير على رضا العاملين بوزارة المالية بدولة الكويت .

٤/١٠ اختبار فروض البحث:

١/٤/١٠. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الفسيولوجية على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت.

جدول (٩)

تحليل الانحدار البسيط للفرض الأول

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة معامل الانحدار B	الثابت	الدلالة Sig	معامل التحديد R ²
برامج الرعاية الفسيولوجية	رضا العاملين	٠.١٠	١.٢	٠.٠٢٨٧	٠.٨٥٧

* مخرجات spss

تشير نتائج التحليل الموضحة بالجدول السابق ما يلي :

- ظهور اشارة معامل الانحدار موجبة ،والذي يدل على أن العلاقة بين المتغير المستقل (برامج الرعاية الفسيولوجية) والمتغير التابع (رضا العاملين) علاقة طردية .

- يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط كما يلي :

$$ص = ٠.١٠ + ١.٢ س$$

- إن مستوي الدلالة للمتغير المستقل برامج الرعاية الفسيولوجية والمتغير التابع (رضاء العاملين) قدر بـ ٠.٠٢٨٧ وهو أقل من ٥% وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وعليه يتم قبول الفرض الأول الذي مؤداة " يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الفسيولوجية على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت. "
- ١٠/٤/٢. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الاجتماعية على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت

جدول (١٠)

تحليل الانحدار البسيط للفرض الثاني

معامل التحديد R ²	الدلالة Sig	الثابت	معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغير المستقل
٠,٠١	٠,٠٦	٠,٠١	-٠,٠٤١	رضاء العاملين	برامج الرعاية الاجتماعية

* مخرجات spss

يوضح تشير نتائج التحليل الموضحة بالجدول السابق ما يلي :

- ظهور اشارة معامل الانحدار سالية ،والذي يدل على أن العلاقة بين (برامج الرعاية الاجتماعية) والمتغير التابع (رضا العاملين)علاقة عكسية.
- يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط كما يلي :

$$ص = ٠.٠١ - ٠.٠٤١ س$$

إن مستوي الدلالة للمتغير المستقل (برامج الرعاية الاجتماعية) والمتغير التابع (رضاء العاملين) قدر بـ ٠.٠٦ وهو أكبر من ٥% وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات

أثر توافر استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية)

د/ خانم حاشوش الخالدي

دلالة احصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وعلية يتم قبول الفرض الثاني الذي مؤداة يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الرعاية الاجتماعية على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت"

٣/٤/١٠ . يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج السلامة والأمان على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت

جدول (١١)

تحليل الانحدار البسيط للفرض الثالث

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار B	الثابت	الدلالة Sig	معامل التحديد R ²
برامج السلامة والأمان	رضاء العاملين	٠,١٧٣	٠,٠٨٢ ٠,٠٠١	٠,٠٣٢	٠,٨٠٢

* مخرجات spss

تشير نتائج التحليل الموضحة بالجدول السابق ما يلي :

- ظهور اشارة معامل الانحدار موجبة ،والذي يدل على أن العلاقة العالقة بين (برامج الرعاية الاجتماعية) والمتغير التابع (رضا العاملين) علاقة طردية .
- يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط كما يلي :

$$ص = ٠,٠٨٢ + ٠,١٧٣ س$$

إن مستوي الدلالة للمتغير المستقل (العلاقة بين (برامج الرعاية الاجتماعية) والمتغير التابع (رضا العاملين) قدر بـ ٠,٠٣٢ وهو أقل من ٥% وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وعلية يتم قبول

الفرض الثالث الذي مؤداة " يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج السلامة والأمان على رضا العاملين عن العمل في وزارة المالية بدولة الكويت".

٥/١٠. النتائج والتوصيات

١/٥/١٠. النتائج

- تمثلت نسبة عينة من العاملين بالوزارة محل البحث بحوالي ٥٣.٣% من الذكور، والباقي من الإناث بنسبة ٤٦.٦% اللاتي يعملن بوزارة المالية، أما فيما يتعلق بمستوى التعليم ، تبين النتائج أن غالبية مفردات العينة من فئة الحاصلين على مؤهلات عليا (مؤهل جامعي) حيث يمثلوا بنسبة ٥٤.٦% ، والباقي من حجم العينة يتمثل في الحاصلين على مؤهلات فوق المؤهل الجامعي بنسبة ٢٧.٦% ومن الحاصلين على مؤهلات متوسطة بنسبة ١٧.٧% أيضاً.
- تبين انخفاض ادراكات برامج الرعاية الفسيولوجية كأحد أبعاد صيانة الموارد البشرية ، حيث بلغ المتوسط العام لآراء مفردات عينة الدراسة ٢,٧٦ ، وبانحراف معياري ١,٠٧ ، الأمر الذي يؤدي إلى التأثير على رضا العاملين بوزارة المالية في دولة الكويت.
- تبين انخفاض ادراكات برامج الرعاية الفسيولوجية كأحد أبعاد صيانة الموارد البشرية ، حيث بلغ المتوسط العام لآراء مفردات عينة الدراسة ٢,٧٩ ، وبانحراف معياري ١,١٥ ، الأمر الذي يؤدي إلى التأثير على رضا العاملين بوزارة المالية في دولة الكويت.
- انخفاض ادراكات برامج السلامة والأمان كأحد أبعاد صيانة الموارد البشرية ، حيث بلغ المتوسط العام لآراء مفردات عينة الدراسة ٢,٥٢ ، وبانحراف معياري ١,١٧ ، الأمر الذي يؤدي إلى التأثير على رضا العاملين بوزارة المالية بدولة الكويت .

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي :

- أن يكون صيانة الموارد البشرية من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام القيادات بوزارة المالية بعد أن وضحت علاقته برضاء العاملين.
- لتحقيق هذا الرضا المنشود لأبد من الاهتمام بالعوامل والمتغيرات المؤثرة فيه ويأتي في مقدمتها معدلات الرواتب والأجور والمكافآت وعن سياسات العمل وعلاقات العمل التي أوضحت الدراسة عدم رضا العاملين عنها.
- كما أن تحسين ظروف العمل المادية والوظيفية وتحسين علاقات الرؤساء بالمرؤوسين وتوفير الخدمات الإرشادية والاستماع لشكاوي العاملين وحل مشكلاتهم الشخصية مع الزملاء والرؤساء والعملاء سيسهم في تقوية ولائهم وانتمائهم لإدارتهم ويزيد من تمسكهم بوظائفهم ويحول دون تسربهم لوظائف أخرى.
- ينبغي الاهتمام بمستقبل العاملين الوظيفي والعمل على توفير فرص الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي لهم ولأفراد أسرهم فالخوف من المستقبل في ظل محدودية رواتبهم من شأنه أن يقلقهم حين يواجهون أية مشكلة صحية أو عائلية ويجدون أنفسهم عاجزين عن حلها.
- إن تولى وزارة المالية إهتماما أكبر بالحوافز المادية والحوافز المعنوية باعتبارها وسائل وأدوات تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي ومن ثم على الأداء الوظيفي.
- الاهتمام بالمراقبة والمتابعة الداخلية عن طريق الرئيس المباشر ومحاسبة المقصرين والمتقاعسين ومكافأة المجددين والمثابرين في العمل من خلال التوازن بين الحوافز الإيجابية والسلبية تحقيقا لمبدأ الثواب والعقاب.
- على الإدارة العليا بوزارة المالية أن تقوم بإعادة دراسة سياسة توزيع المهام على الموظفين بشكل يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية.

المراجع

أولاً : المراجع العربية

الكتب

- بلال السكارنة ، (٢٠٠٩)، "التدريب الإداري" ، عمان : دار المسيرة للطبع والنشر
- جون إيمارك ، (٢٠٠٥) ، "أفضل الممارسات – التميز المؤسسي" ، ترجمة محمد نوير ، دار نشر الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة ، دبي ، الإمارات.
- عايدة خطاب ، (٢٠١٤) ، " العولمة والإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في الشركات دولية النشاط – الاندماج – إعادة هيكلة العمالة " ، مكتبة الأكاديمية ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
- عطية حسنين أفندي (٢٠٠٣) ، " تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير المستمر " ، القاهرة : المؤسسة العربية للتنمية الإداري .

الدوريات والمؤتمرات والأبحاث العلمية

- حسانين ، أسامة أحمد ، (٢٠١١)، " تحليل العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية – دراسة ميدانية" ، مجلة البحوث التجارية المعاصرة (كلية التجارة جامعة سوهاج)- مصر ، العدد ٤ .
- حسن فلح حسن ، (٢٠٠٩) ، " إستراتيجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية " ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، كلية الأعمال.
- حسين ، على عبدره ، (٢٠١٣). تصور مقترح لتطبيق مدخل ادارة المعرفة فى ادارة المدارس الثانوية العامة-دراسة ميدانية" .مجلة كلية التربية، الاسكندرية ، العدد الثالث، ص ٨٥ .
- خالد عطا الله الطراونة ، (٢٠١٣) " اثر استراتيجيات الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي " المؤتمر الدولي الثاني لكلية إدارة الأعمال بجامعة مؤنة – الأردن ، " الفرص الإدارية والاقتصادية في بيئة الأعمال التنظيمية " للفترة من ٢٣- ٢٥ يناير.

- زاهر، تيسير & سلامة زكريا، (٢٠١٣)، "أثر إدارة التنوع الديموغرافي والثقافي على أداء العاملين في إدارة وزارة الصناعة بدمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية المجلد (٣٥)، العدد (٧).
- زرور، براهيم، (٢٠١٥)، "إدارة التنوع الثقافي داخل المنظمات الفرص والتحديات دراسة حالة: منظمة الصحة العالمية"، أعمال المؤتمر الدولي الثامن، مارس، لبنان.
- صديق محمد عفيفي، (٢٠٠٤)، " دور القيادات الإدارية في تكوين القائد البديل " المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة .
- صورية معموري، هجيرة الشيخ، (٢٠١١) " محددات وعوامل نجاح الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية " ، بحث مقدم للمؤتمر الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، الجزائر جامعة الشلف .
- طه كامل رياض، (٢٠٠٩)، " نموذج الجدارة الوظيفية وضع القياسات وتخطيط السياسات واستخدام الأدوات، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس .
- عيد الباري، أشرف & صابر، عماد، (٢٠١٤)، "تأثير حزم الجدارات الوظيفية في تفعيل التسويق الابتكاري: دراسة ميدانية على البنوك المصرية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، ص ٤١ .

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Antonioni, D. (1996). " Designing an effective 360-degree appraisal feedback process Organizational Dynamics ، Vol. 25, No. 2.
- Barbosa, Iris & Cabral-Cardoso, C. (2007). Managing diversity in academic organizations: a challenge to organizational culture, Women In Management Review, 11(4).
- Bowers, T;(2009), Connections between ethical leadership behavior and collective efficacy levels as perceived by teachers. Doctoral dissertation Ashland university,

- De Dreu, C.K. & van Knippenberg, D. (2005). The possessive self as a barrier to conflict resolution: Effects of mere ownership, process accountability, and self-concept clarity on competitive cognitions and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(3).
- Dhami, D. (2007). Teacher perceptions of diversity management in Nepalese primary schools, Unpublished master thesis, Mahidol university.
- Duderstadt. J.(2010). Diversity Management in American Universities & Diversity Management in German Higher Education, Berlin, Germany, CHE Consult GmbH.
- Heather Wyatt-Nichol, PhD, and Kwame Badu Antwi-Boasiako,(2012)," Diversity Management: Development, Practices, and Perceptions among State and Local Government Agencies", *Public Personnel Management Volume 41 No. 4* .
- Kathy L. Thornhill ,(2011)," Authenticity And Female Leaders: A Qualitative Study Exploring The Leadership Practices OF Female University Administrators", PhD,, Colorado State University.
- Kernis, M.H. (2003). Toward a conceptualisation of optimal self-esteem. *Psychological Inquiry*, 14, N1-26.