

استبيان الرضا الوظيفي

مقدمة:

يقيس الرضا الوظيفي اتجاهات ومشاعر العاملين نحو الوظيفة التي يشغلونها. وما لا شك فيه أن الرضا الوظيفي مرتبط بالأداء والانتاجية لدى الأفراد في المؤسسات. ومن هنا كان لا بد من إجراء دراسة لقياس الرضا الوظيفي لموظفي الجامعة. من أجل الوقوف على نقاط القوة والمحافظة عليها ونقاط الضعف والعمل على تحسينها.

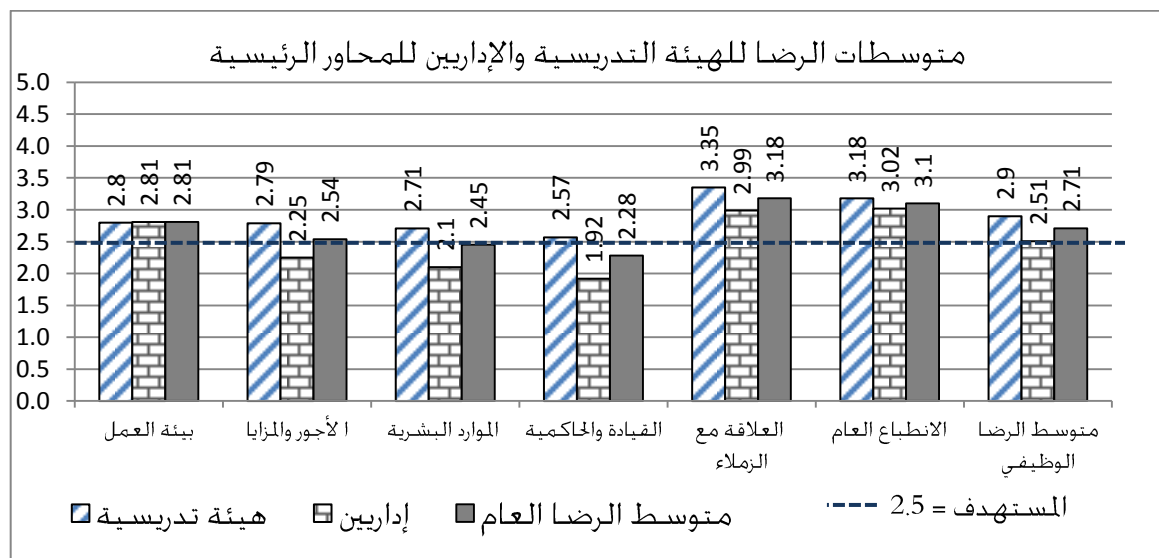
طريقة عمل الدراسة:

- قام مركز الاعتماد وضمان الجودة بعمل دراسة استبيان الرضا الوظيفي. وتم الطلب من جميع الموظفين وأعضاء الهيئة التدريسية تعبئة الاستبيان وذلك في الفترة ما بين 2016/11/1 الى 2017/2/1 وذلك من خلال التعاميم الرسمية والبريد الإلكتروني.
- بلغ عدد مجتمع الدراسة (1568) عضو هيئة تدريس و (3140) موظف إداري بإستثناء مستشفى الجامعة.
- متوسط الرضا المستهدف لهذه الدراسة الأولى هو (2.5).
- بلغ عدد المستجيبين (783) موزعين كالآتي:

الفئة	ذكور	اناث	العدد	نسبة الاستجابة
اعضاء هيئة التدريس	341	75	416	26%
الكادر الإداري	247	120	367	12%
المجموع	588	195	783	16.6%

النتائج:

متوسطات مؤشرات الرضا الوظيفي:



متوسطات مؤشرات الرضا الوظيفي بالتفصيل :

#	الحوار	المعدل (من 5)	
		هيئة تدريسية	اداريين
	أولاً: بيئة العمل	2.80	2.81
1	عناصر الامن والسلامة في بيئة العمل	3.12	2.93
2	المعدات والتجهيزات اللازمة لاداء المهام متوفرة	2.58	2.72
3	كفاية التأمين الصحي وشموليته	2.61	2.38
4	كفاية خدمات مستشفى الجامعة	2.35	2.24
5	جودة خدمات مطاعم الجامعة	2.56	2.65
6	سعة الحرم الجامعي والمساحات الخضراء	3.51	3.78
7	جودة خدمات الأمن الجامعي	2.94	3.05
8	نظافة المكاتب والمرافق	2.50	2.53
9	كفاية الكادر الاداري المساند وتعاونه	2.90	2.70
10	جودة خدمات المكتبة	3.40	3.42
11	جودة المرافق الرياضية المتوفرة	2.29	2.48
	ثانياً: الأجر والمزايا	2.79	2.25
12	ملائمة الراتب للعمل الذي اقوم به	2.86	2.28
13	ملائمة الراتب مقارنة بالجامعات الأخرى	2.74	2.15
14	ملائمة الزيادة السنوية وكفايتها	2.34	1.72
15	وجود نظام حوافز ملائم	2.34	1.60
16	وجود آلية واضحة لدعم وتحفيز الموظفين	2.13	1.35
17	ميزة مكافأة نهاية الخدمة	3.23	3.09
18	ميزة المقعد الجامعي للابناء	3.89	3.57
	ثالثاً: الموارد البشرية	2.71	2.10
19	وضوح سياسة التعيين وشفافيتها	2.64	2.38
20	مراعاة اسس التعيين لمبدأ تكافؤ الفرص	2.64	2.34
21	وضوح آلية تدريب وتطوير قدرات العاملين	2.63	1.77
22	توافر فرص التعلم وزيادة المعرفة الاكاديمية	2.79	1.88
23	ملائمة نظام الترقية وفق الاسس المتعارف عليها	2.86	2.12
	رابعاً: القيادة والحاكمة	2.57	1.92
24	آلية مشاركة العاملين بعملية اتخاذ القرارات	2.35	1.77
25	اجراءات النقد البناء والتغذية الراجعة مناسبة	2.40	1.92
26	تقدير وتكريم المتميزين من الهيئة التدريسية والعاملين	2.45	1.75
27	وجود برامج لدعم الابداع والابتكار	2.39	1.66
28	آلية تقييم الأداء ودرجة اتصافها بالوضوح والشفافية	2.49	1.84
29	بنم التوعية بالقوانين واللوائح والتعليمات	2.77	2.21
30	درجة المشاركة في عملية التطوير وتبسيط الاجراءات	2.49	2.00
31	بنم اشراكك بوضع الاهداف والتخطيط لقسمك /كليتك/وحدتك	3.06	2.07
32	آلية اتخاذ القرار واضحة ومبنية على حقائق وبيانات	2.71	2.05
	خامساً: العلاقة مع الزملاء	3.35	2.99
33	توافرالاحترام المتبادل بين الزملاء	3.74	3.45
34	طبيعة تبادل الخبرات بين اعضاء هيئة التدريس /العاملين	3.10	2.60
35	طبيعة تعامل الزملاء مع الاختلاف بوجهات النظر فيما بينهم	3.22	2.93
36	سادساً: الانطباع العام	3.18	3.02
	متوسط الرضا العام	2.90	2.51

بشكل عام:

- بلغ معدل الرضا بشكل عام (2.71) .
- كان المحور الذي يقل عن المستهدف هو محور القيادة والحاكمة حيث بلغ (2.28).
- كان أعلى معدل رضا لمحور العلاقة مع الزملاء حيث بلغ (3.18).
- عند سؤال الموظفين عن انطباعهم بشكل عام كان المتوسط (3.18).

مقارنة بين نتائج رضا الإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية:

❖ مؤشرات الرضا الوظيفي التي كانت أقل من المستهدف وهو (2.5) لدى الإداريين:

1. كفاية التأمين الصحي وشموليته
2. كفاية خدمات مستشفى الجامعة
3. جودة المرافق الرياضية المتوفرة.
4. ملائمة الراتب مقارنةً بالجامعات الأخرى
5. ملائمة الزيادة السنوية وكفايتها
6. وجود نظام حوافز ملائم
7. وجود آلية واضحة لدعم وتحفيز الموظفين.
8. وضوح سياسة التعيين وشفافيتها
9. مراعاة أسس التعيين لبدأ تكافؤ الفرص
10. وضوح آلية تدريب وتطوير قدرات العاملين
11. آلية مشاركة العاملين بعملية اتخاذ القرارات
12. اجراءات النقد البناء والتغذية الراجعة مناسبة
13. تقدير وتكريم المتميزين من الهيئة التدريسية والعاملين
14. وجود برامج لدعم الابداع والإبتكار
15. آلية تقييم الأداء ودرجة اتصافها بالوضوح والشفافية
16. يتم التوعية بالقوانين واللوائح والتعليمات
17. درجة المشاركة في عملية التطوير وتبسيط الاجراءات
18. يتم المشاركة بوضع الاهداف والتخطيط في القسم/الكلية/الوحدة
19. آلية اتخاذ القرار واضحة ومبنية على حقائق وبيانات.

❖ مؤشرات الرضا الوظيفي التي كانت أقل من المستهدف وهو (2.5) لدى أعضاء الهيئة التدريسية:

1. كفاية خدمات مستشفى الجامعة
2. جودة المرافق الرياضية المتوفرة
3. ملائمة الزيادة السنوية وكفايتها
4. وجود نظام حوافز ملائم
5. وجود آلية واضحة لدعم وتحفيز الموظفين
6. آلية مشاركة العاملين بعملية اتخاذ القرارات
7. اجراءات النقد البناء والتغذية الراجعة مناسبة
8. تقدير وتكريم المتميزين من الهيئة التدريسية والعاملين
9. آلية تقييم الأداء ودرجة اتصافها بالوضوح والشفافية
10. درجة المشاركة في عملية التطوير وتبسيط الاجراءات.

1. العمل على إيجاد آليات واستراتيجيات لتحفيز الموظفين على سبيل المثال (المدرس المتميز ، الموظف المتميز، لوحة الشرف، موظف الشهر) ويمكن أن تكون على مستوى الدوائر والوحدات أو على مستوى الجامعة ككل مع وجود حافز مادي لذلك الاجاز ويمكن استقطاب داعمين لهذه الجوائز من خلال أسس توضع لهذه الغاية.
2. العمل على وضع خطة سنوية للتدريب وتطوير قدرات الموظفين تناسب احتياجاتهم الوظيفية تقوم بإعدادها وضمها وتنفيذها دائرة الموارد البشرية.
3. العمل من قبل الإدارات المختلفة على زيادة مشاركة الإداريين في عمليات صنع القرار وذلك ضمن الممارسات الفضلى المتوفرة بعلوم الإدارة والقيادة والحاكمة.
4. تحسين الخدمات المقدمة في مستشفى الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين وخاصة ما يتعلق بالمواعيد، وفترات الانتظار، والتواصل مع المرضى، وتواجد الاختصاصيين.
5. العمل على تحسين المرافق الرياضية وزيادة الأنشطة عبر الإعلان عنها من خلال حملات لضمان وصولها للموظفين وزيادة الرضا عن المرافق والخدمات الخاصة بها.
6. العمل على نشر نتائج الدراسة والاطلاع على النتائج من قبل الكليات والدوائر المختلفة بالجامعة والنظر الى المؤشرات المختلفة والبدء بوضع خطة تحسين حسب المؤشرات المتدنية وحسب الأولويات وضمن الامكانيات المتاحة.