

تحليل قياس الرضا الوظيفي

إدارة العمليات المساندة – قسم الموارد البشرية – اعداد الأستاذ إبراهيم الحيدر

• تنظر إدارة العمليات المساندة بقسم الموارد البشرية للموظفين في المنظمة باعتبارها (العميل الداخلي) الذي ينبغي الحرص على خدمته وتحقيق رضاه بما يحقق عددا من المكاسب للمنظمة . ومن أهمها :

- الحصول على افضل نتائج للموظف نتيجة تنامي الولاء والالتزام .

- زيادة فرص الجمعية في المحافظة على الكفاءات المميزة .

- تقوية أواصر العلاقة بين الموظف والجمعية .

• وقد بينت الدراسات علمية عديدة أن تحقيق نسبة أعلى من الرضا الوظيفي للموظف تساعد على تحقيق عدد من المكاسب الإضافية على مستوى الموظف نفسه ومنها :

- تحقيق الاستقرار الوظيفي .

- زيادة الدافعية للإبداع والابتكار

- إتاحة الفرصة للتطور والنمو للموظف داخل المنظمة

تعرف علينا

قسم تنمية الموارد البشرية
إدارة العمليات المساندة

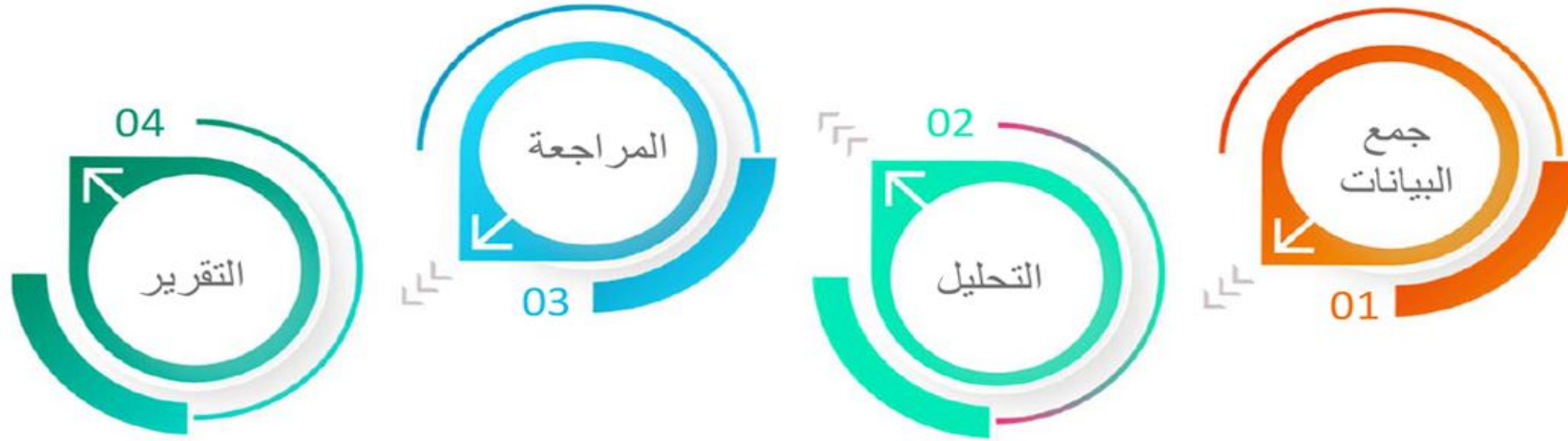


هدفنا

الهدف من تحليل قياس الرضا للموظفين

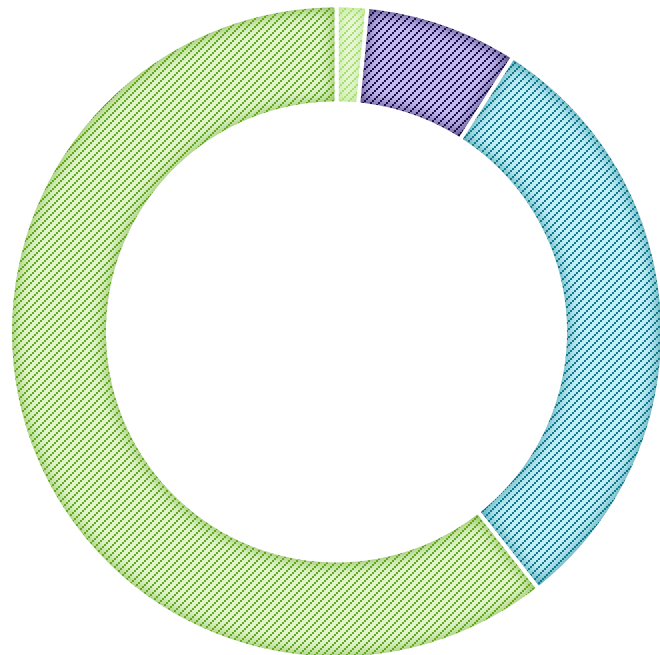
- يهدف استبيان الرضا الوظيفي إلى قياس مدى رضا الموظفين من عملهم وعلاقاتهم داخل المنظمة ومدى رضاهم عن الخدمات الموارد البشرية عبر استبيانه مخصصة لاكتشاف كيفية تحسين العلاقات بين جميع الاطراف داخل المنظمة .

الغرض من الاستبيان



قام قسم الموارد البشرية بعمل استبيان لموظفي جمعية التنمية الأسرية وشارك فيه (١٠٣) موظف/ة بمعدل (٧٦ %) من عدد العاملين وهي نسبة جيدة جداً لتوضيح مدى الرضا لكافة العاملين في الجمعية ولمعرفة مدى الرضا لخدمات الموارد البشرية داخل الجمعية ، وقد تم تقديم الاستبيان عن طريق (نموذج إلكتروني) يضمن خصوصية بيانات المجيبين ، وكانت العبارات مذيلة بمقياس يقيس مدى اتفاق المجيب على مؤشر (موافق بشدة) – (غير موافق بشدة) حيث يعبر خيار (موافق بشدة) عن الرضا التام و (غير موافق بشدة) عن عدم الرضا التام .

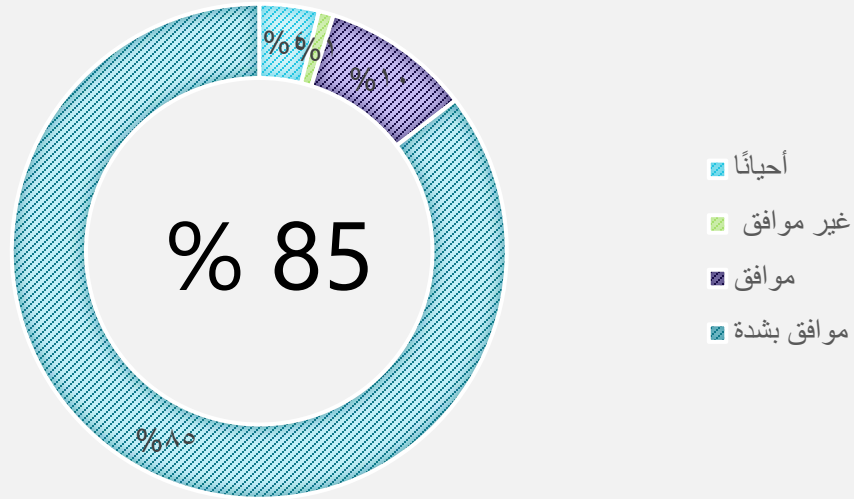
مستوى الرضا للموظفين



النتائج العامة تشير الى مستوى رضا الموظفين عن قسم الموارد البشرية بنسبة , فلا بد من الاستمرار بتقديم خدمات الموارد البشرية ومحاولة رفع مستوى الخدمة ووضع الخطط اللازمة لذلك

وهنا سنستعرض محاور الاستبيان لتقييم الفجوة في رضا الموظفين

بما يساعد ادارة العمليات المساندة قسم الموارد البشرية
على سد هذه الفجوات بما يتناسب مع طبيعة العمل



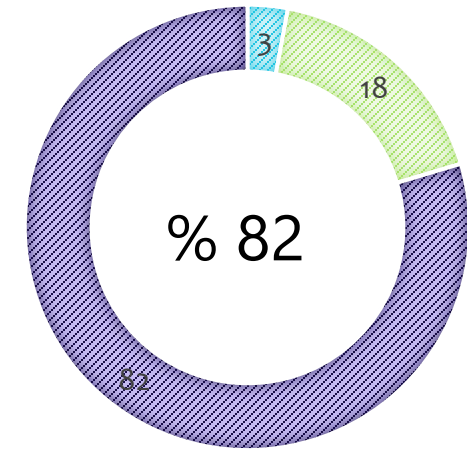
أعتز أنني أحد منسوبي جمعية التنمية الأسرية

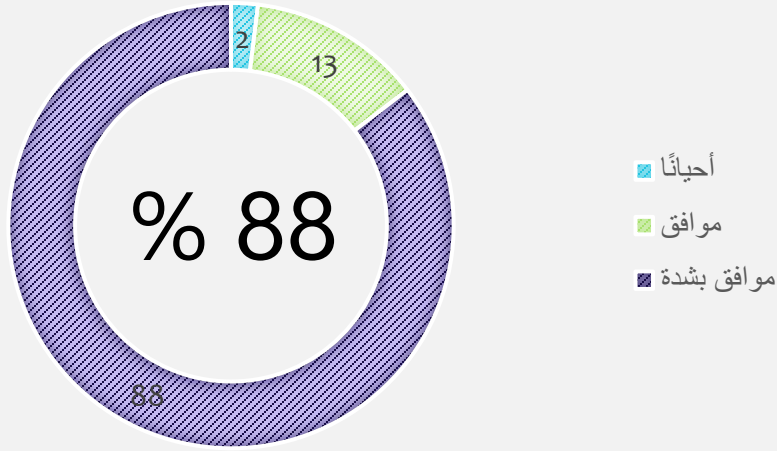
| | |
|------|----------------|
| % ٠ | غير موافق بشدة |
| % ١ | غير موافق |
| % ٤ | احيانا |
| % ١٠ | موافق |
| % ٨٥ | موافق بشدة |

أحرص على رسم صورة مشرقة عن الجمعية و أنزعج من أي انتقاد يوجه لها

| | |
|------|----------------|
| % ٠ | غير موافق بشدة |
| % ٠ | غير موافق |
| % ٣ | احيانا |
| % ١٨ | موافق |
| % ٨٢ | موافق بشدة |

- أحياناً
- موافق
- موافق بشدة



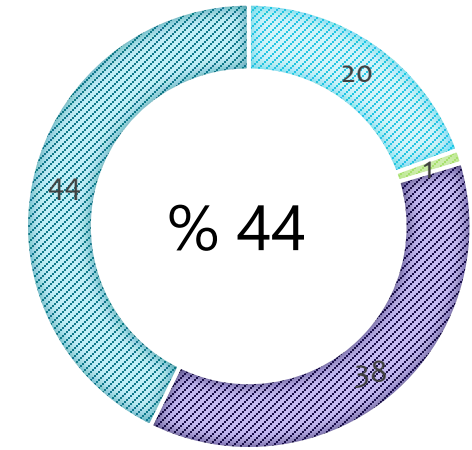


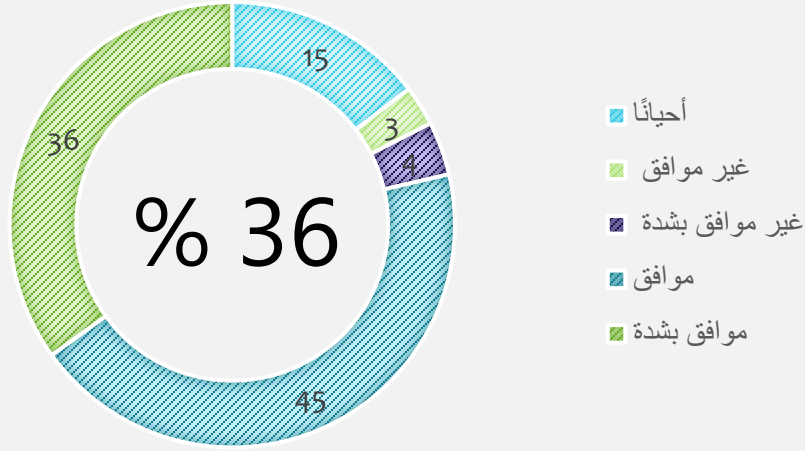
أهم أهدافي الأساسية بالجمعية هو نجاحها و تطويرها

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 0% |
| غير موافق | 0% |
| احيانا | 2% |
| موافق | 13% |
| موافق بشدة | 88% |

أرى أن الخدمات التي تقدمها الجمعية مرضية

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 0% |
| غير موافق | 1% |
| احيانا | 20% |
| موافق | 28% |
| موافق بشدة | 44% |



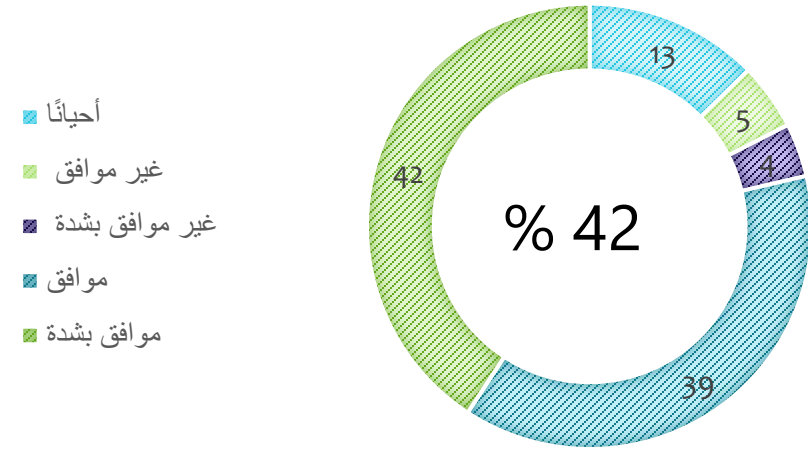


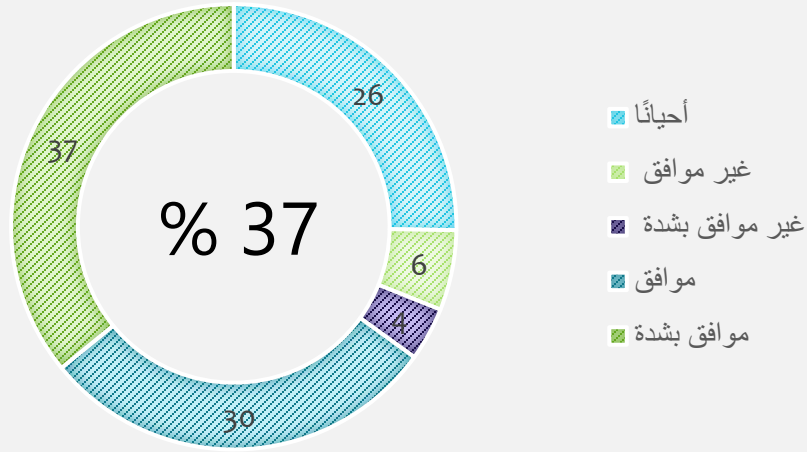
أجد أن الإجراءات الإدارية بالجمعية واضحة و تتاح لي الكثير من التسهيلات

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 4% |
| غير موافق | 3% |
| احيانا | 15% |
| موافق | 45% |
| موافق بشدة | 36% |

يهتم المديرون و المسؤولون عن توفير و تلبية احتياجاتي

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 4% |
| غير موافق | 5% |
| احيانا | 13% |
| موافق | 39% |
| موافق بشدة | 42% |





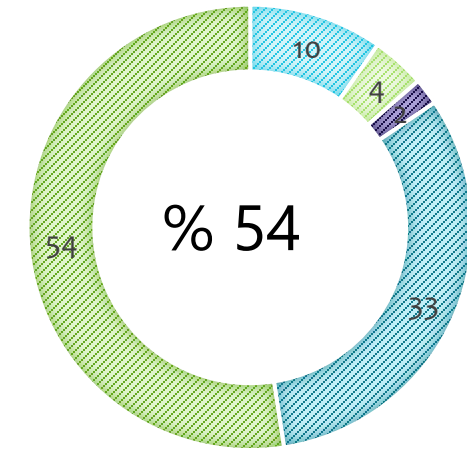
تسعى إدارة الجمعية على توفير احتياجات موظفيها

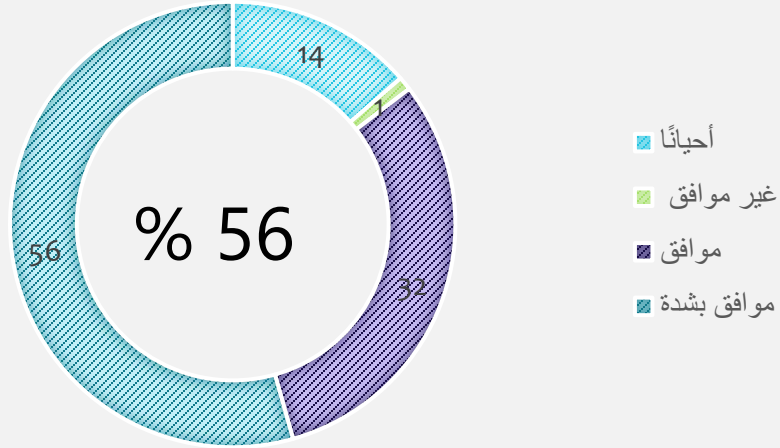
| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 4% |
| غير موافق | 6% |
| أحياناً | 26% |
| موافق | 30% |
| موافق بشدة | 37% |

يسهل التواصل مع المسؤولين و يستمعون إلى رأيي و يقدرون عذري

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 2% |
| غير موافق | 4% |
| أحياناً | 10% |
| موافق | 33% |
| موافق بشدة | 54% |

- أحياناً
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- موافق
- موافق بشدة





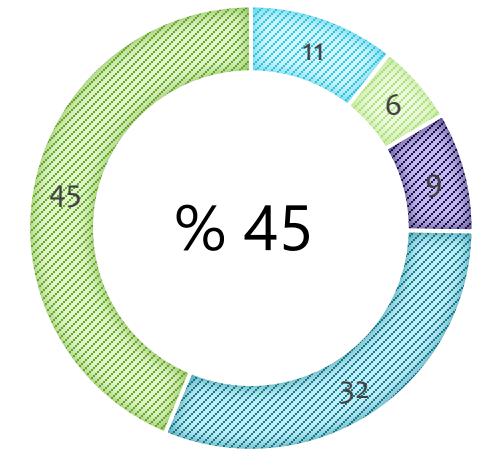
يرحب المسؤول باقتراحاتي و أفكاري التطويرية

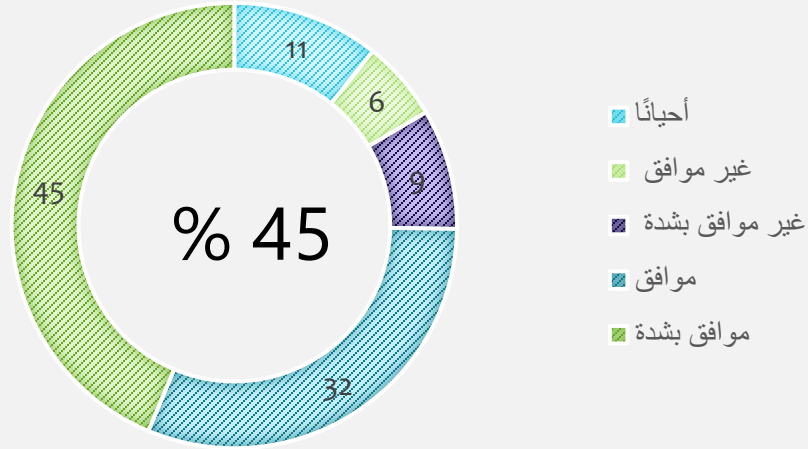
| | |
|----------------|------|
| غير موافق بشدة | % ٠ |
| غير موافق | % ١ |
| أحياناً | % ١٤ |
| موافق | % ٣٢ |
| موافق بشدة | % ٥٦ |

تعتبر سياسة الجمعية عادلة في نظام الحضور و الانصراف لجميع الموظفين

| | |
|----------------|------|
| غير موافق بشدة | % ٩ |
| غير موافق | % ٦ |
| أحياناً | % ١١ |
| موافق | % ٣٢ |
| موافق بشدة | % ٤٥ |

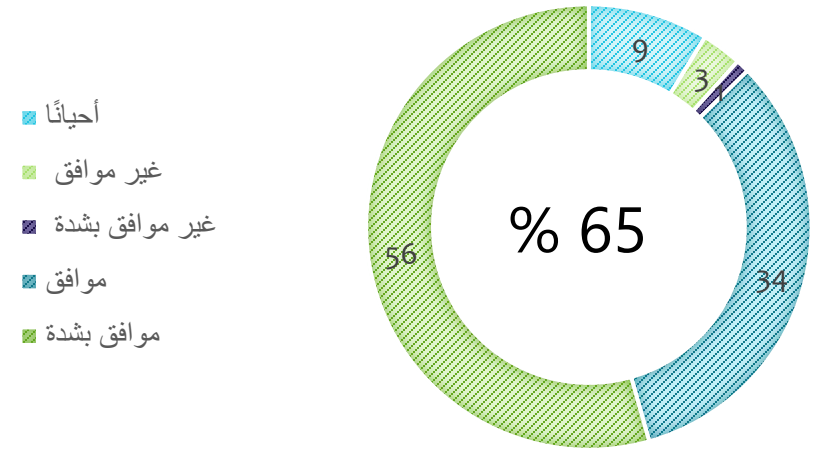
- أحياناً
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- موافق
- موافق بشدة

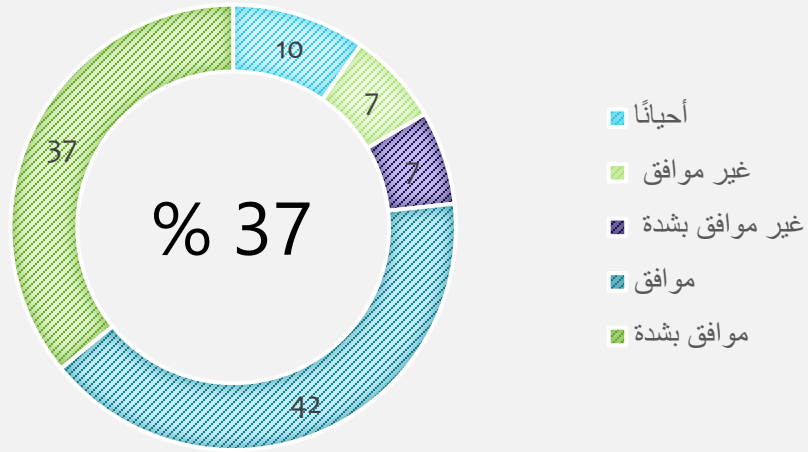




| تعتبر سياسة الجمعية عادلة في نظام الحضور و الانصراف لجميع الموظفين | |
|--|-----|
| غير موافق بشدة | 9% |
| غير موافق | 6% |
| أحياناً | 11% |
| موافق | 32% |
| موافق بشدة | 45% |

| هل ترى أن عملك مناسب لقدراتك و خبراتك العملية | |
|---|-----|
| غير موافق بشدة | 1% |
| غير موافق | 3% |
| أحياناً | 9% |
| موافق | 34% |
| موافق بشدة | 60% |





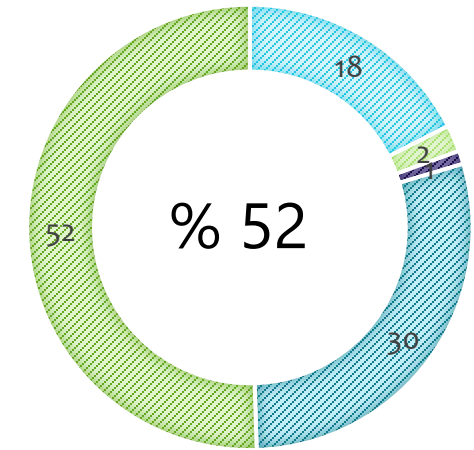
تعتبر الأعباء المكلف بها معقولة مقارنة بين زملائي بالعمل

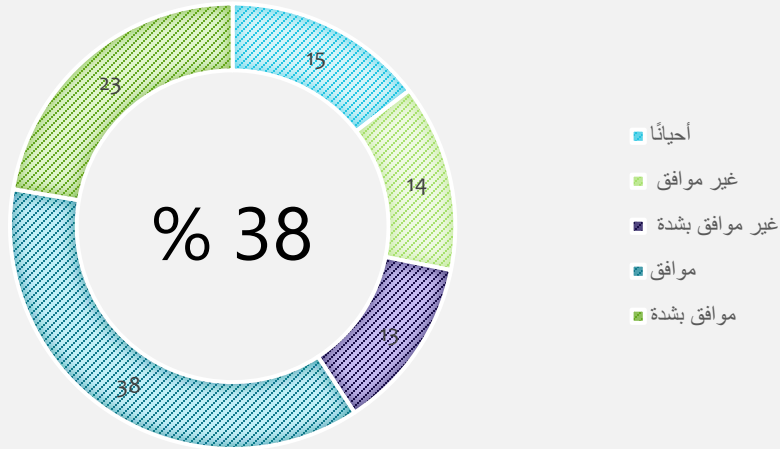
| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 7% |
| غير موافق | 7% |
| أحياناً | 10% |
| موافق | 42% |
| موافق بشدة | 37% |

تحرص الجمعية على التدريب و بناء قدرات الموظف و تطوير مهاراته من خلال إشراكه في الدورات التدريبية , ورشات العمل , و الندوات و غيرها

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 1% |
| غير موافق | 2% |
| أحياناً | 18% |
| موافق | 30% |
| موافق بشدة | 52% |

- أحياناً
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- موافق
- موافق بشدة





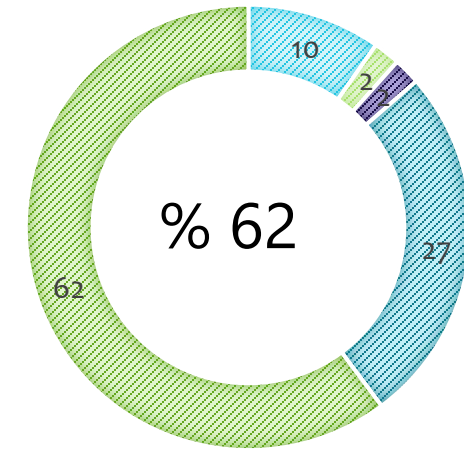
يعتبر الراتب الذي أتقاضاه مرضيا مقارنة مع حجم العمل الذي أقوم به

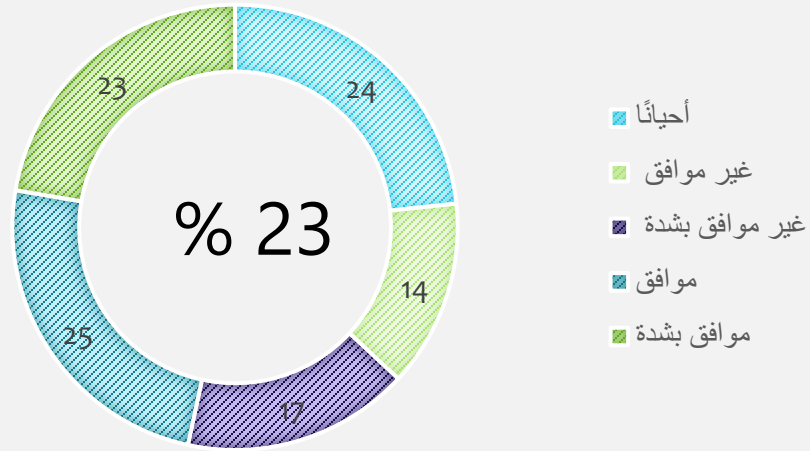
| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 13% |
| غير موافق | 14% |
| أحيانا | 10% |
| موافق | 23% |
| موافق بشدة | 38% |

التحفيز غير المادي مثل الثناء و التقدير من قبل المدير يزيد انتاجيتك

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 3% |
| غير موافق | 3% |
| أحيانا | 7% |
| موافق | 33% |
| موافق بشدة | 62% |

- أحيانا
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- موافق
- موافق بشدة





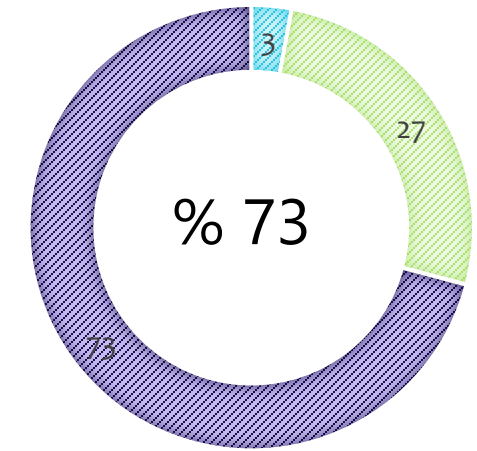
المكافآت المالية توزع بشكل عادل على جميع الموظفين

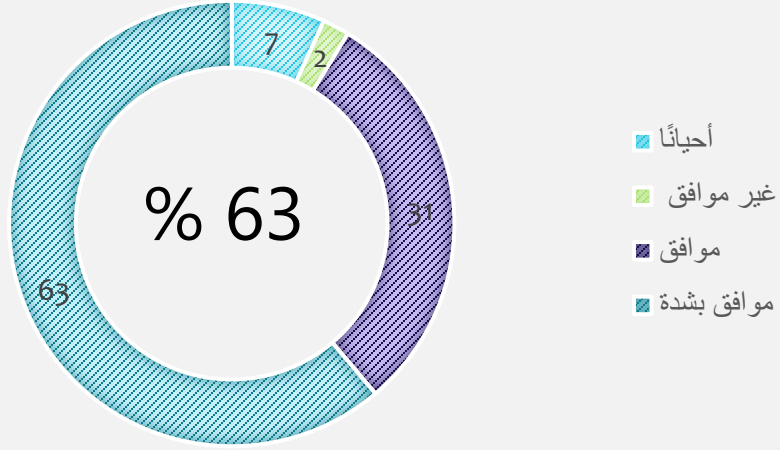
| | |
|------|----------------|
| % 17 | غير موافق بشدة |
| % 14 | غير موافق |
| % 24 | احيانا |
| % 25 | موافق |
| % 23 | موافق بشدة |

أ تبادل مع زملائي بالعمل المشاعر الإيجابية و الاحترام و المودة

| | |
|------|----------------|
| % 0 | غير موافق بشدة |
| % 0 | غير موافق |
| % 3 | احيانا |
| % 27 | موافق |
| % 73 | موافق بشدة |

- أحياناً
- موافق
- موافق بشدة





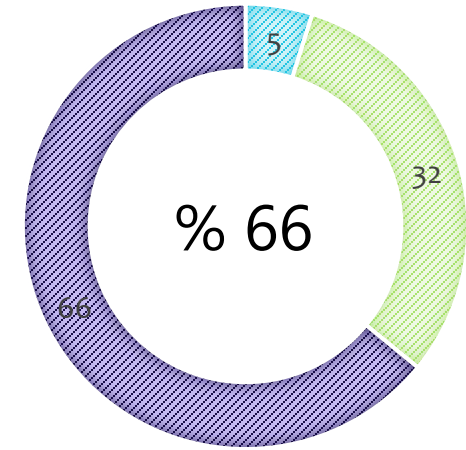
مساعدة و تقدير زملائي لي عند زيادة حجم العمل

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 0% |
| غير موافق | 2% |
| احيانا | 7% |
| موافق | 31% |
| موافق بشدة | 63% |

مشاركتي مع زملائي في الأنشطة التي تنظمها الجمعية

| | |
|----------------|-----|
| غير موافق بشدة | 0% |
| غير موافق | 0% |
| احيانا | 5% |
| موافق | 32% |
| موافق بشدة | 66% |

- أحياناً
- موافق
- موافق بشدة



أبرز التوصيات

من نتائج تحليل قياس الرضا الوظيفي للموظفين

- النظر في المكافآت وإمكانية زيادتها خاصة مع ارتفاع التكاليف وتغير ظروف المعيشة.
- الاستمرار في اعطاء الموظفين دورات تطويريه لنجاح العمل.
- نود من سعادتكم النظر في دوام الخميس مساء ام بتقليصه او تحويله صباحا نظرا لعدم وجود مشتركات.
- عدم وجود تكييف في مكان العمل وضعف الشبكة النت يعيقان العمل.
- ان يكون الدوام ٨ ساعات متواصلة.
- اقتراح البطاقة التعريفية بالموظف ، والمسمى الوظيفي له ، وتكثيف الدورات التطويرية للمهام الوظيفية.
- الاستمرار في اعطاء الموظفين دورات تطويريه لنجاح العمل.
- النظر في تساوي رواتب الموظفين " المؤهل الدراسي " .
- يجب ان يكون التقديم على الاجازات إلكترونياً ، و توضيح حقوق الموظف.



شكراً لكم

إدارة العمليات المساندة

Opera-m@osarya.org.sa

قسم تنمية الموارد البشرية

