

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التربية والتعليم

إدارة البحث والتطوير التربوي

قسم البحث التربوي



دراسة بعنوان:

درجة رضا العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم

من الوزارة

إعداد الباحث:

د. محمد القبيلات

إشراف

د. محمد ابو غزلة

مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

٢٠١٤

المقدمة

يرجع الرضا الوظيفي إلى قبول الإنسان وظيفته كما هي، و قيامه باستغلال كل سبل الرضا المتاحة له من خلالها. ويرتبط الرضا الوظيفي بأكثر من مصدر ، فالإنسان قد يشعر بالارتياح نتيجة لارتفاع أدائه في العمل، أو جودة عمله، أو تعلم مهارات جديدة، أو العمل كجزء من فريق العمل، و كذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية أو حتى تلقي الثناء (Jones, 1996)

و يكمن الشعور بالرضا الوظيفي كل يوم عن طريق التنقيب داخل عناصر الرضا المتاحة، وهذا الأمر ينطبق حتى على من ينتظرون الوقت المناسب للانتقال إلى مجال عمل آخر، فالسر يكمن في أن تستمتع بعملك الحالي، على الرغم من أنك تستعد لعمل أفضل، وكثير من الناس يحققون قدراً معقولاً من الشعور بالرضا من خلال أداء أعمال تقليدية، فهم يحسنون استغلال وقت العمل، بغض النظر عن طبيعة المهام التي يؤديها (أبو العسل، ١٩٩٣).

وانسجاماً مع فلسفة وزارة التربية والتعليم وسياستها التربوية التي تقوم على الالتزام بأداء رسالتها، والقيام بوظائفها، وتحقيق أهدافها بأمانة وصدق ومسؤولية، وعلى أعلى مستوى من التميز والتفوق، فقد ارتأت إدارة التخطيط والبحث التربوي، بإجراء دراسات دورية حول درجة رضا متلقي الخدمة (الجمهور والعاملين الإداريين)، بناء على الوثيقة الترتيبية مع إدارة الرقابة والتفتيش وإدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات. ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة للتعرف على درجة رضا العاملين الإداريين في وزارة التربية كمتلقي للخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة، من أجل تحسينها.

نظريات الرضا الوظيفي:

لقد قدمت نظريات عدة لتفسير الرضا الوظيفي عند الفرد، من أشهرها:

نظرية الحركة والوقت

ركز فريدريك تايلور في العام ١٩١١م على أهمية الحوافز المادية، إذ إن الموظفين كسالى، ولا يمكن تحفيزهم إلا من خلال الرواتب والحوافز المالية فقط. وللوصول إلى نظام عادل للرواتب والحوافز، اقترح تايلور أن يتم تجزئة العمل أو الوظيفة إلى أجزاء صغيرة، ومن ثم دراسة هذه الأجزاء، لإيجاد أفضل طريقة للقيام بها، وتنفيذها، وأخيراً، دمج هذه الأجزاء مرة أخرى بشكل فعال، وهذه العملية كانت تسمى "دراسة الحركة والوقت" "Time-and-Motion Study".

نظرية العلاقات الإنسانية

في العشرينات من القرن الماضي، ظهرت حركة جديدة تسمى حركة العلاقات الإنسانية التي تركز على أهمية تحسن العلاقات في بيئة العمل، مثل تحسين الاتصال بين الموظفين والمشرفين عليهم، وإتاحة مجال أكبر للتداول وإبداء الآراء، إذ إن هذه النظرية مبنية على دراسة أظهرت في نتائجها زيادة بمقدار ٣٠% في الإنتاجية بعد تطبيق التغييرات المذكورة، إلا أن هذه النظرية انتقدت، لأنها ركزت على طريقة واحدة فقط كطريقة مثلى للتحفيز. (Gill and Johnson, 2002)

ففي عام ١٩٢٤ أجرى هاوثورن دراسة كإحدى الدراسات الرئيسية في هذا المذهب، ففي مصنع Hawthorne التابع لشركة Westren Electric تم عزل مجموعة من النساء ووضعهم في غرفة خاصة لإنتاج أدوات كهربائية، لكن في ظروف عمل جديدة، وقام الباحثون بتقديم وجبات غداء مجانية، وساعات عمل أقل، وفترات راحة أكثر، وسمح للموظفين بالقيام بالعمل على شكل مجموعات صغيرة، وأجري تغيير في نظام الحوافز المالية، و تغييرات في نظام الإدارة، فأصبح المشرفون اجتماعيين وأكثر تفهماً، ولاحظ الدارسون أن الإنتاجية قد زادت بعد هذه التغييرات، وكان الاستنتاج الأولي أن "التغييرات المادية" هي السبب ولكن بعد عمل تغييرات سلبية، كتقليل الإضاءة، أو زيادة درجة حرارة الغرفة لدرجة يصعب العمل فيها، ظلت الإنتاجية في ارتفاع، فأستنتج الباحثون أن سبب

زيادة الإنتاجية ليست التغييرات في بيئة العمل، وإنما في طريقة إدارة العاملين، فكلما زادت الروح

الاجتماعية بين الموظفين، زادت إنتاجيتهم (Gill and Johnson, 2002)

نظرية ماسلو للحاجات

ومن أشهر نظريات التحفيز نظرية ماسلو للحاجات، فبعد عقدين من حركة العلاقات الإنسانية، حدد

إبراهام ماسلو هرمًا للحاجات الإنسانية يتكون من خمسة مستويات، وهي:

- فسيولوجي: الحاجات البيولوجية الأساسية المهمة للبقاء.
- الأمن: الحاجة للحماية ضد خطرًا.
- اجتماعي: الحاجة للحب، والصدقة، والقبول، والانتماء لجماعة.
- التقدير: الحاجة لاحترام الذات، والثقة، والسلطة، والاحترام من الآخرين.
- إدراك ذات: الحاجة للإنجاز.

اعتقد ماسلو أنه عند إشباع أي مستوى من الحاجات، لا يعود هذا المستوى محفزًا للفرد، وسيطلب

إشباع الحاجات التي في المستوى الأعلى، وسيظل الأفراد محفزين دائمًا، إذا أشبعت رغباتهم في

المستوى تلو الآخر، حتى يصلوا إلى لمستوى الأخير "إدراك الذات". ولذلك حتى يتمكن المدراء من

تحفيز موظفيهم، يجب عليهم أولاً أن يحددوا المستوى الذي يحتاجه الفرد، ومن ثم إشباعه، والارتقاء

حتى الوصول إلى آخر مستوى. (العريمي، ١٩٩٨)

نظرية الأهداف

في عام ١٩٧٩م أسس كل من ليثام ولوك نظرية أسمياها (نظرية الأهداف)، ومحورها يدور حول

مشاركة العاملين في وضع الأهداف. فإن كان للموظفين أهداف محددة قاموا بالمشاركة في وضعها،

فإن ذلك يحفزهم للعمل. وزيادة على ذلك، فإن وجود تغذية راجعة (Feedback) مستمرة لأداء يساعد

في بقاء الموظف في المسار الصحيح. (Wright, 1990)

إن الهدف الأساسي لأي إدارة هو تعظيم الفائدة للمنظمة، واستمرارية وجودها، وتقديم أفضل النتائج لها، وذلك عن طريق رفع وتفعيل أداء الأفراد فيها، وهذا يتطلب توجيه سلوكهم لتحقيق أهداف المنظمة بفاعلية وكفاءة عالية، ولتحقيق هذا الهدف لابد للإدارة من فهم العنصر البشري، وطبيعة سلوكه، وأسبابه، ودوافعه، وأهدافه (أبو بكر، ٢٠٠٠)

وتهتم وزارة التربية والتعليم برضا العاملين الإداريين فيها اهتماماً خاصاً، شأنها شأن الوزارات الأخرى في القطاعين العام والخاص، وذلك باعتبارهم الأساس في التغيير والإصلاح، والمسؤولين عن تنفيذ السياسات والبرامج التطويرية في الوزارة. وقد بذلت الوزارة جهوداً كبيرة في هذا المجال، من خلال توفير بيئات عمل جيدة تعمل على تحسين مستوى أداء العاملين فيها، وتمثل ذلك في سن التشريعات والسياسات التربوية التي تحفظ حقوق العاملين الإداريين، وتجعلهم راضين عن ظروف عملهم. ومن هذا المنطلق، سعت الوزارة إلى تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين فيها، تمثلت في تعزيز المبادرات الإبداعية للعاملين، وإيفادهم لنيل الدرجات العلمية، إضافة إلى أنها اهتمت بتحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي، من خلال قروض الإسكان الوظيفي والوحدات السكنية، وتوفير فرص للحراك الوظيفي إلى مواقع وظيفية متقدمة.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تحدد درجة رضا العاملين الإداريين عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، إضافة إلى جانب أنها قد تكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة لهم، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضا العاملين؛ بما يترتب عليه تحسين مستوى أدائهم. واستناداً لمتطلبات نظام إدارة الجودة الأيزو (٩٠٠١ إصدار ٢٠٠٨ رقم) لرضا الخدمة رقم (QP-153)، وتفعيلاً لإجراء رضا متلقي الخدمة رقم (QF-153-1)، ووفقاً لمتطلبات جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، جاءت هذه

الدراسة التي تهدف إلى التعرف إلى درجة رضا العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى درجة رضا العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم، من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: "ما درجة رضا العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة؟".

السؤال الثاني: "ما درجة رضا العاملين الإداريين عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم في كل مجال من مجالات (السياسات والتشريعات التربوية، بيئة العمل، الأمن والاستقرار الوظيفي، الحوافز المادية والمعنوية) .

السؤال الثالث: ما درجة رضا العاملين الإداريين عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى إلى كل من الجنس الفئة وطبيعة العمل والخبرة؟

السؤال الثالث: "ما هي وسيلة الإتصال الأنسب للتواصل مع الوزارة؟".

متغيرات الدراسة:

(أ) المتغيرات المستقلة: تضمنت الدراسة خمسة متغيرات مستقلة، هي:

- ١- الجنس: مستويان ، هما: (ذكر، أنثى).
- ٢- الفئة : ثلاث مستويات وهي اولى، ثانية، ثالثة.
- ٣- طبيعة العمل: ويمثل خمسة مستويات، هي: وظيفة قيادية، وظيفة إشرافية ، معلم ، وظيفة فنية/ إدارية، خدمات مساندة.

٤- عدد سنوات الخدمة: ويمثل أربعة مستويات، هي: ١-٥ سنوات، (٦-١٠) سنوات، (١١-١٥) سنة، ١٥ سنة فأكثر.

(ب) المتغير التابع: ويمثل درجة رضا العاملين الإداريين (في مركز الوزارة ، مديريات التربية والتعليم) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم والتي تمثلها (٤٠) فقرة في الاستبانة المرفقة وموزعة على أربعة مستويات.

التعريفات الإجرائية:

رضا متلقي الخدمة للعاملين الإداريين: وهي تعبر عن رضا العاملين الإداريين في مركز الوزارة و مديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم في المجالات الآتية: (السياسات والتشريعات التربوية، وبيئة العمل، والحوافز المادية والمعنوية، والأمن والاستقرار الوظيفي).

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم خلال العام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة وعينتها

يمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (١٤٠٥) موظف وموظفة من جميع المديريات ومركز الوزارة والتي ارسلت

الاستبيانات معبأة حسب الاصول، اما الجدول (١) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس، الفئة ، وطبيعة العمل، والخبرة، حيث بلغ عدد أفراد العينة (١٤٠٥) فرداً.

الجدول (١)

توزيع أفراد العينة على كل من الجنس والمؤهل العلمي وطبيعة العمل والخبرة

٧٨	مركز الوزارة	مركز العمل
١٣٢٧	مديرية التربية	
١٠١٨	ذكور	الجنس
٣٨٧	إناث	
٦٧٠	أولى	الفئة
٢٦٠	ثانية	
٤٧٥	ثالثة	
٨٥	وظيفة قيادية	طبيعة العمل
١٥٥	وظيفة اشرافية	
٢٠٥	معلم	
٥٤١	وظيفة فنية/ ادارية	
٤١٩	خدمات مساندة	
٢٤٢	٥-١ سنوات	الخبرة
٤٣٠	١٠-٦ سنوات	
٢٥٨	١٥-١١	
٤٧٥	أكثر من ١٥	

أداة الدراسة

لأغراض الدراسة تم بناء استبانة مكونة من (٤٢) فقرة لقياس درجة رضا متلقي الخدمة العاملين الإداريين في الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم منها فقرتان لاستطلاع آرائهم حول وسيلة الاتصال الانسب والرضا العام، وقد استخدم فيها مقياس ليكرت

الخماسي(انظر الملحق رقم (١))، وقد اعتمد الباحث في بناء الاستبانة على الأطر النظرية والدراسات السابقة لدرجة

رضا العاملين وهذه الدراسات هي: (التلهوني،٢٠٠٠؛ دبوري، ١٩٩٨؛ دعنا،١٩٩٨؛ الروسان،١٩٩٤؛ الزبون،١٩٩٩؛ الشبحري، ٢٠٠١؛ قشحة،١٩٩٦).

تكونت الاستبانة من (٤٠) فقرة لمعرفة الرضا بالاضافة الى فقرتين للاتجاه موزعة على أربعة مجالات رئيسة لقياس درجة رضا متلقي الخدمة العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم ، وهي:

المجال الأول: السياسات والتشريعات، وتكون من (١٣) فقرة.

المجال الثاني: بيئة العمل ، وتكون من (٨) فقرة.

المجال الثالث: الحوافز المادية والمعنوية، وتكون من (٧) فقرات.

المجال الرابع: الأمن والاستقرار الوظيفي، وتكون من(١٢) فقرة.

إجراءات الدراسة:

(١) **صدق الأداة:** وللتحقق من صدق المحتوى للاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين والمعنيين من أساتذة الجامعات، ومديري التربية، والمساعدين المختصين الفنيين والإداريين، ورؤساء الأقسام، والموظفين. (انظر الملحق رقم(٢))، وقد تم تعديل الاستبانة في ضوء ملاحظاتهم.

(٢) **ثبات الأداة:** لقد تم إيجاد ثبات الاستبانة باستخدام معادلة "كرونباخ الفا"، وقد بلغ (٨٢%) .

(٣) صنف المحكمون درجة رضا العاملين الى ثلاثة مستويات (متدنية، متوسطة، مرتفعة) وبالتالي

قسمت الدرجة الرضا الى المستويات الآتية:

المستوى الأول: درجة رضا متدنية، وتتراوح بين ٤٠- ٩٣

المستوى الثاني: درجة رضا متوسطة، وتتراوح بين ٩٤- ١٤٧

المستوى الثالث: درجة رضا مرتفعة، وتتراوح بين ١٤٨- ٢٠٠ .

المعالجة الإحصائية:

أدخلت البيانات، والتعامل معها ضمن برنامج SPSS، واستخدام المتوسطات والنسب المئوية.

نتائج الدراسة ومناقشتها

فيما يلي عرض نتائج الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها:

السؤال الأول: "ما درجة رضا العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة

لهم من وزارة التربية والتعليم؟

للإجابة على السؤال تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات العاملين على

فقرات الاستبانة التي تقيس درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، حيث كانت على الترتيب)

١١٥،٥ ، ٣٠ ، و بنسبة رضا مقدارها ٥٨% وحسب تصنيف المحكمين لدرجة الرضا تكون

متوسطة.

السؤال الثاني: "ما درجة رضا العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم في كل مجال من مجالات (السياسات والتشريعات التربوية، بيئة العمل، الأمن والاستقرار الوظيفي، الحوافز المادية والمعنوية) .

للإجابة على هذا السؤال تم إيجاد الوسط الحسابي لتقديرات العاملين الإداريين في الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم على كافة المجالات كما هي موضحة في جدول رقم (٢).

جدول (٢)

الوسط الحسابي لإفراد عينة الدراسة على مجالات الدراسة الأربع

المجال	الوسط الحسابي	نسبة الرضا
السياسات والتشريعات التربوية	٣٨,٢	٥٩%
بيئة العمل	٢٣,٩	٦٠%
الحوافز المادية والمعنوية	٢٠,٠	٥٧%
الأمن والاستقرار الوظيفي	٣٣,٤	٥٦%

يتضح من جدول (٢) إلى أن درجة رضا العاملين عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم متوسطة لجميع المجالات (السياسات والتشريعات التربوية، وبيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، الأمن والاستقرار الوظيفي) حسب تصنيف المحكمين للأوساط الحسابية لكل مجال من المجالات.

ولمعرفة أي مجال من المجالات كان رضا العاملين عليه أعلى، فقد تم قسمة الوسط الحسابي لكل مجال على درجة عدد فقراته العليا، وكان معدل التقديرات على المجالات الأربعة (السياسات والتشريعات التربوية، وبيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، الأمن والاستقرار الوظيفي) كما يلي:

(٥٩%، ٦٠%، ٥٧%، ٥٦%) ، ويعني ذلك ان درجة رضا العاملين الإداريين في الوزارة كانت الاعلى على الخدمات المقدمة لهم في بيئة العمل ثم يليها الخدمات المقدمة لهم في مجال السياسات والتشريعات التربوية ، ويأتي ثالثا مجال الحوافز المادية والمعنوية، في حين كانت درجة رضاهم الادنى على الخدمات المقدمة لهم في مجال الامن الاستقرار الوظيفي.

كما بينت النتائج الى ان افضل الخدمات المقدمة للعاملين الاداريين في الوزارة في مجال السياسات والتشريعات هي: تعريف العاملين بكل ما هو جديد من القوانين والانظمة والتشريعات التربوية، في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن: اشراك العاملين في اعداد الخطط السنوية والاستراتيجية ، الالتزام بالقيم الجوهرية.

وبينت النتائج الى ان افضل الخدمات المقدمة للعاملين الاداريين في الوزارة في مجال بيئة العمل هي: بيئة العمل آمنة، وتطبيق الوزارة استراتيجية امن وسرية المعلومات وكانت ادناها حد الوزارة من هدر الموارد والانفاق وتعزيز الوزارة للابتكار والابداع لدى العاملين.

وفي مجال الحوافز المادية والمعنوية بينت النتائج الى ان افضل الخدمات المقدمة للعاملين الاداريين في الوزارة هي: منح الوزارة للعاملين فرصا لالتحاق ابنائهم في الجامعات ، في حين كان الرضا متدني في منح الحوافز المعنوية ومنح المكافآت.

وفي مجال الأمن والاستقرار الوظيفي كانت كذلك جميع الفقرات في رضا متوسطه اقل من ثلاثة من خمسة حسب المقياس الخماسي.

السؤال الثالث: ما درجة رضا العاملين الإداريين في الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى إلى كل من المديرية والجنس والمؤهل العلمي وطبيعة العمل والخبرة؟

للإجابة على هذا السؤال سيتم المقارنات من حيث المتوسطات وترتيبها وذلك من حيث:

اولا: حسب الجنس

لقد حسبت الاوساط الحسابية لتقديرات العاملين الاداريين لكلا الجنسين (ذكور، اناث) على اداة الدراسة، كما هي موضحة في جدول (٣).

جدول(٣)

الايوساط الحسابية لتقديرات العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات

المقدمة لهم بحسب الجنس

الجنس	المتوسط
ذكور	١١٤،٢
اناث	١١٨،٩

يتضح من جدول (٣) الى درجة رضا العاملين الاناث اعلى من درجة رضا الذكور عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم.

ثانيا: حسب الفئة

لقد حسبت الاوساط الحسابية لتقديرات العاملين الاداريين حسب الفئة (اولى، ثانية، ثالثة) على اداة الدراسة، كما هي موضحة في جدول (٤).

جدول (٤)

الايوساط الحسابية لتقديرات العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات

المقدمة لهم من وزارة التربية بحسب المؤهل

الفئة	المتوسط
اولى	١١٣,٧
ثانية	١١٤,٤
ثالثة	١١٨,٨

يتضح من جدول (٤) الى درجة رضا العاملين الفئة الثالثة اعلى من درجة رضا الاولى والثانية عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم.

ثالثا: حسب طبيعة العمل

لقد حسبت الاوساط الحسابية لتقديرات العاملين الاداريين حسب طبيعة عملهم (وظيفة قيادية، وظيفة اشرافية، معلم، وظيفة فنية/ادارية، خدمات مساندة) على اداة الدراسة، كما هي موضحة في جدول (٥).

جدول (٥)

الايوساط الحسابية لتقديرات العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات

المقدمة لهم من وزارة التربية بحسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	المتوسط
وظيفة قيادية	١٣٢،٥
وظيفة اشرافية	١٢١،١
معلم	٩٧،٨
وظيفة فنية/ادارية	١١٦،٩
خدمات مساندة	١١٧،١

يتضح من جدول (٥) الى درجة رضا العاملين من رتبة وظيفة قيادية كانت الاعلى عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، في حين كانت درجة الرضا الادنى للعاملين في وظيفة معلم.

رابعاً: حسب الخبرة

لقد حسبت الاوساط الحسابية لتقديرات العاملين الاداريين حسب الخبرة (خمس سنوات فاقل، ١-٥ سنوات، ٦-١٠، ١١-١٥، ١٦ سنة فاكثر) على اداة الدراسة، كما هي موضحة في جدول (٦).

جدول (٦)

الاطراف الحسابية لتقديرات العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات

المقدمة لهم من وزارة التربية بحسب الخبرة

المتوسط	الخبرة
١٠٩,٩	٥-١
١١٢,٦	١٠-٦
١١٥,٧	١٥-١١
١٢١,٠	١٦ فاكتر

يتضح من جدول (٦) الى درجة رضا العاملين الذين خبرتهم ١٦ سنة فاكتر كانت الاعلى عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، في حين كانت درجة الرضا الادنى للعاملين الذين خبرتهم ١- ٥ سنوات فاقل .

السؤال الثالث: "ما هي وسيلة الإتصال الأنسب للتواصل مع الوزارة؟".

تم استفتاء رأي المستجيبين الإداريين حول الوسيلة الأنسب للتواصل داخل الوزارة ومديرياتها، فكانت النتائج كما يلي:

جدول (٧)

نسب استجابات الإداريين للتواصل داخل الوزارة

وسيلة الإتصال	نسبة الإستجابة
الموقع الإلكتروني	١٤,٢%
التعاميم والكتب الرسمية	١٨,٢%
الاجتماعات الدورية	٦%
الهاتف	٢٥,١%
البريد الإلكتروني	٣٣,٤%
المطبوعات والمنشورات	٣,١%

يلاحظ من الجدول (٧) أن أنسب وسيلة إتصال داخل الوزارة يراها المستجيبين الإداريين على الترتيب من الأعلى الى الأدنى: هي البريد الإلكتروني (٣٣,٤%) ثم الهاتف (٢٥,١%)، ثم التعاميم (١٨,٢%)، ثم الموقع الإلكتروني (١٤,٢%).

التوصيات

بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسة، يوصي الباحثون ما يلي:

- إشراك العاملين في اعداد الخطط السنوية والخطة الاستراتيجية للوزارة.
- توعية العاملين بالقيم الجوهرية للوزارة.
- توعية العاملين بضرورة الحد من هدر الموارد والإنفاق.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من هدر الموارد والإنفاق.
- العمل على تعزيز الوزارة للابتكار والابداع لدى العاملين.
- زيادة الاهتمام بمنح الحوافز المعنوية ومنح المكافئات للعاملين.
- زيادة استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة (الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني) في التواصل داخل الوزارة.

المراجع العربية

- أبو السكر، درويش صالح. (٢٠٠٠). تقييم رضا العاملين الإداريين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. المفرق الأردن.
- أبو العسل، خليل عوض (١٩٩٣). الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان. الأردن.
- التلهوني، سلمى نظمي. (٢٠٠٠). الرضا الوظيفي لدى المعلمات العاملات في مدرسة بنات معان الثانوية ومدرسة الضاحية الأساسية في محافظة معان. بحث مقدم كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ١٠/٧-٢٠/٩/٢٠٠٠، معهد الإدارة العامة، عمان، الأردن.
- دبوري، احمد محمد عبد الفتاح. (١٩٩٨). قياس الرضى الوظيفي للعاملين بالدائرة الفنية مؤسسه الموائى. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ١٥/١١/١٩٩٧-١٢/٢/١٩٩٨، معهد الإدارة العامة، عمان، الأردن.
- دعنا، جمال جميل. (١٩٩٨). الرضا الوظيفي للعاملين في الميدان - سلطة المصادر الطبيعية. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ٢٥/٤-٨/٧/١٩٩٨، معهد الإدارة العامة، الأردن، عمان.
- الروسان، سلطان سليمان. (١٩٩٤). الرضا الوظيفي لدى العاملين في ديوان الخدمة المدنية. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ١٩/٣-١٢/٥/١٩٩٤، معهد الإدارة العامة، الأردن، عمان.

- الزبون، سليم عودة أرفيفه. (١٩٩٩). درجة رضا موظفي دائرة الأحوال المدنية والجوازات للتعليمات الصادرة عن دائرتهم. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ١٠/٤ - ١٥/٧/١٩٩٩، معهد الإدارة العامة، الأردن، عمان.

- الشبحري، محمد بن خميس بن سالم. (٢٠٠١). اثر الحوافز على الرضا الوظيفي: دراسة اتجاهات الموظفين في وحدات الجهاز الإداري في سلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

- العريمي، حليس بن محمد (١٩٩٨) الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس التعليم العام بسلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس. عمان

- قشحة، تيسير شمس الدين جراندوقه. (١٩٩٦). الرضا الوظيفي لدى العاملين في سلطة الطيران المدني وتأثير زيادة الدوام من ٦-٨ ساعات على ذلك. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ٥/٧-١٧/٩/١٩٩٧، معهد الإدارة العامة، عمان، الأردن.

المراجع الاجنبية

Armstrong, M. (2001) A Handbook of Human Resource Management Practice. .London: Kogan Page Limited

Gill, J. and Johnson, P. (2002) Research Methods for Managers London: SAGE Publication

Jones, R. (1996) Research methods in the social and behavioral sciences Second .edition, Sunderland, Massachusetts: Sinauer Associates

Marchington, M. and Wilkinson A. (2002) People Management and .Development. London: Chartered Institute of Personnel and Development

Roberts, I. (2001) Reward and performance management. In: I. Beardwell And L. Holden (ed.) Human Resource Management a contemporary approach. .London: Financial Times. Pp. 506-558

Wright, P. (1990) Motivation and Job Satisfaction. In: C. Molander (ed). Human Resource Management. Chartwell-Bratt. Pp. 96-118

الملحق (١)



الفاضل / الفاضلة.....

يقوم فريق في قسم البحث التربوي / إدارة التخطيط والبحث التربوي في وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة بعنوان " درجة رضا العاملين (مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم" ، وذلك استناداً لمتطلبات نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١ إصدار ٢٠٠٨، وتفعيلاً لإجراء قياس رضا العاملين رقم (QP-153)، ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة رقم (QF 153-1) تهدف التعرف إلى درجة رضا العاملين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، وعليه نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي ينطبق عليك من حيث درجة الرضا، علماً بأن هذه الاستبانة أعدت خصيصاً لهذه الدراسة، ولأغراض البحث العلمي فقط.

واقبلوا الاحترام

فريق البحث

قبل الإجابة عن فقرات الاستبانة نرجو تعبئة المعلومات الآتية بوضع إشارة (X) في المربع المناسب:

مركز العمل :	<input type="checkbox"/>	مركز الوزارة	<input type="checkbox"/>	مديرية التربية والتعليم	<input type="checkbox"/>		
الجنس :	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>		
الفئة :	<input type="checkbox"/>	أولى	<input type="checkbox"/>	ثانية	<input type="checkbox"/>	ثالثة	<input type="checkbox"/>
طبيعة العمل* :	<input type="checkbox"/>	وظيفة قيادية	<input type="checkbox"/>	وظيفة إشرافية	<input type="checkbox"/>	معلم	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	وظيفة فنية/إدارية	<input type="checkbox"/>	خدمات مساندة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
سنوات الخدمة :	<input type="checkbox"/>	٥-١	<input type="checkbox"/>	١٠-٦	<input type="checkbox"/>	١٥-١١	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	١٥ سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

*وظيفة قيادية : المدرء والمدراء المختصون ومدراء المدارس

وظيفة إشرافية : رؤساء الأقسام والمشرفون التربويون
وظيفة فنية/إدارية : عضو قسم، محاسب، مبرمج،
الخدمات المساندة : وظائف الفئة الثالثة (مراسل ، مامور مقسم ، سائق...)

المجال الأول: السياسات والتشريعات

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١.	تقوم الوزارة بتعريف العاملين بكل ما هو جديد من القوانين والأنظمة والتشريعات التربوية.					
٢.	تعمل الوزارة على اشراك العاملين في إعداد خطط العمل السنوية و الخطة الاستراتيجية للوزارة.					
٣.	تسن الوزارة تشريعات قانونية تحفظ حقوق العاملين.					
٤.	يسمح الهيكل التنظيمي للعاملين في الوزارة بممارسة المسؤوليات والصلاحيات كافة.					
٥.	تضع الوزارة أسسا ومعايير واضحة للمساءلة.					
٦.	تسعى الوزارة الى تحقيق التكامل بين إداراتها لانجاز المهمات.					
٧.	تعتمد الوزارة إستراتيجيات واضحة للاتصال.					
٨.	تسهم الوزارة بتطبيق القوانين والاسراتيجيات الوطنية المتعلقة بالمجتمع (منع التدخين ، دعم المرأة ، شؤون المرأة ..).					
٩.	تعمل الوزارة على تفويض الصلاحيات للعاملين تبعاً لمستوياتهم الوظيفية وقدراتهم.					
١٠.	تعتمد قرارات القيادات داخل الوزارة على بيانات ومعلومات واقعية ودقيقة.					
١١.	تعمل الوزارة على اشراك الموظفين في اعداد ومراجعة الرؤية والرسالة.					
١٢.	تزيد ثقتي بالقرارات الصادرة عن القيادات نتيجة التزامها بالقيم الجوهرية (العدالة ، الشفافية ، المساواة ، النزاهة ...).					
١٣.	تطبق الوزارة استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر.					

المجال الثاني: بيئة العمل

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة

				جدا						
										١٤ . بيئة العمل نظيفه وآمنه.
										١٥ . توفر الوزارة بيئة صحية للعمل (الإضاءة، التدفئة، التبريد..).
										١٦ . توفر الوزارة الوسائل التكنولوجية الحديثة.
										١٧ . توفر الوزارة كافة اللوازم (الأثاث ، الأجهزة والأدوات) اللازمة للعاملين.
										١٨ . تشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي تشغله.
										١٩ . تطبق الوزارة استراتيجيات أمن وسرية المعلومات.
										٢٠ . تعمل الوزارة على الحد من هدر الموارد والحد من الانفاق.
										٢١ . تعزز الوزارة نشاطات الابتكار والإبداع لدى العاملين.

المجال الثالث: الحوافز المادية والمعنوية

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة
منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً		
						٢٢ . تمنح الوزارة الحوافز المعنوية المناسبة للعاملين فيها.
						٢٣ . تعمل الوزارة على إيفاد العاملين فيها إلى الجامعات لنيل الدرجات العلمية المختلفة (دبلوم، ماجستير، دكتوراه).
						٢٤ . لدى الوزارة أسس محددة لمنح المكافآت والحوافز للعاملين.
						٢٥ . تساعد حوافز رتب (المعلمين والإداريين) في النمو المهني للعاملين (في حال تقاضي رتب المعلمين والإداريين).
						٢٦ . تمنح الوزارة بدل التنقلات والاقتران حسب الأنظمة المعمول بها.
						٢٧ . تعمل الوزارة على رفع كفاءة العاملين بها من خلال البرامج التدريبية.
						٢٨ . تمنح الوزارة للعاملين فيها فرصا لالتحاق أبنائهم في الجامعات الأردنية .

المجال الرابع: الإستقرار والرضا الوظيفي

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة
منخفضة	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية		

				جدا	
٢٩.					تسعى الوزارة إلى وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
٣٠.					تستخدم الوزارة أسسا ومعايير عادلة لتقييم أداء العاملين.
٣١.					يناقش الرئيس المباشر نتائج عملية الأداء مع العاملين بشفافية.
٣٢.					تعمل الوزارة على تطبيق ومراجعة وتطوير الوصف الوظيفي لجميع الوظائف المعتمده.
٣٣.					تسهم النقابة في تحسين الرضا الوظيفي.
٣٤.					تطبق الوزارة منهجية محفزة للإحتفاظ بالموظفين.
٣٥.					تعزز الوزارة العلاقات الإنسانية بين العاملين وتشاركهم مناسباتهم.
٣٦.					تسعى الوزارة إلى توفير الرفاه الاجتماعي للعاملين فيها (صندوق الاسكان ، سلف الضمان الإجتماعي ، مكافآت نهاية الخدمة ، أندية المعلمين...).
٣٧.					توفر الوزارة للعاملين فيها فرصة الحراك الوظيفي إلى مواقع متقدمة.
٣٨.					تحقق الوزارة مبدأ تكافؤ الفرص في تعبئة الشواغر المختلفة.
٣٩.					تتوفر لدى الوزارة آلية واضحة للتعامل مع شكاوى العاملين.
٤٠.					تسهل الوزارة حصول العاملين المعنيين وأصحاب العلاقة على المعلومات التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب.

٤١. في نظرك ما هي وسيلة الإتصال الأنسب داخل الوزارة :

- أ- الموقع الإلكتروني للوزارة
- ب- التعاميم والكتب الرسمية
- ج- الإجتماعات الدورية
- د- الهاتف
- هـ- البريد الإلكتروني
- و- المطبوعات والمنشورات

٤٢. أشعر بالرضا العام عن عملي في الوزارة نعم لا

إذا كانت الإجابة لا ، ما هي الأسباب :

.....

.....