



قياس مدى رضا العاملين في بعض وحدات الجهاز الإداري للدولة عن بيئة العمل (الجامعات)

يونيو ٢٠١٩

القسم الأول: المؤشر العام لرضا العاملين في وحدات الجهاز الإداري للدولة

مقدمة

مما لا شك فيه أن العنصر البشري هو السبيل الوحيد لنجاح أية مؤسسة وتحقيق أهدافها، ولضمان هذا كان لابد من العمل على توفير بيئة عمل مناسبة تنعكس بشكل إيجابي على روح الموظف، مما يكون له بالغ الأثر على الأداء الوظيفي.

وفي هذا الصدد، يمكن تعريف بيئة العمل على أنها كل ما يوجد ويحدث في محيط العمل أو بسبب العمل. وليئة العمل عدة عناصر، منها: العناصر المادية، مثل: مواقع العمل، المكاتب، التجهيزات المتوفرة، والعناصر غير المادية، مثل: وقت العمل، العلاقات بين زملاء العمل، أساليب القيادة والإدارة، نوعية الاتصالات، أساليب الترفية، رفع الروح المعنوية، طرق المكافأة والعقاب وغيرها. وتشكل هذه في مجموعها ما يعرف ببيئة العمل. ويمكن أن تكون بيئة العمل إيجابية عندما تكون محفزة على العمل، وتكون سلبية عندما تكون مثبطة عن العمل.^(١)

أنواع بيئة العمل (٢)

بيئة العمل الخاصة

هي تلك البيئة التي تعيش فيها المؤسسة بمفردها ولا يشاركها أحد في التأثير بها كأنظمة الداخلية للمؤسسة وأسلوب عمل إدارة الأعمال فيها.

بيئة العمل العامة

هي تلك البيئة التي تتكون من الأبعاد المختلفة المحيطة بالمؤسسة، والتي يمكن لها أن تؤثر على أنشطتها، وليس بالضرورة أن ترتبط هذه العناصر بطريقة مباشرة بعناصر في المؤسسة.

بيئة العمل الداخلية

تشمل جميع الماكينات والآلات وطرق العمل والتنظيم الذي يعمل فيه الفرد مع الأفراد الآخرين ولها علاقة مباشرة بالفرد من حيث قدراته وقابليته.

بيئة العمل الخارجية

هي كل ما يقع خارج حدود المؤسسة، كما أنها أيضا تُعتبر كل القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المؤسسة، وتقع خارج حدودها.

(١) السليمي، إيناس (٢٠١٥)، «جودة بيئة العمل وانعكاسها على التفكير الإبداعي للعمليات في المشروعات الصغيرة»، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

(٢) بن رحمن، سهام (٢٠١٤)، «بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي»، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

سيركز هذا التقرير على بيئة العمل الداخلية، مع التركيز على مدى رضا العاملين بالجامعات عن العناصر الفنية أو التقنية لبيئة العمل الداخلية

عناصر بيئة العمل الداخلية (1)

التكنولوجيا، طرق وأساليب العمل، الآلات والمعدات والأجهزة.

البيئة
الفنية أو
التقنية

قانون العمل ولوائحه، تعليمات تحكم علاقات العاملين، قنوات الاتصال، السلطة والمستويات والأدوار والخطط والأهداف.

التنظيم
الرسمي

حيث رسم الخطط والأهداف وما تتضمنه من عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتوجيه والرقابة ونوع القيادة وتقييم الأداء.

الإدارة

وما يتضمنه من شبكة العلاقات غير الاجتماعية والثقافية التي تنشأ بين العاملين

التنظيم غير
الرسمي

يهتم هذا التقرير بالعناصر الفنية أو التقنية لبيئة العمل الداخلية، حيث سيتم قياس مدى توفر بنود البيئة الفنية وتقييم العاملين لهذه العناصر وذلك من خلال مؤشر مركب

أولاً: المؤشر العام للرضا عن العناصر الفنية أو التقنية لبيئة العمل الداخلية

- ❖ يتكون المؤشر العام للرضا عن العناصر الفنية لبيئة العمل الداخلية من أربعة مؤشرات فرعية، هي: بيئة العمل، البنية التحتية، الأدوات المساعدة، والمواصلات والانتقال.
- ❖ تم حساب المؤشر العام من خلال حساب وسط حسابي غير مرجح للمؤشرات الفرعية.
- ❖ تتراوح قيمة المؤشر العام بين (٠ - ١٠٠)، بحيث يعبر (٠) عن عدم الرضا التام للعاملين عن العناصر الفنية لبيئة العمل الداخلية، وتعبر القيمة (١٠٠) عن الرضا التام للعاملين عن العناصر الفنية لبيئة العمل الداخلية.
- ❖ تم حساب المؤشرات الفرعية عن طريق حساب وسط حسابي غير المرجح للمتغيرات المكونة لكل مؤشر فرعي على أن يحتوي كل مؤشر فرعي على:

شكل رقم (١ - ١)

المؤشرات المكونة للمؤشر العام للرضا عن العناصر الفنية أو التقنية لبيئة العمل الداخلية



ثانياً: أداء الجامعات بالنسبة للمؤشر العام

احتلت جامعة عين شمس المرتبة الأولى بالنسبة للمؤشر العام للرضا عن العناصر الفنية أو التقنية لبيئة العمل الداخلية، في حين احتلت جامعة الإسكندرية المرتبة الأخيرة.

في الجزء التالي سيتم عرض ترتيب الجامعات وفقاً لقيمة المؤشر العام

ترتيب الجامعات بالنسبة للمؤشر العام للرضا عن العناصر الفنية أو التقنية لبيئة العمل الداخلية

٥٩,٥

١. جامعة عين شمس

٥١,١

١٤. جامعة مدينة السادات

٤٩,٦

١٥. جامعة بني سويف

٤٩,٣

١٦. جامعة حلوان

٤٨,٢

١٧. جامعة المنوفية

٤٧,٦

١٨. جامعة قناة السويس

٤٧,٠

١٩. جامعة دمياط

٤٧,٠

٢٠. جامعة طنطا

٤٤,٧

٢١. جامعة أسيوط

٤٣,٦

٢٢. جامعة السويس

٤٣,٠

٢٣. جامعة الوادي الجديد

٣٧,٧

٢٤. جامعة الأزهر

٥٨,٥

٢. جامعة المنيا

٥٨,٤

٣. جامعة بنها

٥٨,٠

٤. جامعة الفيوم

٥٦,٨

٥. جامعة أسوان

٥٦,٥

٦. جامعة دمنهور

٥٣,٥

٧. جامعة القاهرة

٥٢,٦

٨. جامعة جنوب الوادي

٥٢,٣

٩. جامعة سوهاج

٥١,٨

١٠. جامعة المنصورة

٥١,٧

١١. جامعة الزقازيق

٥١,٥

١٢. جامعة بورسعيد

٥١,٥

١٣. جامعة كفر الشيخ

٣٥,٢

٢٥. جامعة الاسكندرية

٢-١ ترتيب الجامعات وفقاً لمؤشر بيئة العمل

يعتبر أداء الجامعات في مؤشر بيئة العمل جيداً حيث بلغت أقصى قيمة لهذا المؤشر ٧٦,١ والذي كان من نصيب جامعة الفيوم، في حين بلغت أقل قيمة للمؤشر ٤٤,٣ وذلك بالنسبة لجامعة الإسكندرية.

جدول رقم (٢ - ١): ترتيب الجامعات وفقاً لقيمة مؤشر بيئة العمل

الجامعة	الترتيب	قيمه المؤشر
الفيوم	١	٧٦,١
جنوب الوادي	٢	٧١,٨
عين شمس	٣	٧١,٣
القاهرة	٤	٧١,٠
سوهاج	٥	٧٠,٥
بنها	٦	٧٠,٣
أسوان	٧	٦٩,١
دمنهور	٨	٦٧,٩
الزقازيق	٩	٦٦,٨
مدينة السادات	١٠	٦٤,٩
قناة السويس	١١	٦٤,٥
بورسعيد	١٢	٦٣,٤
بني سويف	١٣	٦٣,٣
المنصورة	١٤	٦٣,١
المنيا	١٥	٦٢,٢
طنطا	١٦	٦٢,١
كفر الشيخ	١٧	٦١,٨
حلوان	١٨	٦٠,٠
المنوفية	١٩	٥٩,٤
السويس	٢٠	٥٩,٢
الوادي الجديد	٢١	٥٩,٠
دمياط	٢٢	٥٨,٢
أسيوط	٢٣	٥٧,٥
الأزهر	٢٤	٥٤,٨
الإسكندرية	٢٥	٤٤,٣

٢-٢ ترتيب الجامعات وفقاً لمؤشر البنية التحتية

يعتبر أداء الجامعات في مؤشر البنية التحتية جيداً، حيث بلغت أقصى قيمة لهذا المؤشر ٧٠,٨ وذلك بالنسبة لجامعة كفرالشيخ، في حين بلغت أقل قيمة للمؤشر ٤٨,٨ بالنسبة لجامعة الوادي الجديد.

جدول رقم (٢- ٢): ترتيب الجامعات وفقاً لقيمة مؤشر البنية التحتية

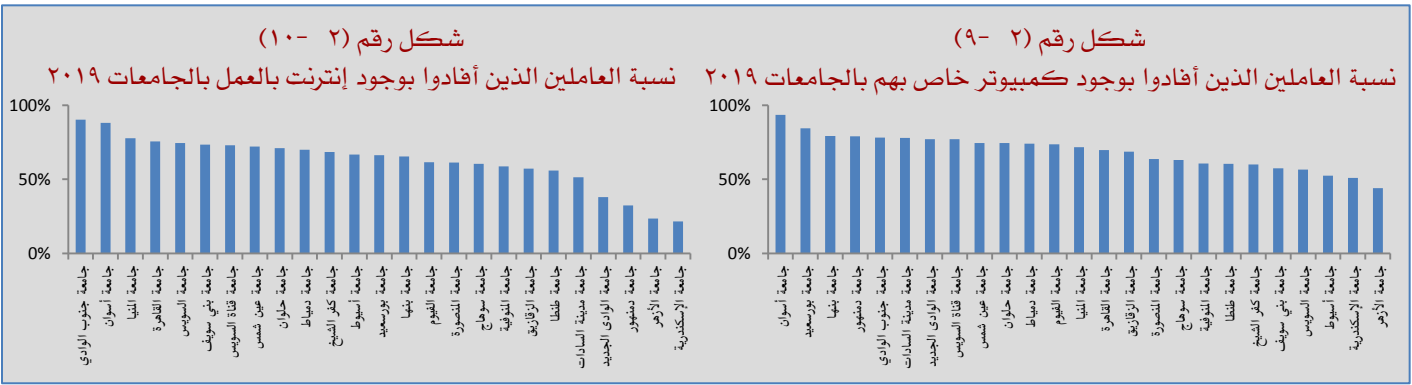
الجامعة	الترتيب	قيمه المؤشر
كفر الشيخ	١	٧٠,٨
المنيا	٢	٦٨,٦
عين شمس	٣	٦٨,٤
دمهور	٤	٦٥,٥
الزقازيق	٥	٦٥,١
بنها	٦	٦٢,٩
الفيوم	٧	٦٢,٧
أسوان	٨	٦١,٥
المنصورة	٩	٥٨,١
القاهرة	١٠	٥٧,٣
بورسعيد	١١	٥٥,٣
أسيوط	١٢	٥٤,٩
سوهاج	١٣	٥٤,٥
الإسكندرية	١٤	٥٣,٩
طنطا	١٥	٥٣,٩
المنوفية	١٦	٥٣,٥
قناة السويس	١٧	٥١,٦
السويس	١٨	٥١,٦
حلوان	١٩	٥١,٥
بني سويف	٢٠	٥٠,٩
دمياط	٢١	٥٠,٧
مدينة السادات	٢٢	٥٠,٦
الأزهر	٢٣	٥٠,٦
جنوب الوادي	٢٤	٤٩,٣
الوادي الجديد	٢٥	٤٨,٨

٣- مؤشر الأدوات المساعدة

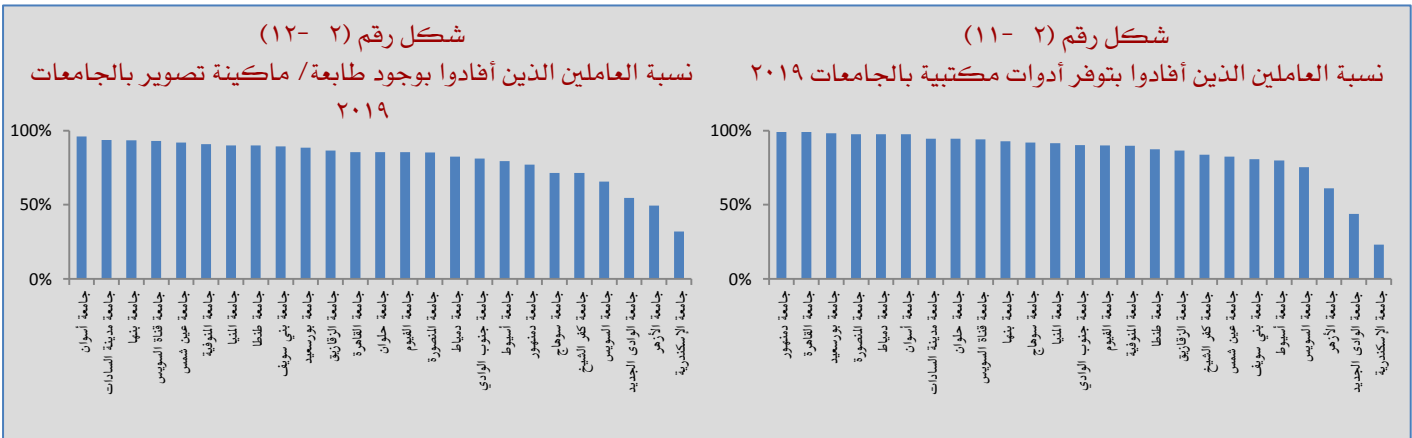
يتكون مؤشر الأدوات المساعدة من ٤ بنود يتم سؤال الموظف عن تقييم مدى جودتها، وهذه البنود هي: (وجود كمبيوتر، وجود إنترنت، توفر أدوات مكتبية، توفر طابعة/ ماكينة تصوير والورق الخاص بها) يتم تقييم كل بند من هذه البنود على مقياس من (٠) إلى (٥) حيث يعبر الصفر عن سوء الخدمة في حين تعبر الـ ٥ عن جودتها، و جدير بالذكر أن أداء الجامعات في هذا المؤشر جيد، حيث أشار معظم العاملين بالجامعات بتوفر البنود الخاصة بهذا المؤشر.

٣-١ توفر البنود الخاصة بمؤشر الأدوات المساعدة

- ❖ جامعة أسوان احتلت المرتبة الأولى بين الجامعات من حيث نسبة العاملين بها الذين أفادوا بوجود كمبيوتر خاص بهم (٩٣,٥٪)، في حين احتلت جامعة الأزهر المرتبة الأخيرة (٤٤,٠٪).
- ❖ جاءت جامعة جنوب الوادي على رأس قائمة الجامعات التي أفاد العاملون بها بوجود إنترنت بالعمل (٩٠,٢٪)، على عكس جامعة الإسكندرية التي جاءت في ذيل هذه القائمة بنسبة ٢١,٥٪.



- ❖ جامعة دمنهور جاءت في المرتبة الأولى بين الجامعات من حيث نسبة العاملين الذين أفادوا بتوفر الأدوات المكتبية (٩٩,٠٪)، بينما جاءت جامعة الإسكندرية في المرتبة الأخيرة بنسبة ٢٣,٠٪.
- ❖ جاءت جامعة أسوان في مقدمة الجامعات من حيث نسبة العاملين الذين أفادوا بوجود طابعة/ ماكينة تصوير، حيث بلغت تلك النسبة ٩٦,٠٪، على عكس جامعة الإسكندرية والتي جاءت في المؤخرة بنسبة ٣٢,٠٪.



٢-٣ ترتيب الجامعات وفقاً لمؤشر الأدوات المساعدة

يعتبر أداء الجامعات في مؤشر الأدوات المساعدة متوسطاً، حيث بلغت أقصى قيمة لهذا المؤشر ٦٣,٩ والذي كان من نصيب جامعة بنها، في حين بلغت أقل قيمة للمؤشر ١٩,٤ وذلك بالنسبة لجامعة الإسكندرية.

جدول رقم (٢ - ٣): ترتيب الجامعات وفقاً لقيمة مؤشر الأدوات المساعدة

الجامعة	الترتيب	قيمة المؤشر
بنها	١	٦٣,٩
قناة السويس	٢	٦٣,٧
المنيا	٣	٦٢,٥
أسوان	٤	٦٠,٥
جنوب الوادي	٥	٦٠,٢
بورسعيد	٦	٦٠,٠
المنصورة	٧	٥٩,٢
مدينة السادات	٨	٥٨,٥
طنطا	٩	٥٨,٣
عين شمس	١٠	٥٨,٠
الفيوم	١١	٥٦,٥
الزقازيق	١٢	٥٦,٣
بني سويف	١٣	٥٦,١
دمنهور	١٤	٥٥,٣
دمياط	١٥	٥٤,١
المنوفية	١٦	٥٢,٢
كفر الشيخ	١٧	٥٢,٠
حلوان	١٨	٥١,٨
القاهرة	١٩	٥١,٢
سوهاج	٢٠	٤٩,١
السويس	٢١	٤٥,٥
أسيوط	٢٢	٤٣,٣
الوادي الجديد	٢٣	٣٤,٥
الأزهر	٢٤	٢٥,٩
الإسكندرية	٢٥	١٩,٤

E- مؤشرات المواصلات والانتقال

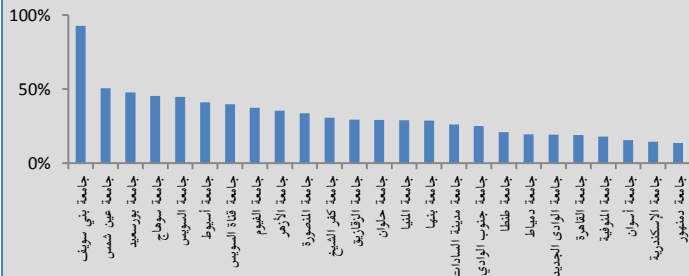
يتكون مؤشر المواصلات والانتقال من بندين يتم سؤال الموظف عن تقييم مدى جودتهما، وهذان البندان هما (مدى وجود وسيلة انتقال جماعية لإيصال الموظف إلى عمله - إذا كان الموظف يمتلك سيارة خاصة مدى إمكانية وجود مكان لصفها بسهولة) يتم تقييم كل بند من هذه البنود على مقياس من (٠) إلى (٥) حيث يعبر الصفر عن سوء الخدمة، في حين تعتبر الـ ٥ عن جودتها، جدير بالذكر أن أداء الجامعات في هذا المؤشر منخفض مقارنة بأدائها في المؤشرات السابقة.

I-E توفر البنود الخاصة بمؤشر المواصلات والانتقال

- ❖ أفادت الغالبية العظمى من العاملين بمعظم الجامعات بوجود وسيلة انتقال جماعية لتوصيل العاملين بالقرب من عملهم (سواء كانت مواصلات عامة/ أو تابعة للعمل).
- ❖ تعتبر جامعة حلوان هي الجامعة الوحيدة التي أفاد جميع العاملين بها بوجود وسيلة انتقال جماعية للعاملين بالجامعة.
- ❖ جاءت جامعة قناة السويس في المرتبة الأخيرة من حيث نسبة العاملين الذين أفادوا بوجود وسيلة انتقال جماعية لتوصيل العاملين بالقرب من عملهم (سواء كانت مواصلات عامة/ أو تابعة للعمل)، حيث بلغت تلك النسبة ١,٠%.
- ❖ أفاد ما يقرب من نصف العاملين بمعظم الجامعات المصرية بعدم وجود مكان لصف سياراتهم الخاصة في حال الذهاب بها للعمل، عدا جامعة بني سويف والتي أفاد ٩٢,٥% من العاملين بها بإمكانية صفهم لسياراتهم لتحتل المرتبة الأولى بذلك بين الجامعات.
- ❖ جاءت جامعة دمنهور في المرتبة الأخيرة بين الجامعات من حيث نسبة العاملين الذين أفادوا بوجود مكان لصف سياراتهم الخاصة في حال الذهاب بها للعمل حيث بلغت تلك النسبة حوالي ١٣,٥%.

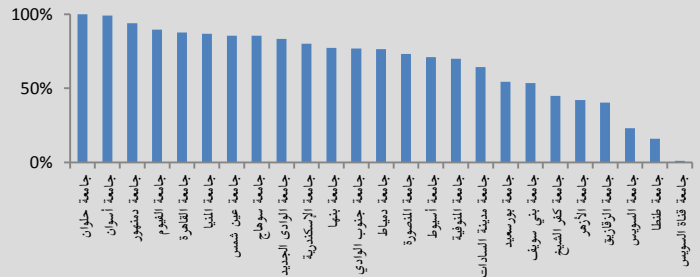
شكل رقم (٢ - ١٤)

نسبة العاملين الذين أفادوا بوجود مكان لصف سياراتهم الخاصة في حال الذهاب بها للعمل بالجامعات ٢٠١٩



شكل رقم (٢ - ١٣)

نسبة العاملين الذين أفادوا بوجود وسيلة انتقال جماعية لتوصيل العاملين بالقرب من عملهم (سواء كانت مواصلات عامة/ أو تابعة للعمل) بالجامعات ٢٠١٩



٢-٤ ترتيب الجامعات وفقا لمؤشر المواصلات والانتقال

يعتبر أداء الجامعات في مؤشر المواصلات والانتقال منخفضا، حيث بلغت أقصى قيمة لهذا المؤشر ٤٠,٨ والتي كانت من نصيب جامعة المنيا، في حين كانت أقل قيمة للمؤشر هي ١٠,٦ وذلك بالنسبة لجامعة قناة السويس.

جدول رقم (٢ - ٤): ترتيب الجامعات وفقا لقيمة مؤشر المواصلات والانتقال

الجامعة	الترتيب	قيمة المؤشر
المنيا	١	٤٠,٨
عين شمس	٢	٣٨,٨
دمهور	٣	٣٧,١
الفيوم	٤	٣٦,٧
بنها	٥	٣٦,٦
أسوان	٦	٣٦,١
سوهاج	٧	٣٥,٤
القاهرة	٨	٣٤,٤
حلوان	٩	٣٣,٩
مدينة السادات	١٠	٣٠,١
الوادي الجديد	١١	٢٩,٧
جنوب الوادي	١٢	٢٩,١
بني سويف	١٣	٢٨,٢
المنوفية	١٤	٢٧,٨
بورسعيد	١٥	٢٧,٤
المنصورة	١٦	٢٦,٨
دمياط	١٧	٢٥,١
الإسكندرية	١٨	٢٣,٤
أسيوط	١٩	٢٣,١
كفر الشيخ	٢٠	٢١,٣
الأزهر	٢١	١٩,٧
الزقازيق	٢٢	١٨,٦
السويس	٢٣	١٨,٢
طنطا	٢٤	١٣,٦
قناة السويس	٢٥	١٠,٦