

عنوان:

بررسی میزان رضایتمندی کارکنان از مدیرکل تعاون،
کار و رفاه اجتماعی استان گیلان

کارفرما:

اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان گیلان

تابستان 1398

كليات تحقيق

طرح مسأله

هر سازمانی برای بهبود کارایی و اثربخشی خود به رضایتمندی نیروی انسانی خود نیاز دارد و بدون توجه به خواسته‌ها و مطالبات آنان ناکارآمدی بر امور مستولی خواهد شد. مدیران دستگاه‌ها از طروق مختلف می‌توانند به این خواسته‌ها دست یابند اما بهترین روش برای دستیابی به مطالبات آنان انجام نظرسنجی است. به همین دلیل نظرسنجی حاضر برای ارزیابی بهتر فعالیت‌های یکساله مدیریت جدید اداره کل تعاون و رفاه استان گیلان طراحی شده است. داده‌های حاضر در تمام ادارات شهرستان‌ها و مرکز استان تکمیل گردید و امید است نتایج آن در بهبود کارایی سازمان مثمرتر باشد.

اهداف تحقیق

- بررسی میزان رضایت پاسخگویان از انتصابات سازمانی مدیریت جدید
- بررسی میزان رضایت پاسخگویان از حل مشکلات سازمانی توسط مدیریت جدید
- بررسی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت و اثربخشی کلاس‌های آموزش ضمن خدمت
- بررسی میزان رضایت پاسخگویان از مدیریت فعلی در ابعاد مختلف (جلب مشارکت، توانمندسازی، سیستم پاداش‌دهی) نسبت به مدیریت گذشته

جامعه آماری و شیوه نمونه‌گیری

کلیه پرسنل اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی که در مجموع 194 کارمند به سؤالات پاسخ داده‌اند.

روش تحقیق

پژوهش حاضر با استفاده از روش کمی، تکنیک پیمایش و ابزار پرسشنامه انجام پذیرفت.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

داده‌های به دست آمده پس از ورود اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته های تحقیق

جدول شماره (1): توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن

درصد	فراوانی	
3/1	6	20 تا 30 سال
15/5	30	31 تا 40 سال
27/8	54	41 تا 50 سال
5/7	11	51 تا 60 سال
47/9	93	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن است. طبق داده‌های جدول 27/8 درصد در گروه سنی 41 تا 50 سال و 15/5 درصد در گروه سنی 31 تا 40 سال قرار دارند. در ضمن 47/9 درصد هم سن خود را بیان نکرده‌اند.

جدول شماره (2): توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت

درصد	فراوانی	
59/8	116	مرد
23/7	46	زن
16/5	32	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت است. طبق داده‌های جدول 59/8 درصد پاسخگویان مرد و 23/7 درصد زن هستند.

جدول شماره (3): توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب تحصیلات

درصد	فراوانی	
2/1	4	زیردیپلم
6/2	12	دیپلم
43/8	85	کارشناسی
28/9	56	کارشناسی ارشد
0/5	1	دکتری
0/5	1	سایر
18	35	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب تحصیلات است. داده‌ها نشان می‌دهد که 43/8 درصد پاسخگویان دارای تحصیلات در حد کارشناسی و 28/9 درصد هم کارشناسی ارشد می‌باشند.

جدول شماره (4): توزیع فراوانی سابقه نظرسنجی در خصوص عملکرد مدیران اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی

درصد	فراوانی	
3/6	7	خیلی زیاد
3/6	7	زیاد
10/8	21	متوسط
22/7	44	کم
54/1	105	خیلی کم
5/2	10	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی سابقه نظرسنجی درباره عملکرد مدیران اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی را نشان می‌دهد. که در مجموع 76/8 درصد اظهار داشته‌اند که خیلی کم و کم درباره عملکرد مدیران نظرسنجی انجام شده است، 10/8 درصد به گزینه متوسط اشاره داشته و 7/2 درصد هم به گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (5): توزیع فراوانی نظر پاسخگویان در خصوص مفید بودن نظرسنجی جهت ارزیابی عملکرد مدیران

درصد	فراوانی	
27/3	53	خیلی زیاد
30/4	59	زیاد
21/1	41	متوسط
6/2	12	کم
11/3	22	خیلی کم
3/6	7	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی نظر پاسخگویان درباره مفید بودن نظرسنجی جهت ارزیابی عملکرد مدیران را نشان می‌دهد که در مجموع 57/7 درصد به گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد، 21/1 درصد گزینه متوسط و 17/5 درصد به گزینه‌های خیلی کم و کم اشاره داشته‌اند.

جدول شماره (6): توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از انتصابات سازمانی مدیرکل در یکسال اخیر

درصد	فراوانی	
25/3	49	خیلی زیاد
25/3	49	زیاد
29/4	57	متوسط
9/3	18	کم
6/2	12	خیلی کم
4/6	9	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از انتصابات سازمانی مدیرکل در یکسال اخیر را نشان می‌دهد. داده‌های به دست آمده گویای آن است که 50/6 درصد در حد زیاد و خیلی زیاد، 29/4 درصد در حد متوسط و 15/5 درصد در حد کم و خیلی کم از این انتصابات رضایت دارند.

جدول شماره (7): توزیع فراوانی میزان مراجعه پاسخگویان به مدیرکل جهت رفع مشکلات سازمانی

درصد	فراوانی	
4/1	8	خیلی زیاد
9/8	19	زیاد
25/8	50	متوسط
15/5	30	کم
38/7	75	خیلی کم
6/2	12	اظهاری نشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی میزان مراجعه پاسخگویان به مدیرکل جهت رفع مشکلات سازمانی را نشان می‌دهد که در مجموع 54/2 درصد اعلام کرده‌اند به ایشان در حد خیلی کم و کم مراجعه داشته‌اند. 25/8 درصد در حد متوسط و 13/9 درصد در حد زیاد و خیلی زیاد به ایشان مراجعه داشته‌اند.

جدول شماره (8): توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از پیگیری‌های مدیرکل در جهت حل مشکلات

درصد	فراوانی	
13/9	27	خیلی زیاد
25/3	49	زیاد
20/1	39	متوسط
6/7	13	کم
7/2	14	خیلی کم
26/8	52	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از پیگیری‌های مدیرکل در جهت حل مشکلات را نشان می‌دهد که در مجموع 39/2 درصد به گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد، 29/1 درصد به گزینه متوسط و 13/9 درصد به گزینه‌های کم و خیلی کم اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (9): توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت و اثربخشی کلاس‌های آموزش ضمن خدمت

درصد	فراوانی	
14/9	29	خیلی زیاد
28/4	55	زیاد
35/1	68	متوسط
7/7	15	کم
7/7	15	خیلی کم
6/2	12	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت و اثربخشی کلاس‌های آموزش ضمن خدمت را نشان می‌دهد. طبق داده‌های به دست آمده 43/3 درصد به گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد، 35/1 درصد به گزینه متوسط و 15/4 درصد به گزینه‌های کم و خیلی کم اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (10): توزیع فراوانی میزان سهمی بودن پاسخگویان در منافع حاصل از صرفه‌جویی در اداره

درصد	فراوانی	
29/9	58	خیلی زیاد
34	66	زیاد
16	31	متوسط
8/2	16	کم
6/7	13	خیلی کم
5/2	10	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی سؤالی است مبنی بر این که "تا چه میزان خود را در منافع حاصل از صرفه‌جویی در اداره سهمی می‌دانید؟" طبق داده‌های به دست آمده 63/9 درصد به گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد، 16 درصد به گزینه متوسط و 14/9 درصد به گزینه‌های کم و خیلی کم اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (11): توزیع فراوانی میزان دفاع پاسخگویان از اداره در مقابل انتقاد دیگران

درصد	فراوانی	
47/4	92	خیلی زیاد
32	62	زیاد
12/4	24	متوسط
2/6	5	کم
1/5	3	خیلی کم
4/1	8	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی میزان دفاع پاسخگویان از اداره در مقابل انتقاد دیگران را نشان می‌دهد که در مجموع 79/4 درصد به گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد، 12/4 درصد به گزینه متوسط و 4/1 درصد به گزینه‌های کم و خیلی کم اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (12): توزیع فراوانی میزان موفقیت مدیریت اداره کل در تحقق اهداف سازمانی
از نظر پاسخگویان

درصد	فراوانی	
22/2	43	خیلی زیاد
39/7	77	زیاد
28/9	56	متوسط
2/1	4	کم
2/1	4	خیلی کم
5/2	10	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی میزان موفقیت مدیریت اداره کل در تحقق اهداف سازمانی را نشان می‌دهد. طبق داده‌های جدول 61/9 درصد به گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد، 28/9 درصد به گزینه متوسط و 4/2 درصد به گزینه‌های کم و خیلی کم اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (13): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص جلب مشارکت کارکنان

درصد	فراوانی	
34	66	خیلی بهتر
41/2	80	بهتر
19/1	37	فرقی نکرده
1	2	خیلی بدتر
4/6	9	اظهار نشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص جلب مشارکت کارکنان را نشان می‌دهد. طبق داده‌های جدول 75/2 درصد ارزیابی بهتر و خیلی بهتر نسبت به مدیریت گذشته را ابراز کرده‌اند، 19/1 درصد هم اشاره کرده‌اند که با گذشته هیچ فرقی نداشته و 1 درصد هم اشاره کرده‌اند جلب مشارکت کارکنان بدتر شده است.

جدول شماره (14): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص توانمندسازی کارکنان

درصد	فراوانی	
24/7	48	خیلی بهتر
35/1	68	بهتر
33/5	65	تغییری نکرده
1	2	بدتر
0/5	1	خیلی بدتر
5/2	10	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص توانمندسازی کارکنان را نشان می‌دهد. داده‌های جدول نشان می‌دهد که 59/8 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 33/5 درصد به گزینه تغییری نکرده و 1/5 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (15): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص زمان پاسخگویی به کارکنان

درصد	فراوانی	
29/9	58	خیلی بهتر
45/4	88	بهتر
16/5	32	تغییری نکرده
0/5	1	بدتر
0/5	1	خیلی بدتر
7/2	14	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص زمان پاسخگویی به کارکنان را نشان می‌دهد. داده‌ها گویای آن است که 75/3 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 16/5 درصد به گزینه تغییری نکرده و 1 درصد به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (16): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص سیستم پاداش‌دهی به کارکنان

درصد	فراوانی	
26/8	52	خیلی بهتر
41/8	81	بهتر
23/7	46	تغییری نکرده
1	2	بدتر
0/5	1	خیلی بدتر
6/2	12	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص سیستم پاداش‌دهی به کارکنان را نشان می‌دهد. طبق داده‌های جدول 68/4 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 23/7 درصد به گزینه تغییری نکرده و 1/5 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره داشته‌اند.

جدول شماره (17): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص پرداخت معوقات

درصد	فراوانی	
26/8	52	خیلی بهتر
43/3	84	بهتر
19/6	38	تغییری نکرده
2/1	4	بدتر
1/5	3	خیلی بدتر
0/5	1	سایر
6/2	12	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص پرداخت معوقات را نشان می‌دهد. طبق داده‌های جدول 70/1 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 19/6 درصد به گزینه تغییری نکرده و 3/6 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (18): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص کنترل هزینه‌ها و جلوگیری از اسراف

درصد	فراوانی	
45/4	88	خیلی بهتر
43/3	84	بهتر
4/6	9	تغییری نکرده
0/5	1	خیلی بدتر
6/2	12	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص کنترل هزینه‌ها و جلوگیری از اسراف را نشان می‌دهد. طبق داده‌های جدول 88/7 درصد اعتقاد دارند در این خصوص وضعیت خیلی بهتر و بهتر، 4/6 درصد هم به گزینه تغییری نکرده و 0/5 درصد خیلی بدتر شده است.

جدول شماره (19): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص رفع تبعیض در پرداختها

درصد	فراوانی	
36/1	70	خیلی بهتر
42/8	83	بهتر
14/4	28	تغییری نکرده
0/5	1	بدتر
1	2	خیلی بدتر
5/2	10	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص رفع تبعیض در پرداختها را نشان می‌دهد. طبق داده‌های جدول 78/9 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 14/4 درصد به گزینه تغییری نکرده و 1/5 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره داشته‌اند.

جدول شماره (20): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص رعایت انصاف و عدل

درصد	فراوانی	
41/2	80	خیلی بهتر
39/7	77	بهتر
12/4	24	تغییری نکرده
0/5	1	بدتر
0/5	1	خیلی بدتر
5/7	11	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص رعایت انصاف و عدل را نشان می‌دهد. طبق داده‌های جدول 80/9 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 12/4 درصد به گزینه تغییری نکرده و 1 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (21): توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص احترام به همکاران

درصد	فراوانی	
49	95	خیلی بهتر
34	66	بهتر
10/8	21	تغییری نکرده
0/5	1	خیلی بدتر
5/7	11	اظهارنشده
100	194	جمع

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی نسبت به گذشته در خصوص احترام به همکاران را نشان می‌دهد. داده‌های به دست آمده نشان می‌دهد 83 درصد به گزینه‌های خیلی بهتر و بهتر، 10/8 درصد به گزینه تغییری نکرده و 0/5 درصد هم به گزینه خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.

جدول شماره (22): توزیع فراوانی پیشنهادات و انتقادات پاسخگویان

درصد	فراوانی	
2/6	5	1- رسیدگی به وضعیت کارکنان قراردادی
3/1	6	2- رسیدگی به وضعیت رفاهی کارکنان
1	2	3- فراهم کردن امکانات سخت‌افزاری مناسب برای انجام وظیفه
0/5	1	4- ایجاد یک صندوق الکترونیکی ویژه ارتباط بین پرسنل و مدیریت
0/5	1	5- از نتایج نظرسنجی استفاده شود
1	2	6- دیدار مدیرکل محترم با همکاران در شهرستان‌ها
1/5	3	7- پرداخت به موقع حقوق و مزایا
0/5	1	8- پرداختی‌ها براساسی وظیفه و نوع شغل محوله به کارمندان باشد
0/5	1	9- جذب و انتخاب مدیران کارآموده
0/5	1	10- حل مشکل بیمه تکمیلی کارکنان
0/5	1	11- توجه به مدرک تحصیلی کارکنان

جدول فوق بیانگر توزیع فراوانی پیشنهادات و انتقادات کارکنان می‌باشد. توجه به وضعیت رفاهی کارکنان و رسیدگی به وضعیت کارکنان قراردادی مهم‌ترین مطالبات کارکنان پاسخگو می‌باشد.

جمع بندی

پژوهش حاضر تحت عنوان میزان رضایتمندی کارکنان از عملکرد مدیرکل تعاون، کار و رفاه امور اجتماعی استان گیلان با 194 پرسشنامه در کل شهرستان‌های استان گیلان انجام شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد:

1- از نظر گروه سنی 27/8 درصد در گروه سنی 41 تا 50 سال و 15/5 درصد هم در گروه سنی 31 تا 40 سال قرار دارند.

2- از نظر گروه جنسی 59/9 درصد را مردان و 23/7 درصد را زنان تشکیل می‌دهند.

3- از حیث تحصیلات 43/8 درصد پاسخگویان تحصیلات در حد کارشناسی، 28/9 درصد هم در سطح کارشناسی ارشد قرار دارند.

4- از نظر رضایت پاسخگویان از انتصابات سازمانی مدیرکل 50/6 درصد به گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد، 29/4 درصد به سطح متوسط و 15/5 درصد هم به گزینه‌های کم و خیلی کم اشاره کرده‌اند.

5- از نظر میزان سهم بودن پاسخگویان از صرفه‌جویی‌های صورت‌گرفته در اداره 63/9 درصد به گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد، 16 درصد به گزینه متوسط و 14/9 درصد به گزینه‌های کم و خیلی کم اشاره کرده‌اند.

6- ارزیابی پاسخگویان در خصوص عملکرد مدیریت فعلی در توانمندسازی کارکنان 59/8 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 33/5 درصد به گزینه تغییری نکرده و 1/5 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.

7- ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی در خصوص میزان پاسخگویی به کارکنان نشان می‌دهد 75/3 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 16/5 درصد به گزینه تغییری نکرده و 1 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.

8- ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی در خصوص سیستم پاداش‌دهی 68/4 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 23/7 درصد به گزینه تغییری نکرده و 1/5 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.

9- ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت فعلی در خصوص پرداخت معوقات 70/1 درصد به گزینه‌های بهتر و خیلی بهتر، 19/6 درصد به گزینه تغییری نکرده و 3/6 درصد هم به گزینه‌های بدتر و خیلی بدتر اشاره کرده‌اند.