

وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / 2012م

رضا الموظفين

وحدة التقييم والتميز

تمهيد

تعتبر وزارة الأشغال العامة والسكان من الأذرع الأساسية في حكومة المملكة الأردنية الهاشمية، لما تطلع به من دور هام في مجالات العملية التنموية على الصعيد الوطني عبر انشاء و تحديث و تطوير و ديمومة البنية التحتية في المملكة لقناعتها بأن البنية التحتية المتطورة لها دور اساسي في نمو الاقتصاد الوطني و استقطاب الاستثمارات الخارجية وتوطين الاستثمارات المحلية وما لذلك من انعكاس على معيشة ورفاهية المواطن الاردني الذي هو محور العملية التنموية بشكل شامل.

المقدمة:

**تولي الوزارة اهتماماً كبيراً في مجال تطوير الأداء للقوى البشرية
باعتقاد منهجيات ومعايير التميز كأساس عمل لهذه الوزارة، وذلك
لرفع مستوى الأداء وتدريب وتأهيل الكوادر البشرية بالوزارة سواءً
بالنواحي الفنية والإدارية والمالية لتحقيق القيم المؤسسية من
حيث العمل بروح الفريق الواحد والتحسين المستمر والشفافية
والمساءلة والمبادرة والابداع والعدالة والنزاهة.**

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى :-

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في الوزارة .
2. التعرف على اسباب الفروقات في الاداء الوظيفي بين الموظفين.

منهجية الدراسة:

اتبع فريق العمل اليات العمل التالية لتحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة وهي:-

- (1) التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها.
- (2) تصميم الاستبانة.
- (3) عرضها ومناقشتها مع لجنة التخطيط في الوزارة واعادة تصميمها واعتمادها.
- (4) فحص الاستبانة للتحقق من سهولة التعامل معها وضوحها من قبل عينة عشوائية من موظفي الوزارة في مركز الوزارة.
- (5) اللجوء الى الجانب العملي الميداني وفيه قام فريق العمل بتطبيق اداة الدراسة وهي عبارة عن استبيان مكون من 36 سؤال بالاضافة الى بندين يتعلقان بالمعنويات في العمل واي اقتراحات لزيادة درجة الرضا الوظيفي وقد تم توزيعها بالوزارة ومراكز المحافظات
- (6) تصميم برنامج حاسوب تحليلي.
- (7) ادخال البيانات على الحاسوب.
- (8) تحليل البيانات باستخدام اسلوب ليكرت.
- (9) كتابة تقرير الدراسة شاملا النتائج والتوصيات.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من موظفي الوزارة بكافة فئاتهم الوظيفية من مدراء ومهندسين وفنيين واداريين وماليين حيث تم توزيع استبانة البحث عليهم في مكان عملهم في مركز الوزارة .

جوانب الدراسة

أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

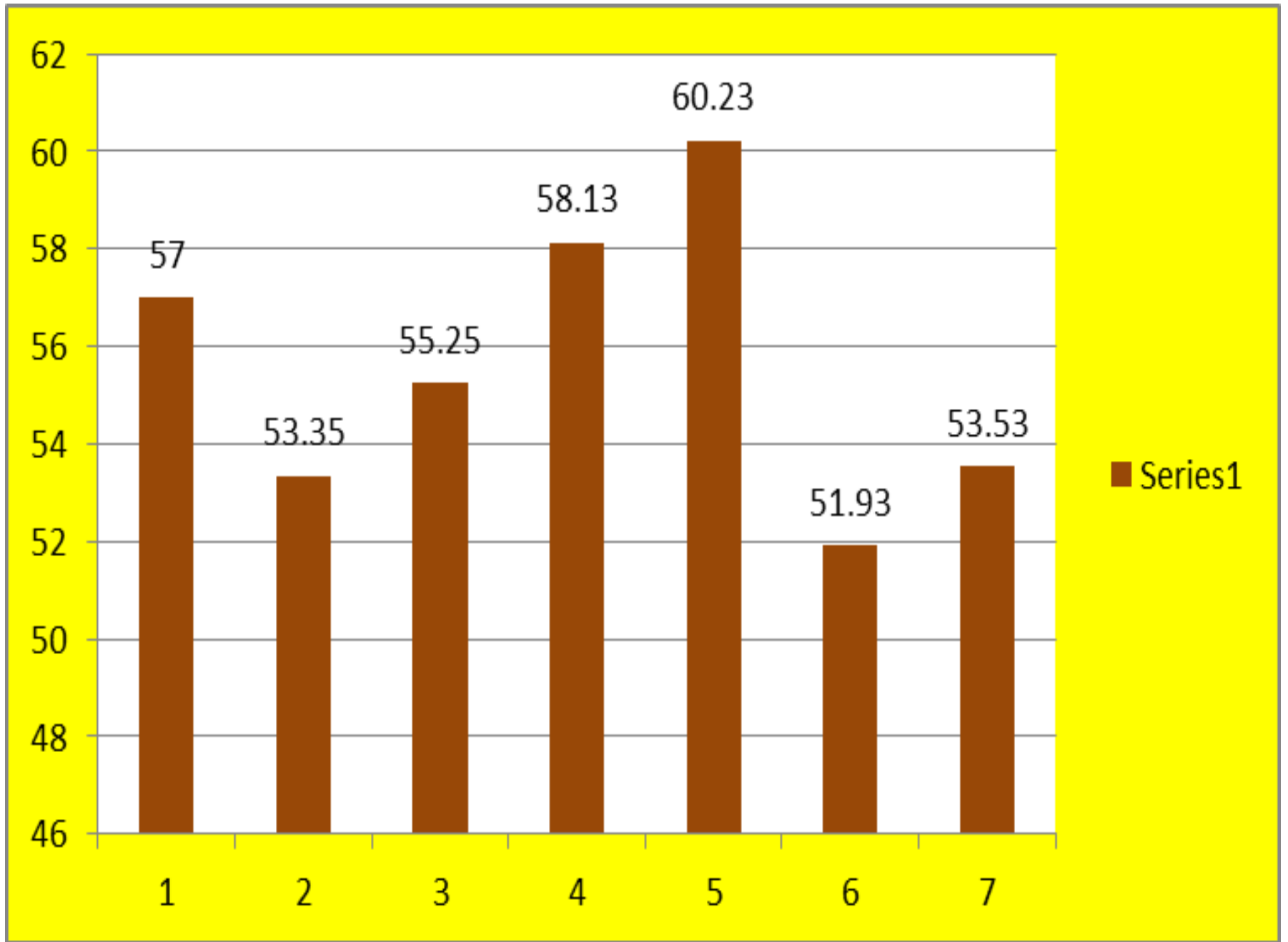
ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

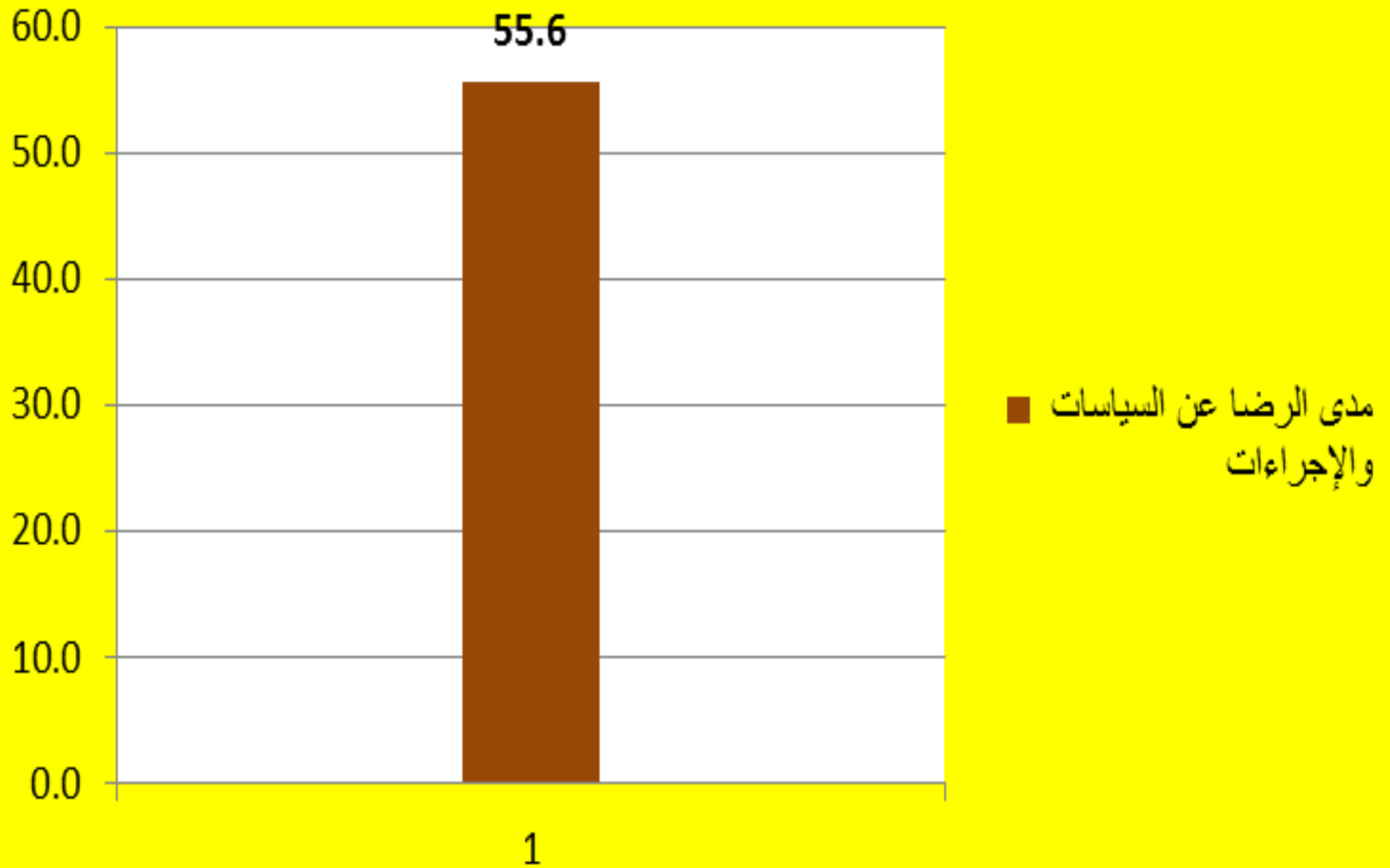
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

نسبة الرضا	السؤال	
57	أهداف الوزارة وأهداف الإدارة/المديرية/القسم واضحة ومفهومة	1
53.4	هناك وصف وظيفي لي يحتوي على المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة وتم إعلامي بها	2
55.3	يوجد إجراءات عمل واضحة لعملي تساعدني على القيام به كما يجب	3
58.1	يوجد خطة عمل واضحة للوزارة والإدارة والمديرية والقسم والوحدات	4
60.2	هذا العمل يمنحني مسؤولية وفرصة لاتخاذ القرارات	5
51.9	أشارك في اتخاذ القرارات الصادرة عن مديرتي / قسمي من خلال العمل بروح الفريق	6
53.5	أشعر بانتماء قوي للوزارة و أتمنى أن أمضي بقية حياتي المهنية فيها	7
55.6	الرضا العام عن السياسات والإجراءات	

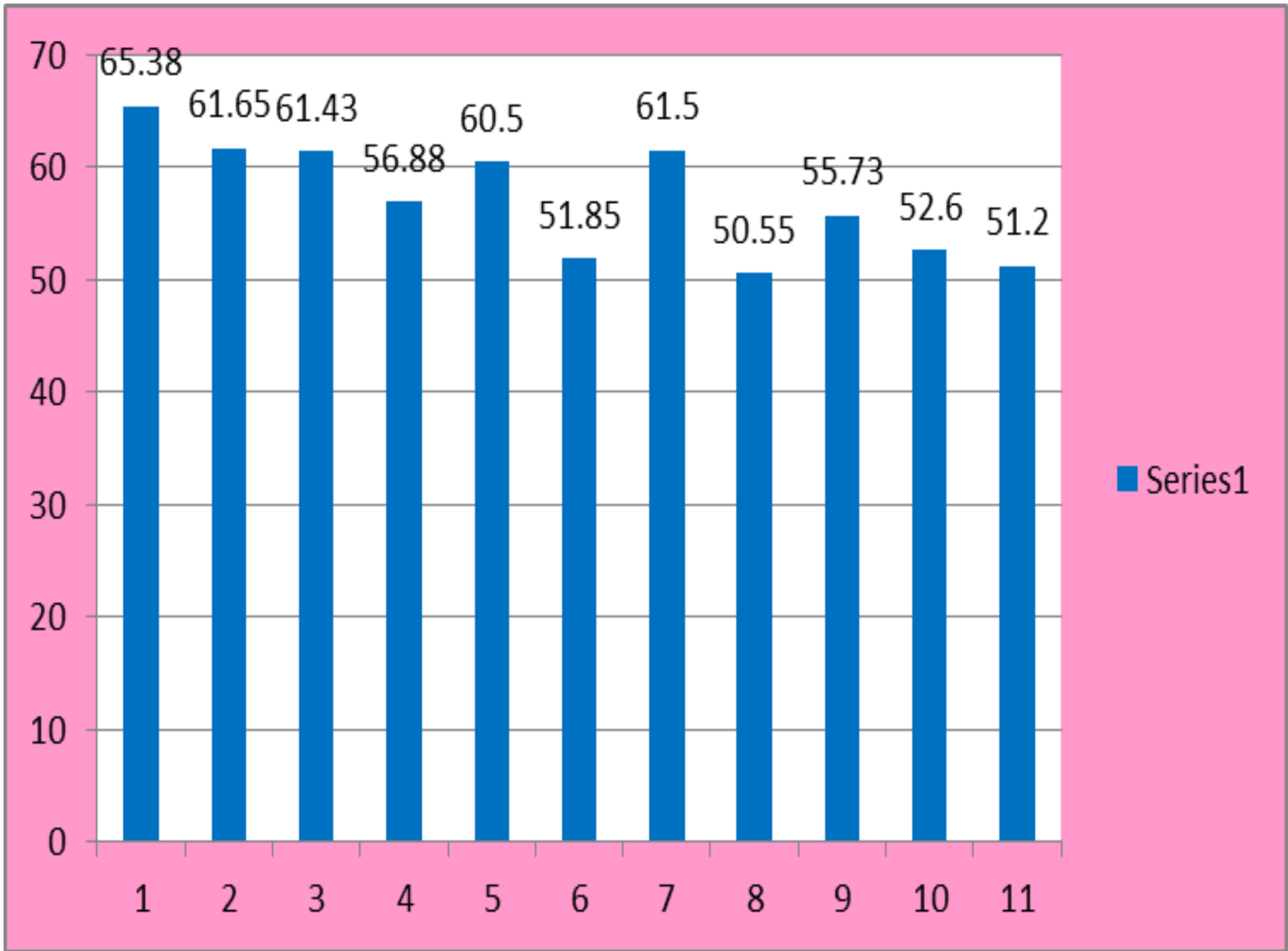


مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

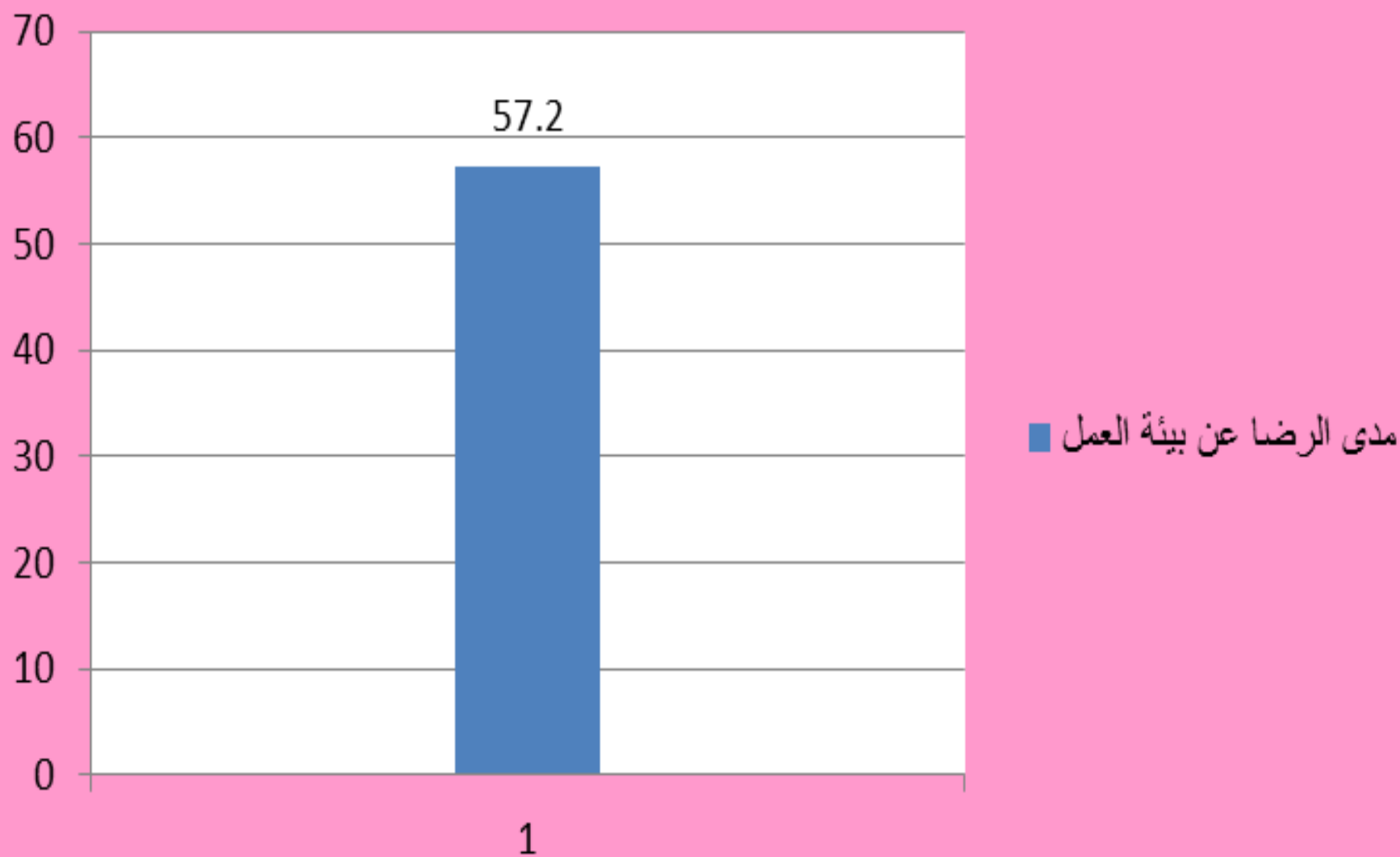


ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

نسبة الرضا	السؤال	
65.4	يتناسب حجم العمل المطلوب مني مع أوقات الدوام الفعلي	1
61.7	في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فأني على الاستعداد التام لذلك	2
61.4	تعمل الوزارة على تعزيز العمل بروح الفريق	3
56.9	تشجعنا الوزارة على الإبداع وتقديم الاقتراحات من أجل التطوير	4
60.5	تشجعنا الوزارة على نقل المعرفة	5
51.9	تشجعنا الوزارة على تطوير مستوى أدائنا وقدراتنا ومهاراتنا	6
61.5	بيئة العمل الذي أعمل به يتميز بأنه مريح وأمن (تكييف، إضاءة، مكاتب و كراسي مريحة، شروط السلامة الصحية،...)	7
50.6	تطبق الوزارة سياسة الباب المفتوح بفاعلية	8
55.7	أستطيع أن أعبر عن رأيي بحرية وبدون خوف	9
52.6	هناك وسائل اتصال دورية مناسبة وفعالة بين الموظفين واداراتهم (اجتماعات، لقاءات، تعاميم)	10
51.2	يقوم مسئولي المباشر بمناقشة أدائي خلال عملية التقييم والاتفاق على خطط التحسين	11
57.2	الرضا العام عن بيئة العمل	

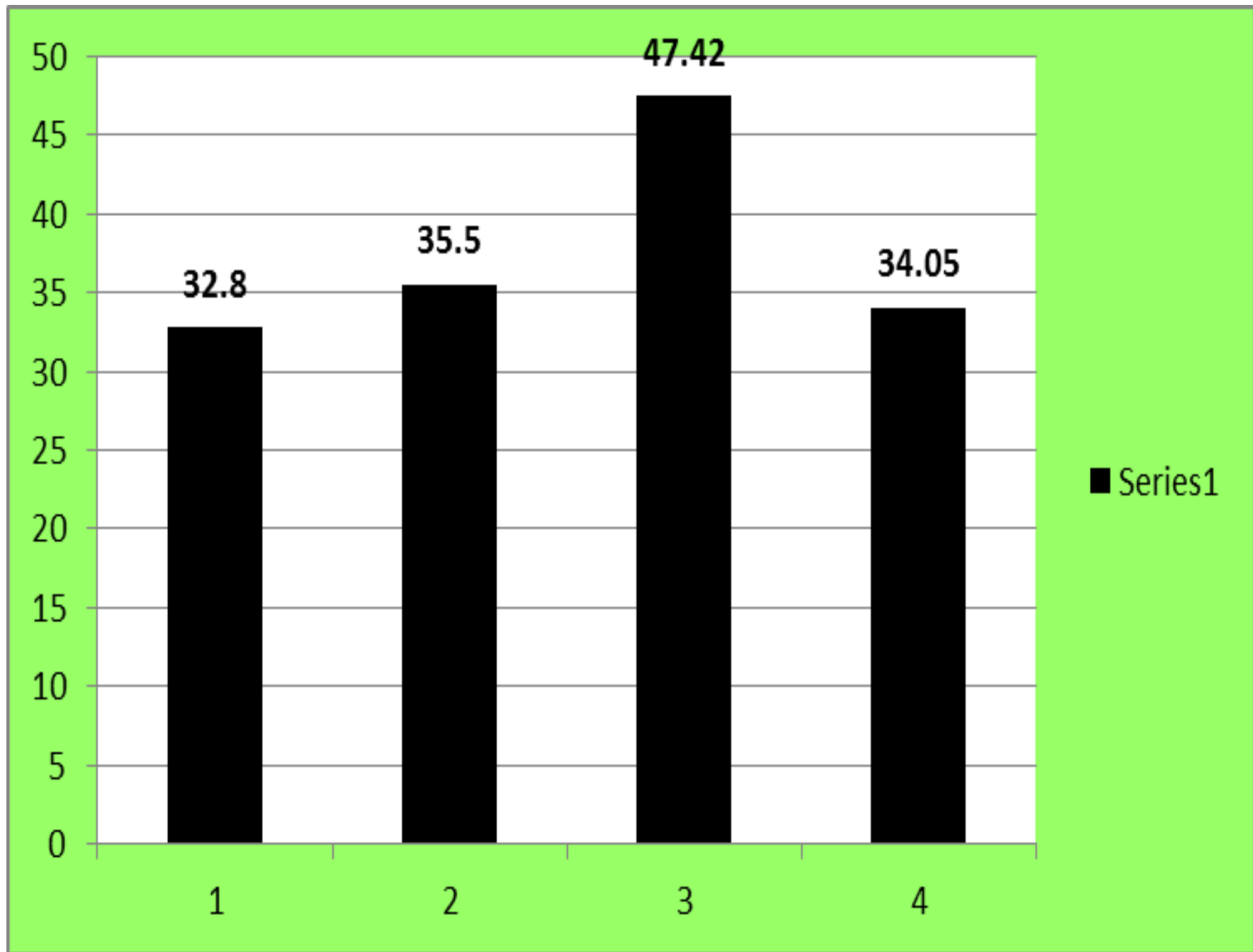


مدى الرضا عن بيئة العمل

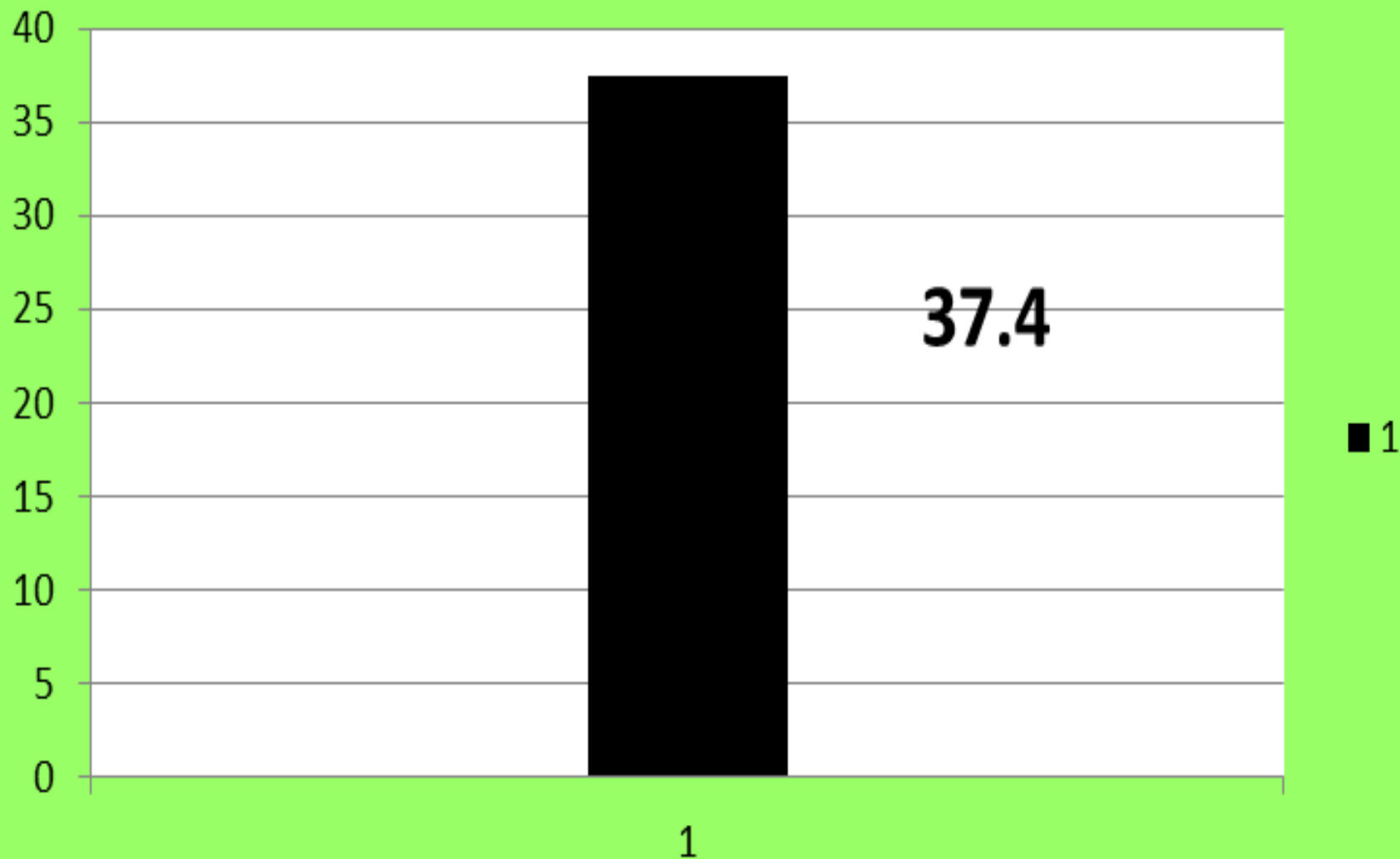


ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

نسبة الرضا	السؤال	
28.80	توجد اليات واضحة لضمان تكافؤ الفرص بين الموظفين (الترقية، الزيادة، المكافآت، التدريب،...)	1
43.05	التحفيز المعنوي من قبل مسؤولي المباشر والوزارة يزيد من انتاجيتي	2
47.42	يمثل الحافز الشهري دافعاً لزيادة إنتاجيتي	3
34.05	نظام البدلات (بدل التنقل) والمطبق حالياً في الوزارة عادل ومناسب	4
38.33	الرضا العام عن المكافآت والحوافز	

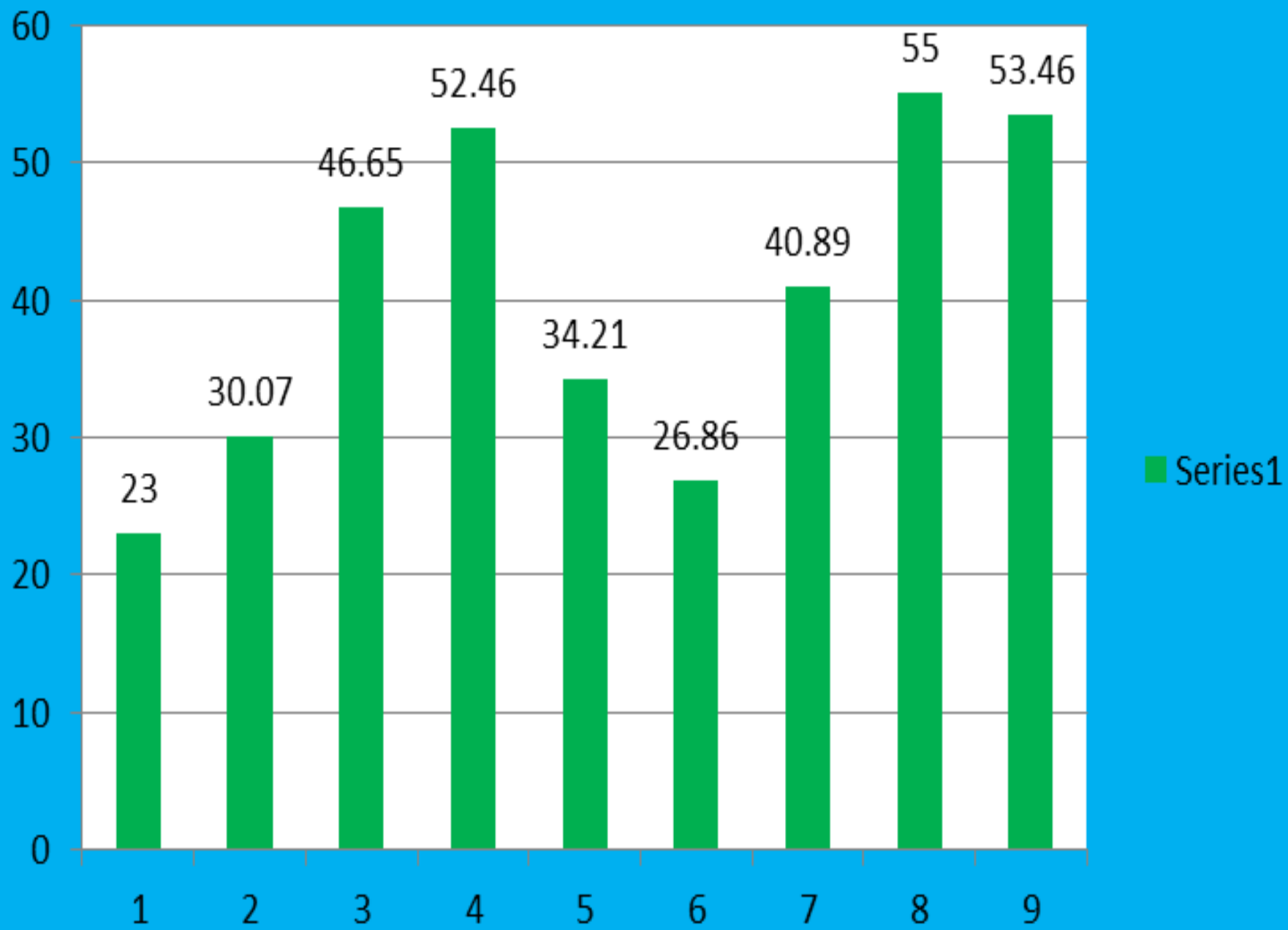


مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

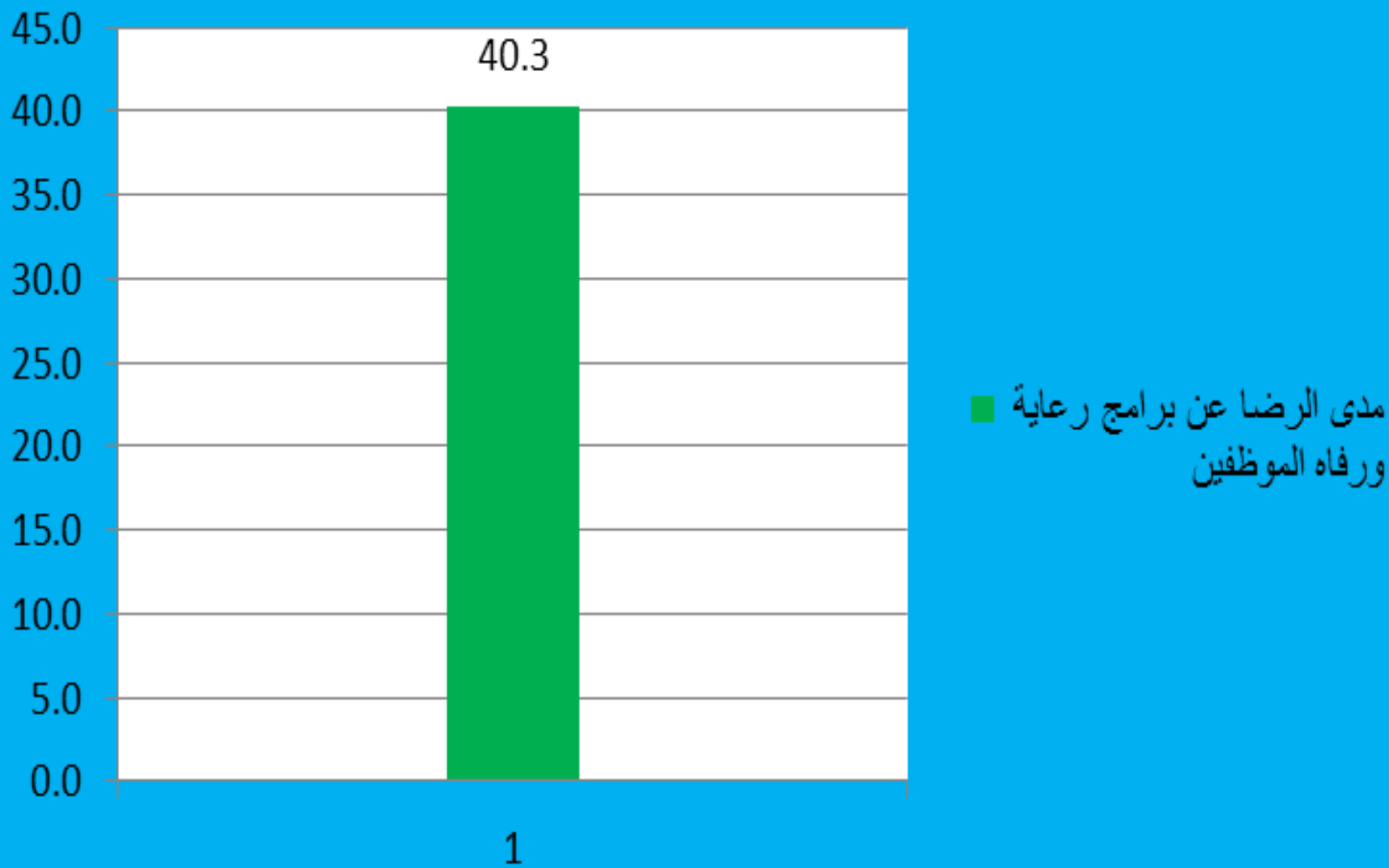


رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

نسبة الرضا	السؤال	
23	توفر الوزارة أنشطة اجتماعية ورياضية وثقافية للموظفين	1
30.1	توفر الوزارة وسائل لسد حاجة الموظف(وسائل نقل، مصلى، حضانة،كفتيريا..)	2
46.7	هناك علاقات جيدة وتفاهم مع مدرائي وزملائي في العمل	3
52.5	مسئولي المباشر يتعامل معي باحترام وشفافية وبعدالة ويساعدني على تحسين أدائي	4
34.2	لدي ثقة بدعم الادارة العليا لمشاريع تهدف لتحسين أوضاع الموظفين	5
26.9	يتم تقديم الدعم الفني للموظفين لحثهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بأهدافهم وتطلعاتهم	6
40.9	أني مقتنع بوظيفتي الحالية وهي قريبة من العمل المثالي بالنسبة لي	7
55	أشعر بأن نجاح الوزارة وتطورها و تميزها هو نجاح و تميز بالنسبة لي	8
53.5	أدعم أهداف الوزارة و قيمها وأعتبرها أهدافا و قيما لي	9
40.3	الرضا العام عن برامج رعاية ورفاه الموظفين	



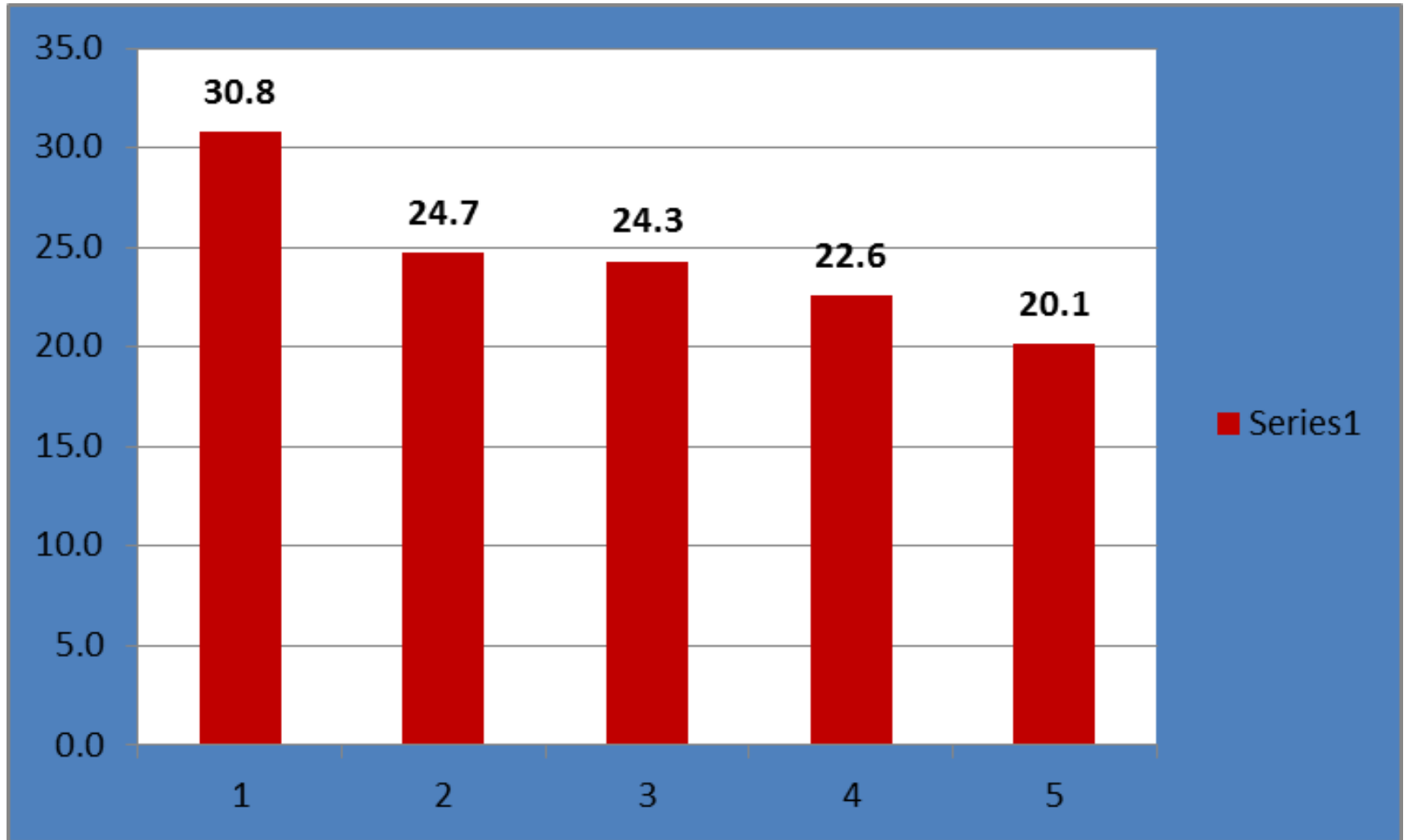
مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين



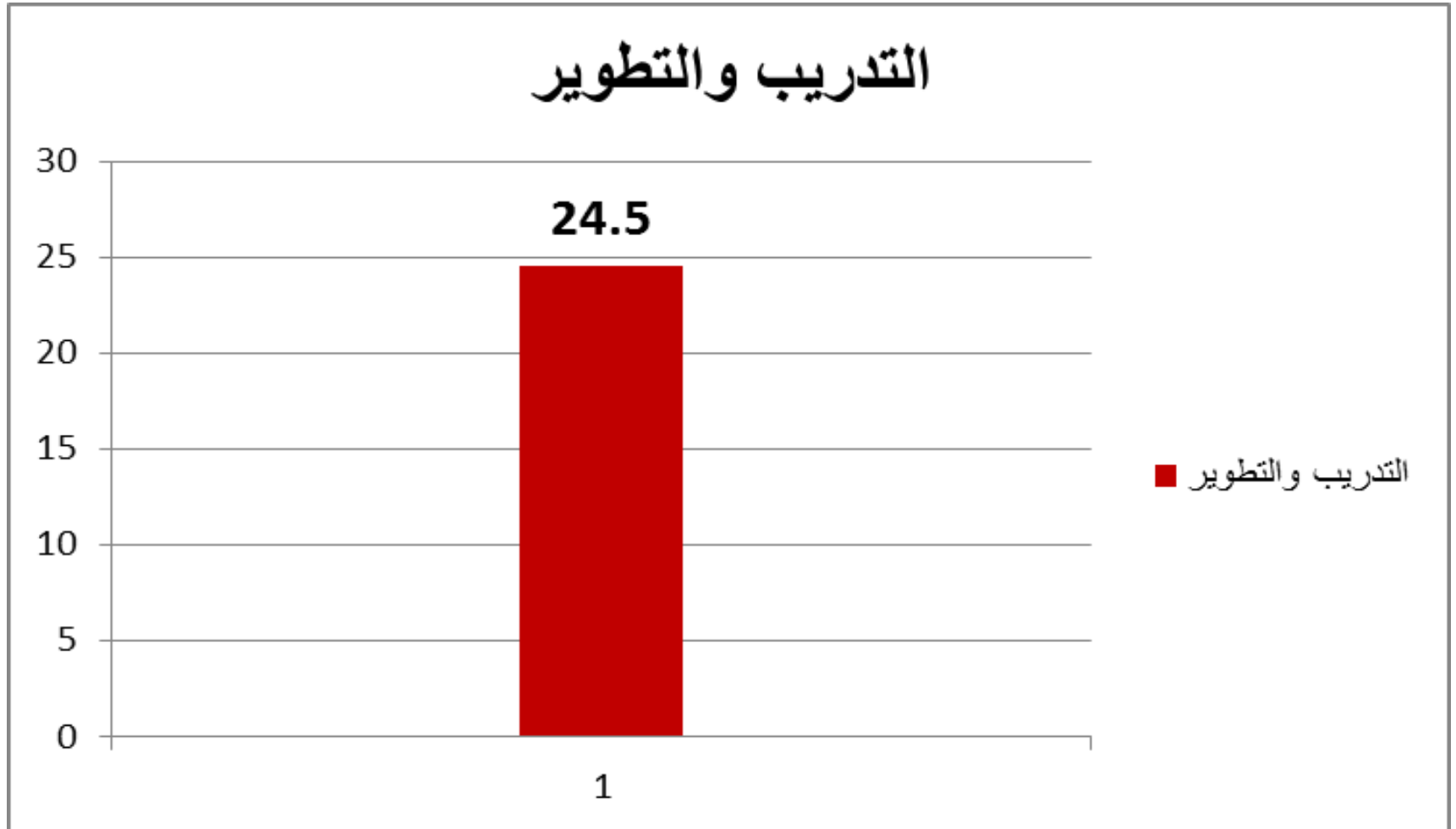
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

نسبة الرضا	السؤال	
30.8	تم تدريبي على إجراءات العمل الخاصة بعلمي	1
24.7	تشجع الوزارة فرص التعليم والتدريب المستمر	2
24.3	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على احتياجاتي الفعلية للعمل	3
22.6	مستوى تقييمي الشخصي للتدريب و التعليم الذي وفرته لي الوزارة بأنه مناسب	4
20.1	يوجد عدالة في توزيع الدورات بين الموظفين	5
24.5	الرضا العام عن عملية التطوير و التدريب	

خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

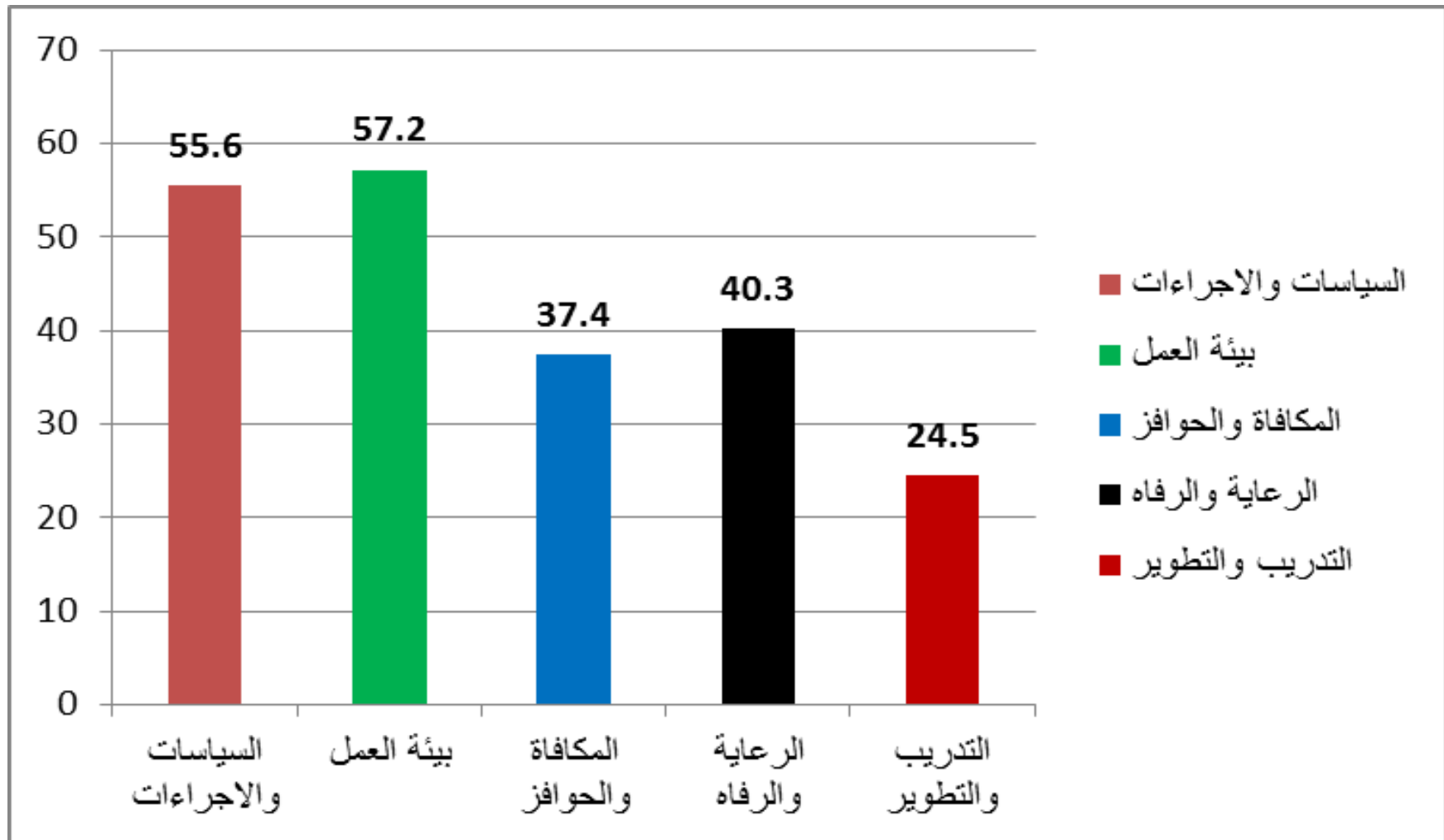


خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب



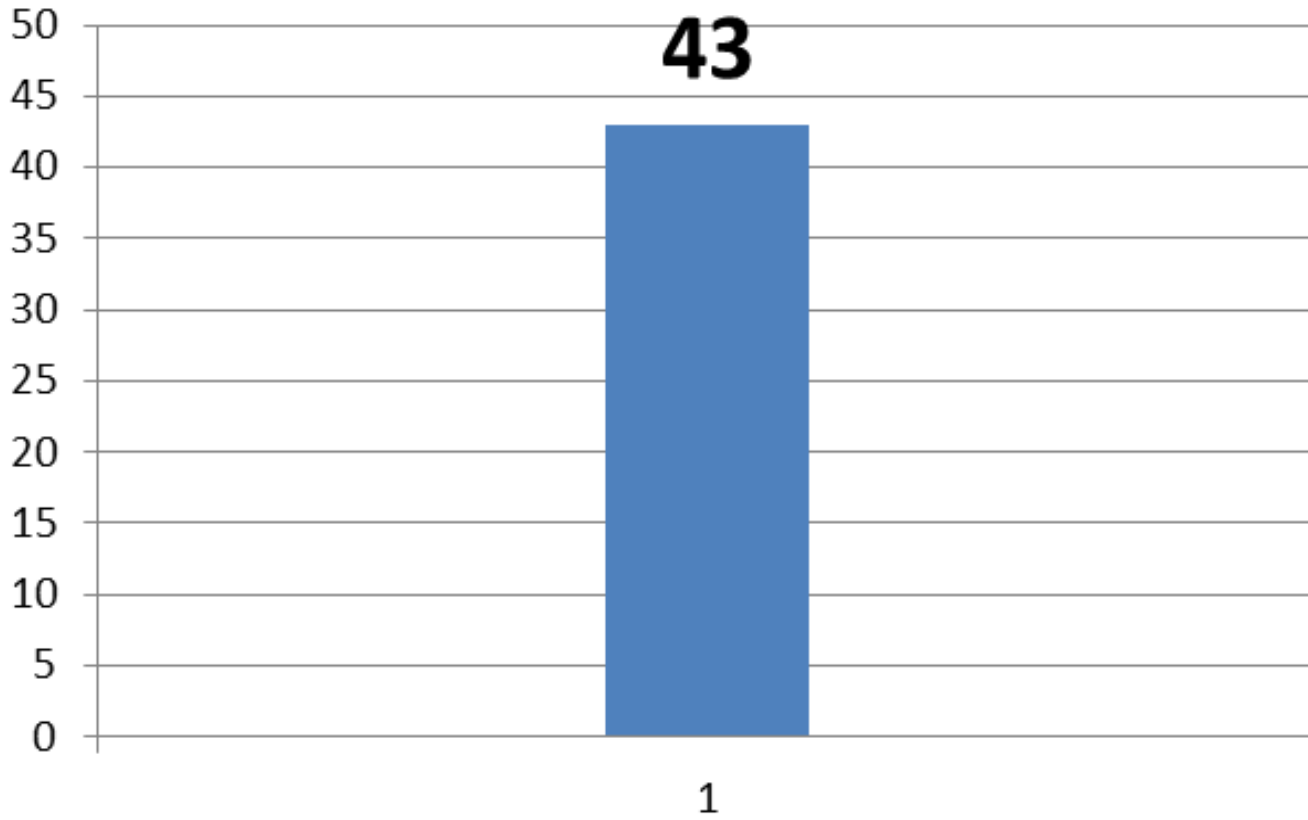
النتائج

الرضا العام



الرضا العام

43



الرضا العام

نتائج الدراسة

- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لموظفي وزارة الأشغال العامة والاسكان (49,8) .
- اظهرت الدراسة نسبة رضا متوسطة فيما يتعلق:
 - بالسياسات والاجراءات
 - بيئة العمل
- اظهرت الدراسة انخفاض ملحوظ في المجالات التالية:
 - المكافآت والحوافز
 - برامج الرعاية والرفاه الاجتماعي
 - عملية التطوير والتدريب

ملاحظات واقتراحات موظفي الوزارة

تلخصت ابرز ملاحظات موظفي الوزارة بالتالي :-