

# وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / 2019م

رضا الموظفين

مديرية السياسات والتطوير المؤسسي

## تمهيد

تعتبر وزارة الأشغال العامة والاسكان 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 أداء الموارد 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  
والمسائلة 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) التعرف 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 34 سؤال بالإضافة إلى أية اقتراحات لزيادة درجة الرضا الوظيفي وقد تم توزيعه 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 ورؤساء أقسام ومهندسين وفنيين وإداريين حيث تم توزيع استبانة البحث عليهم في مكان عملهم في مختلف مديريات الوزارة والمركز .

## 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

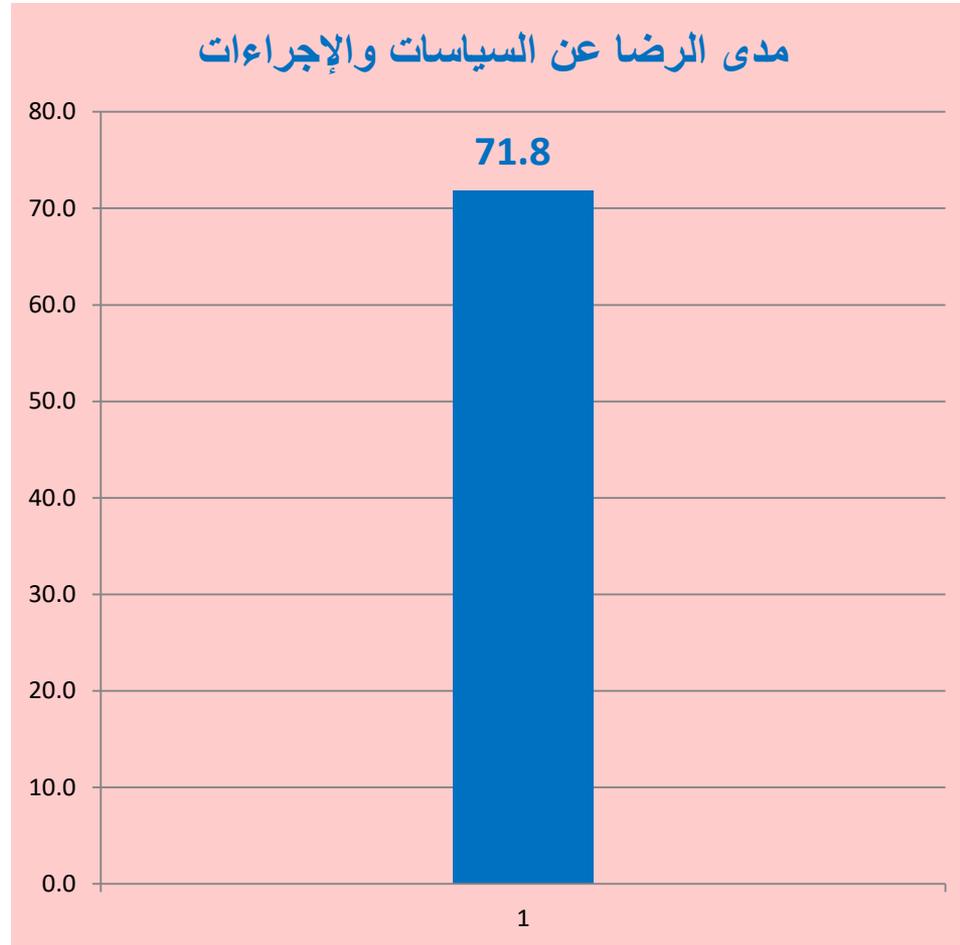
**خامساً:** مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

**أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات**

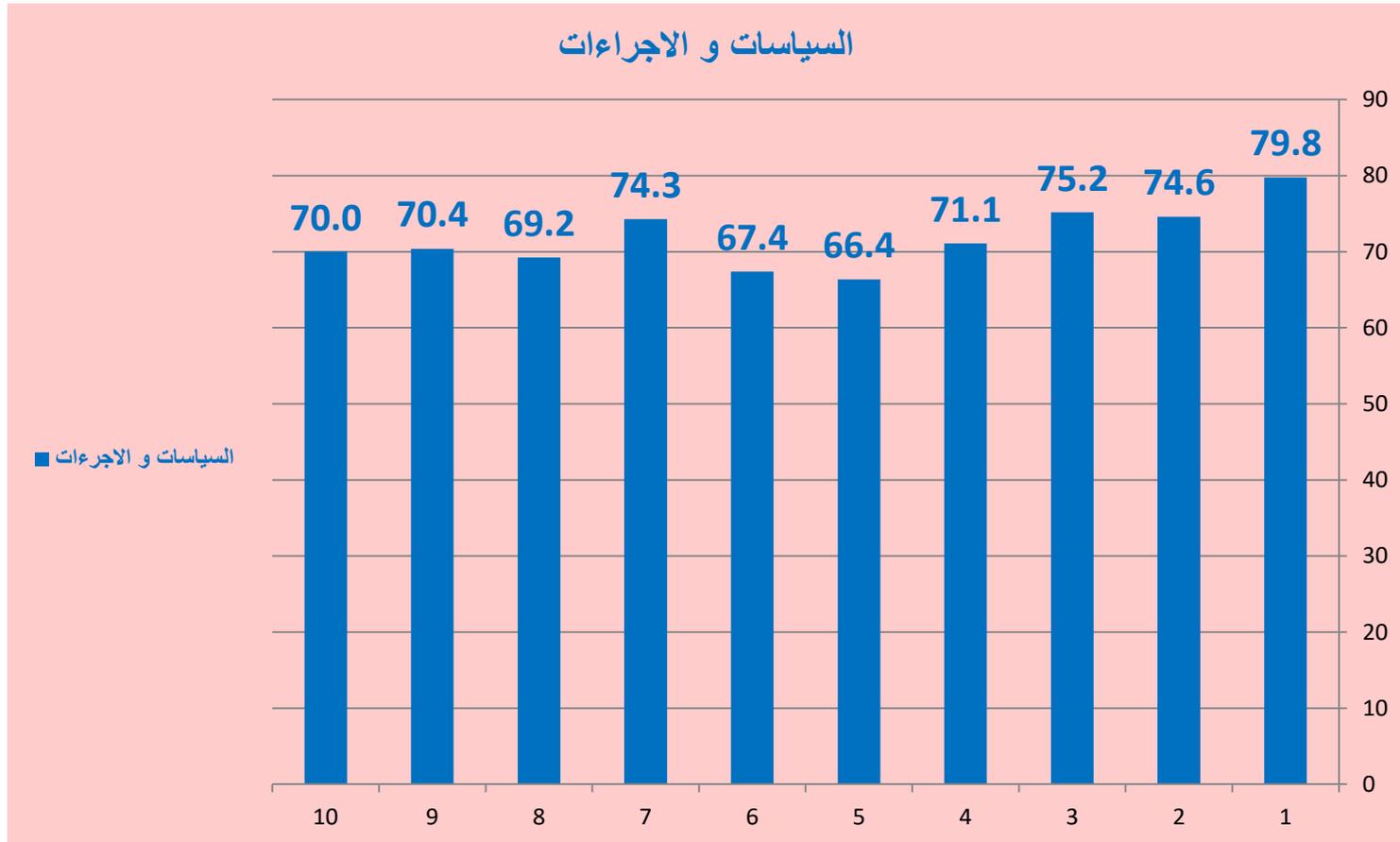
## أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

| #  | الوصف   | موافق<br>بشدة | موافق       | لا اعرف    | غير موافق  | غير موافق<br>بشدة | الانحراف<br>المعياري | نسبة الرضا  |
|--|---|---------------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات</b> |   |               |             |            |            |                   |                      |             |
| 1  | أهداف الوزارة وأهداف الإدارة/المديرية/القسم واضحة ومفهومة   | 152           | 285         | 25         | 38         | 19                | 0.88                 | 79.8        |
| 2  | يوجد خطة عمل واضحة للوزارة والادارة والمديرية والقسم والوحدات   | 158           | 190         | 75         | 65         | 31                | 0.98                 | 74.6        |
| 3  | يوجد إجراءات عمل واضحة لعملي تساعدني على القيام به كما يجب  | 170           | 200         | 45         | 70         | 26                | 1.12                 | 75.2        |
| 4  | توجد سياسات واليات واضحة لضمان الشفافية و تكافؤ الفرص بين الموظفين(الترقية، الزيادة، المكافآت، التدريب،...)                             | 169           | 140         | 80         | 70         | 60                | 1.31                 | 71.1        |
| 5  | توجد معايير محددة لتقييم اداء الموظفين بشكل دوري ويتم مشاركة نتائج عملية التقييم مع الموظفين بشفافية                                    | 104           | 180         | 80         | 87         | 68                | 1.19                 | 66.4        |
| 6  | هناك وصف وظيفي لي يحتوي على المسؤوليات و المهام و المؤهلات و المهارات المطلوبة وتم إعلامي بها   | 160           | 150         | 45         | 50         | 114               | 1.14                 | 67.4        |
| 7  | تقوم الوزارة بتمكين الموظفين من حيث منح وتفويض الصلاحيات وتوفير التدريب والادوات والمعلومات اللازمة للموظفين للقيام بالمهام المناطة بهم | 180           | 150         | 80         | 79         | 30                | 1.17                 | 74.3        |
| 8  | أشارك في اتخاذ القرارات الصادرة عن مديرتي/ قسمي من خلال العمل بروح الفريق   | 150           | 150         | 82         | 64         | 73                | 1.15                 | 69.2        |
| 9  | تقوم الوزارة بمشاركة الموظفين عند مراجعة وتطوير السياسات و الاجراءات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية                                    | 180           | 120         | 74         | 80         | 65                | 1.21                 | 70.4        |
| 10   | تقوم الوزارة على تشجيع الموظفين ومساندتهم لتقديم الافكار الابداعية والمشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر                         | 150           | 134         | 91         | 114        | 30                | 1.18                 | 70.0        |
|  | <b>مدى الرضا عن السياسات والإجراءات</b>   | <b>1573</b>   | <b>1699</b> | <b>677</b> | <b>717</b> | <b>516</b>        |                      | <b>71.8</b> |

## أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات



## أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

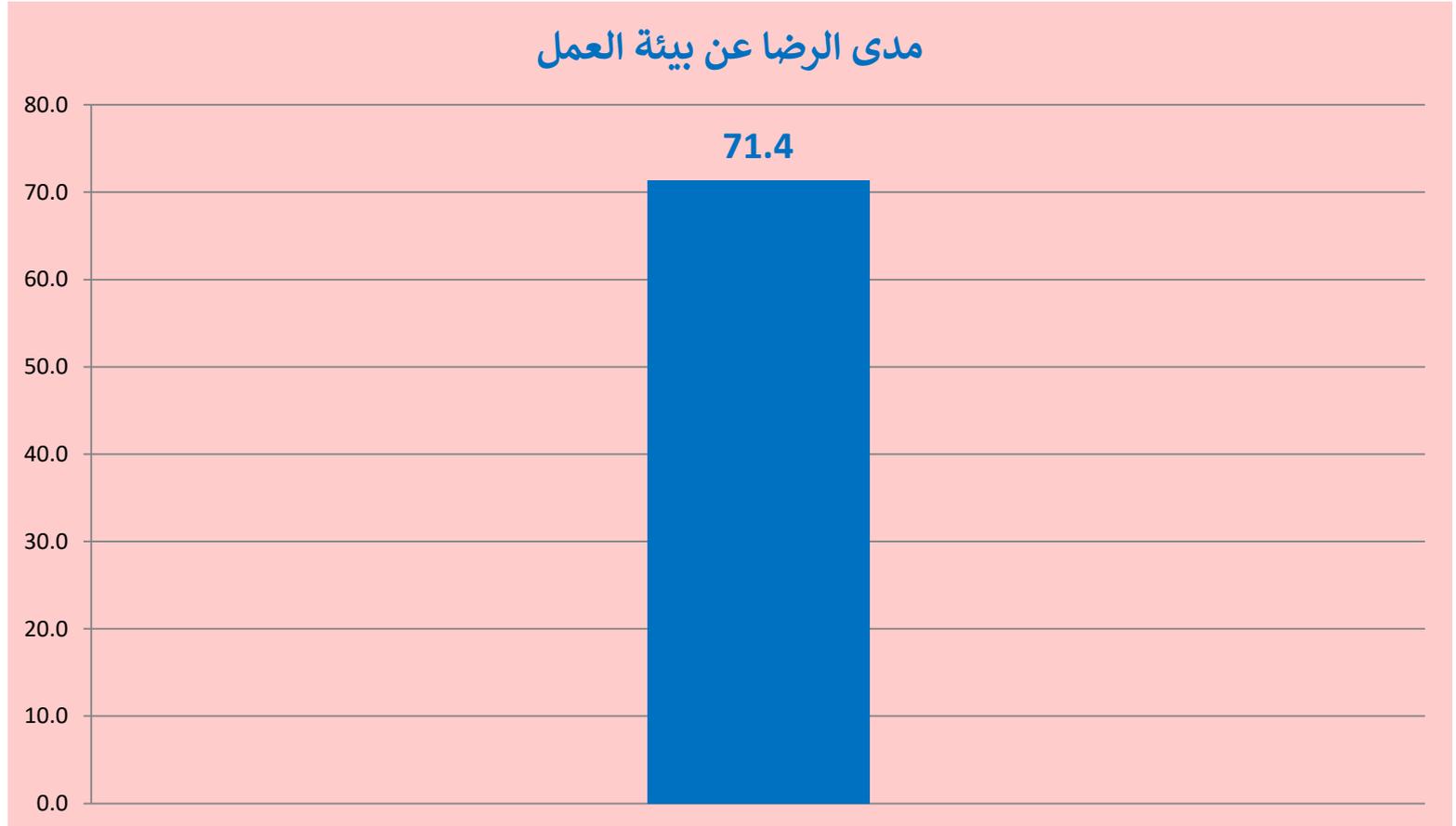


**ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل**

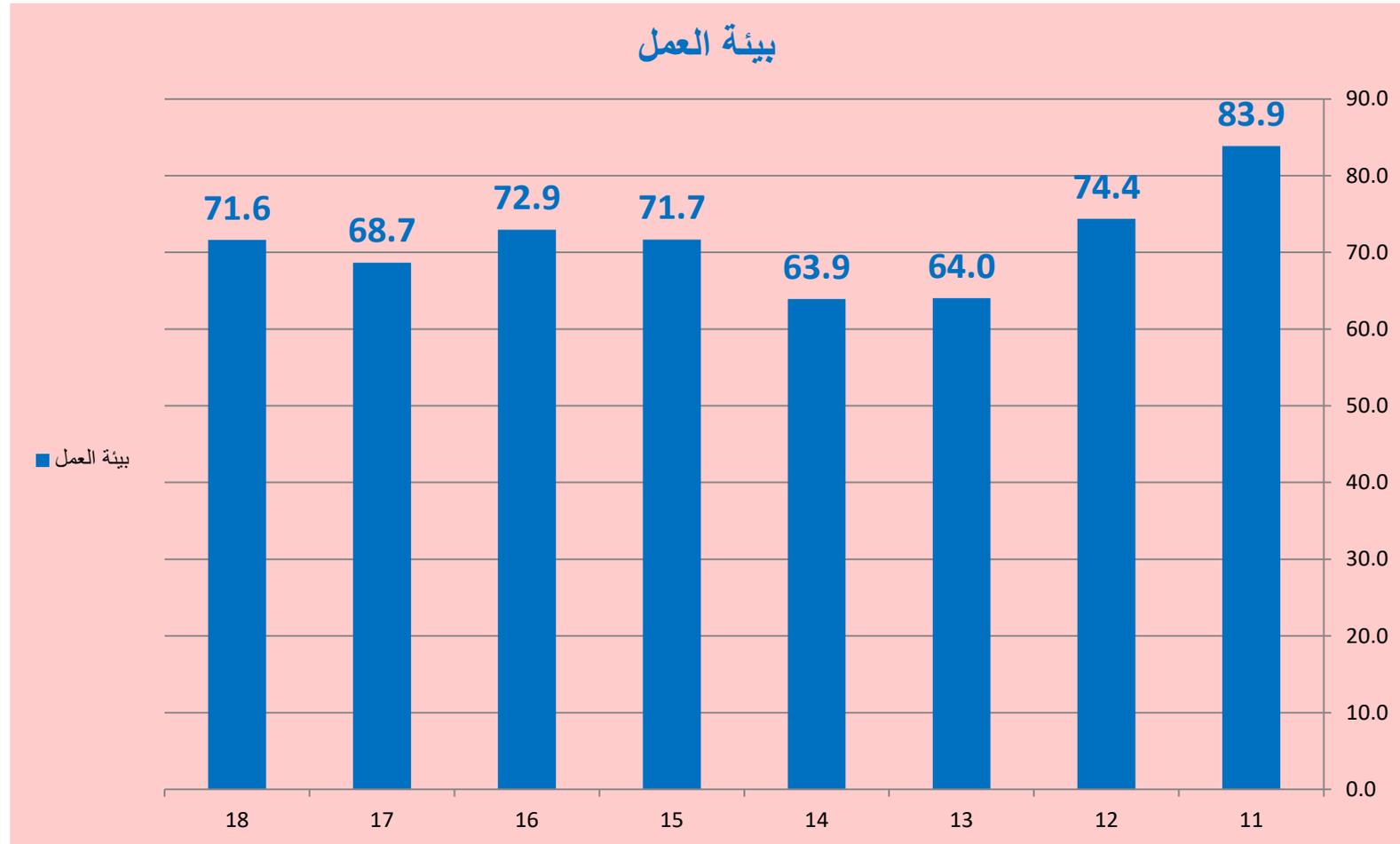
## ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

| #                                      | الوصف  | موافق<br>بشدة | موافق       | لا اعرف    | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة | الانحراف<br>المعياري | نسبة الرضا  |
|--|--|---------------|-------------|------------|--------------|----------------------|----------------------|-------------|
| <b>ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل</b> |  |               |             |            |              |                      |                      |             |
| 11                                     | توفر الوزارة وسائل لتلبية احتياجات الموظف (وسائل نقل، مصلى، حضانات، كفتيريا..)                           | 264           | 178         | 20         | 27           | 30                   | 1.26                 | 83.9        |
| 12                                     | بيئة العمل التي اعمل فيها مريحة وأمنة من حيث (تكييف، إضاءة، مكاتب وكراسي مريحة، شروط السلامة الصحية،...) | 185           | 176         | 38         | 67           | 53                   | 1.19                 | 74.4        |
| 13                                     | توفر الوزارة أنشطة اجتماعية ورياضية وثقافية للموظفين   | 150           | 95          | 79         | 100          | 95                   | 1.27                 | 64.0        |
| 14                                     | تشجع الوزارة الموظفين على المشاركة بأنشطة المسؤولية المجتمعية  | 130           | 120         | 80         | 100          | 89                   | 1.21                 | 63.9        |
| 15                                     | هناك وسائل اتصال دورية مناسبة وفعالة بين الموظفين واداراتهم (اجتماعات، لقاءات، تعاميم)                   | 159           | 155         | 80         | 80           | 45                   | 1.17                 | 71.7        |
| 16                                     | تشجعنا الوزارة على تبادل المعرفة والمعلومات وتحقيق مبادى الحوار والتواصل الفعال                          | 177           | 152         | 70         | 70           | 50                   | 1.21                 | 72.9        |
| 17                                     | تطبق الوزارة سياسة الباب المفتوح بفعالية   | 140           | 156         | 80         | 75           | 68                   | 1.19                 | 68.7        |
| 18                                     | هناك علاقات جيدة وتفاهم مع مدرائي و زملائي في العمل  | 110           | 230         | 71         | 68           | 40                   | 1.13                 | 71.6        |
|  | <b>مدى الرضا عن بيئة العمل</b>   | <b>1315</b>   | <b>1262</b> | <b>518</b> | <b>587</b>   | <b>470</b>           |                      | <b>71.4</b> |

## ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل



## ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

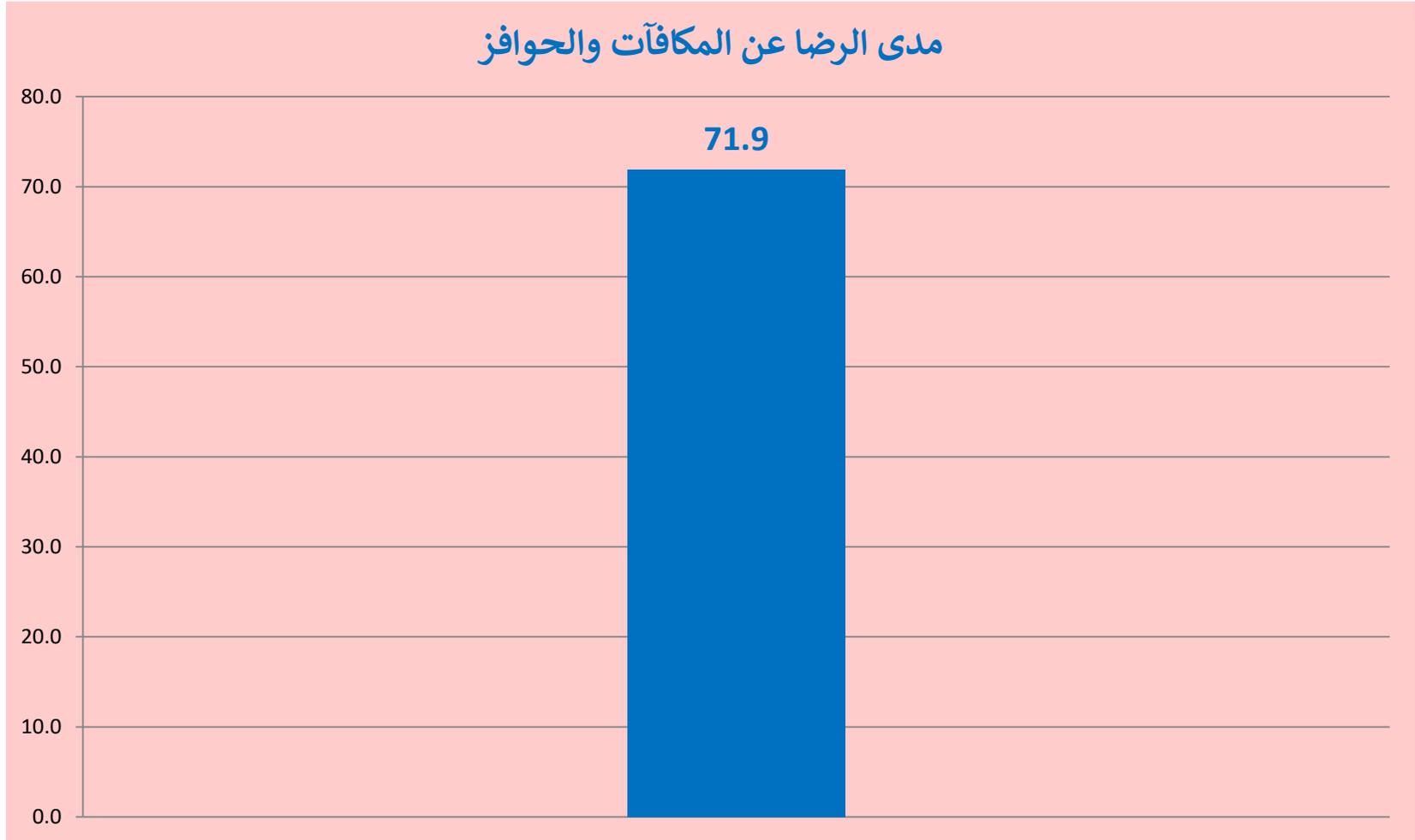


**ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز**

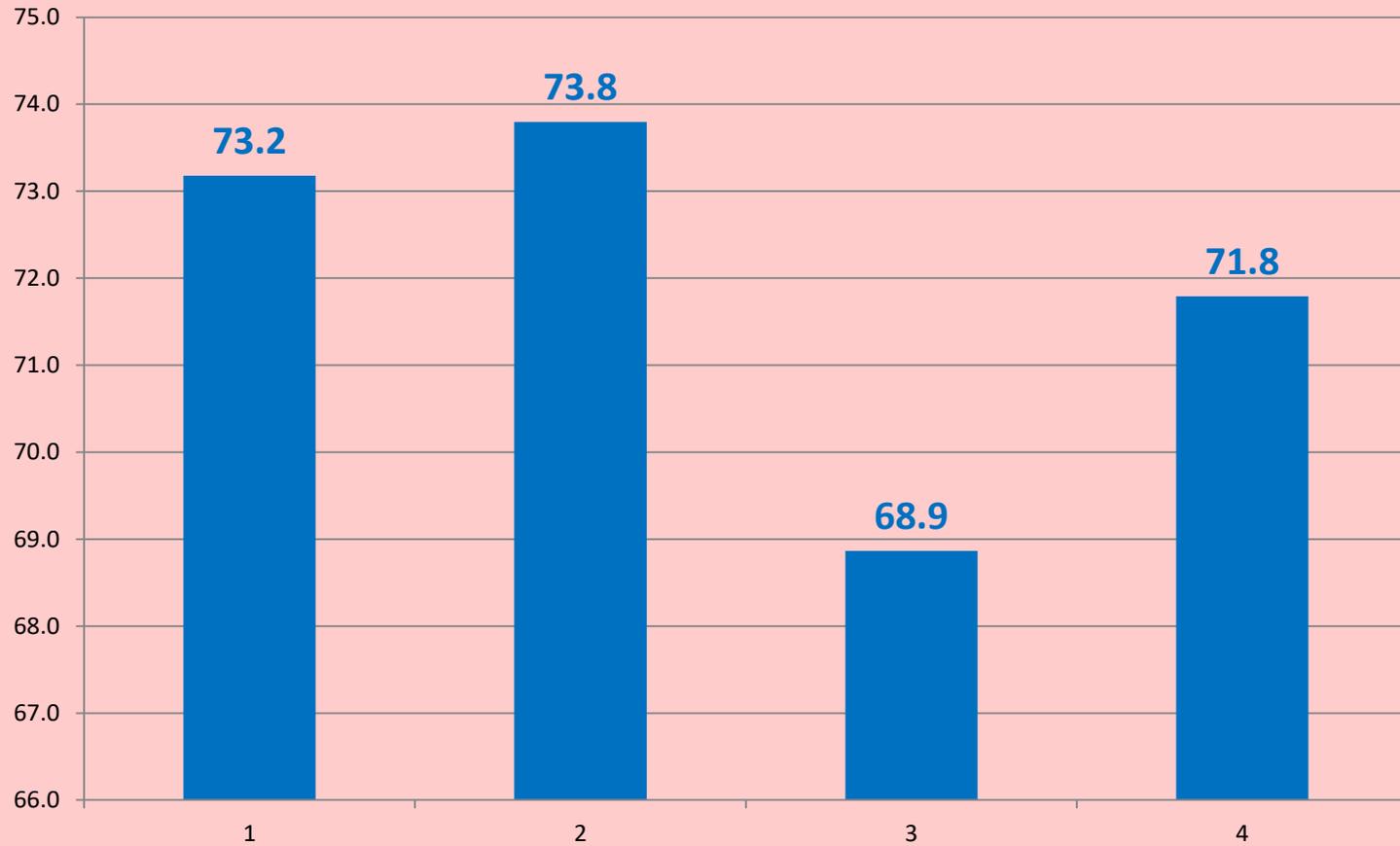
## ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

| #   | الوصف  | موافق<br>بشدة | موافق      | لا اعرف    | غير موافق  | غير موافق<br>بشدة | الانحراف<br>المعياري | نسبة الرضا  |
|---|--|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>مدى الرضا عن التحفيز و تقدير جهود الموظفين</b> |  |               |            |            |            |                   |                      |             |
| 19  | التحفيز المعنوي من قبل مسنولي المباشر و الوزارة يزيد من انتاجيتي | 160           | 170        | 81         | 68         | 40                | 1.15                 | 73.2        |
| 20  | أستطيع أن أعبر عن رأيي بحرية وبدون خوف                           | 140           | 187        | 104        | 67         | 21                | 1.19                 | 73.8        |
| 21  | يمثل الحافز الشهري دافعا لزيادة إنتاجيتي                         | 108           | 190        | 98         | 70         | 53                | 1.27                 | 68.9        |
| 22  | نظام البدلات (بدل التنقل) والمطبق حاليا في الوزارة عادل ومناسب   | 150           | 168        | 87         | 66         | 48                | 1.29                 | 71.8        |
|   | <b>مدى الرضا عن المكافآت والحوافز</b>                            | <b>558</b>    | <b>715</b> | <b>370</b> | <b>271</b> | <b>162</b>        |                      | <b>71.9</b> |

## ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز



## ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

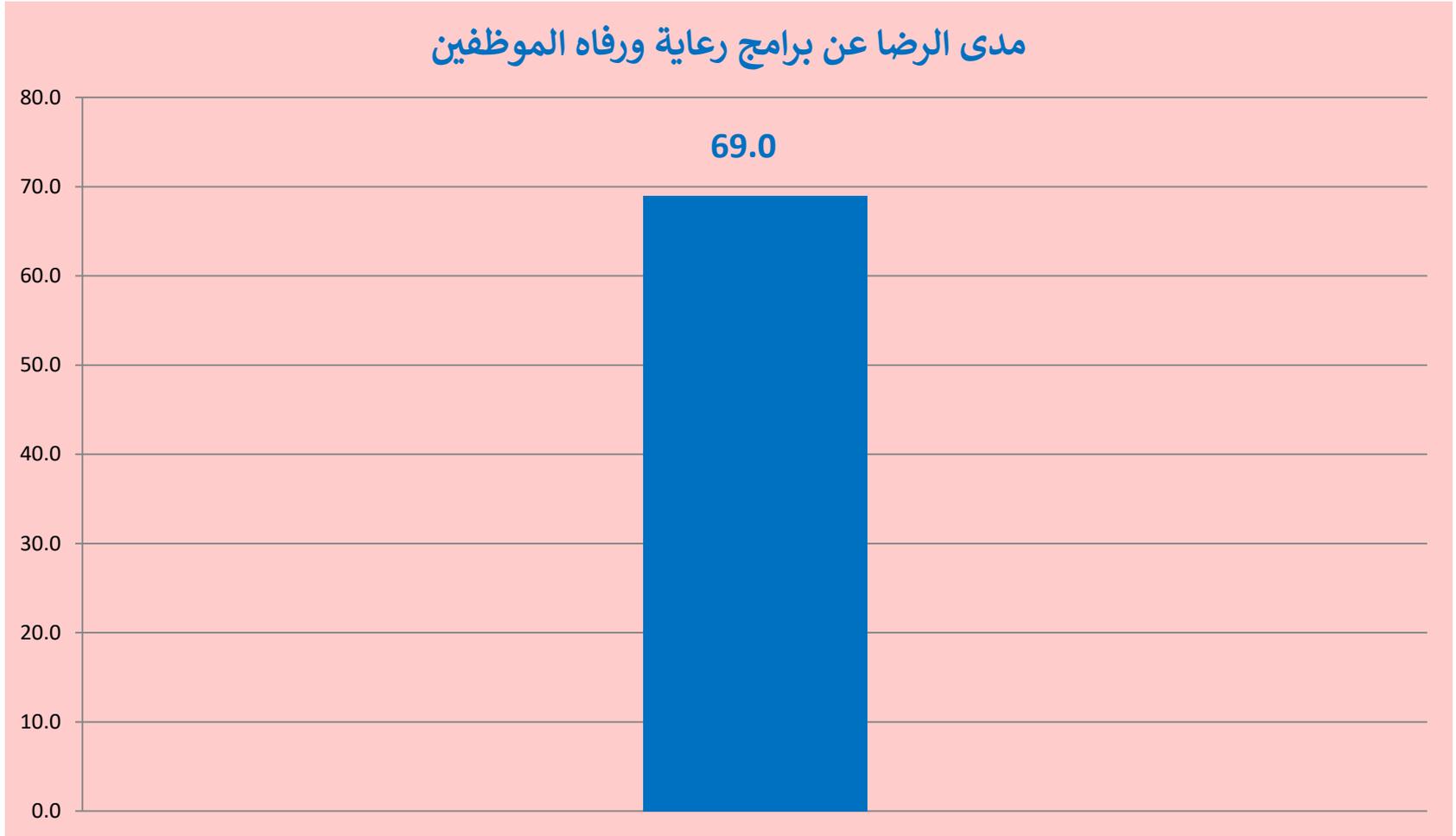


**رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين**

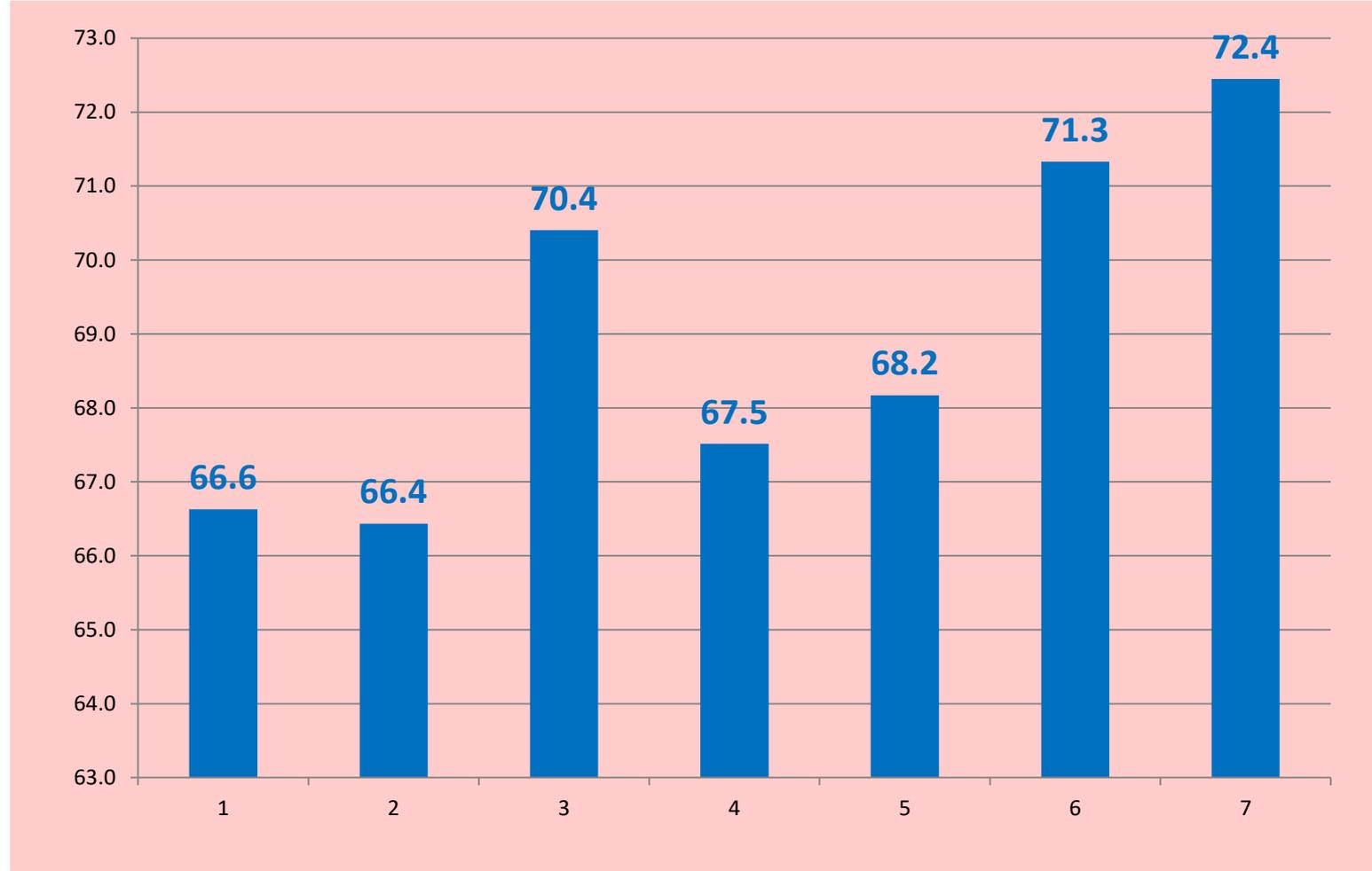
## رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

| #  | الوصف   | موافق<br>بشدة | موافق       | لا اعرف    | غير موافق<br>بشدة | غير موافق<br>بشدة | الانحراف<br>المعياري | نسبة الرضا  |
|--|---|---------------|-------------|------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين</b> |   |               |             |            |                   |                   |                      |             |
| 23   | تقوم القيادة بتعزيز ثقافة التميز في الوزارة وتشجع الموظفين على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر      | 80            | 200         | 95         | 100               | 44                | 1.16                 | 66.6        |
| 24   | تشجع القيادة على العمل بروح الفريق من خلال تشكيل فرق العمل واللجان وتوفير بيئة ملائمة لتبادل المعلومات والافكار | 110           | 175         | 70         | 100               | 64                | 1.23                 | 66.4        |
| 25   | تقوم القيادة بأخذ افكار وراء الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات  | 151           | 145         | 105        | 59                | 59                | 1.22                 | 70.4        |
| 26   | تقوم القيادة بتعزيز ثقافة المشاركة والمبادرة والتمكين واعطاء الصلاحيات على كافة المستويات الادارية              | 144           | 130         | 72         | 115               | 66                | 1.12                 | 67.5        |
| 27   | تقوم القيادة بالتعرف على احتياجات وتطلعات الموظفين بشكل دوري وباستخدام اساليب مختلفة للتواصل                    | 160           | 120         | 72         | 106               | 61                | 1.20                 | 68.2        |
| 28   | يتم تقديم الدعم الفني للموظفين لحثهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بأهدافهم وتطلعاتهم                             | 154           | 160         | 83         | 70                | 52                | 1.18                 | 71.3        |
| 29   | مسئولي المباشر يتعامل معي باحترام وشفافية و بعدالة و يساعدني على تحسين أدائي                                    | 164           | 158         | 79         | 73                | 45                | 1.26                 | 72.4        |
|  | <b>مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين</b>  | <b>963</b>    | <b>1088</b> | <b>576</b> | <b>623</b>        | <b>391</b>        |                      | <b>69.0</b> |

## رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين



## رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

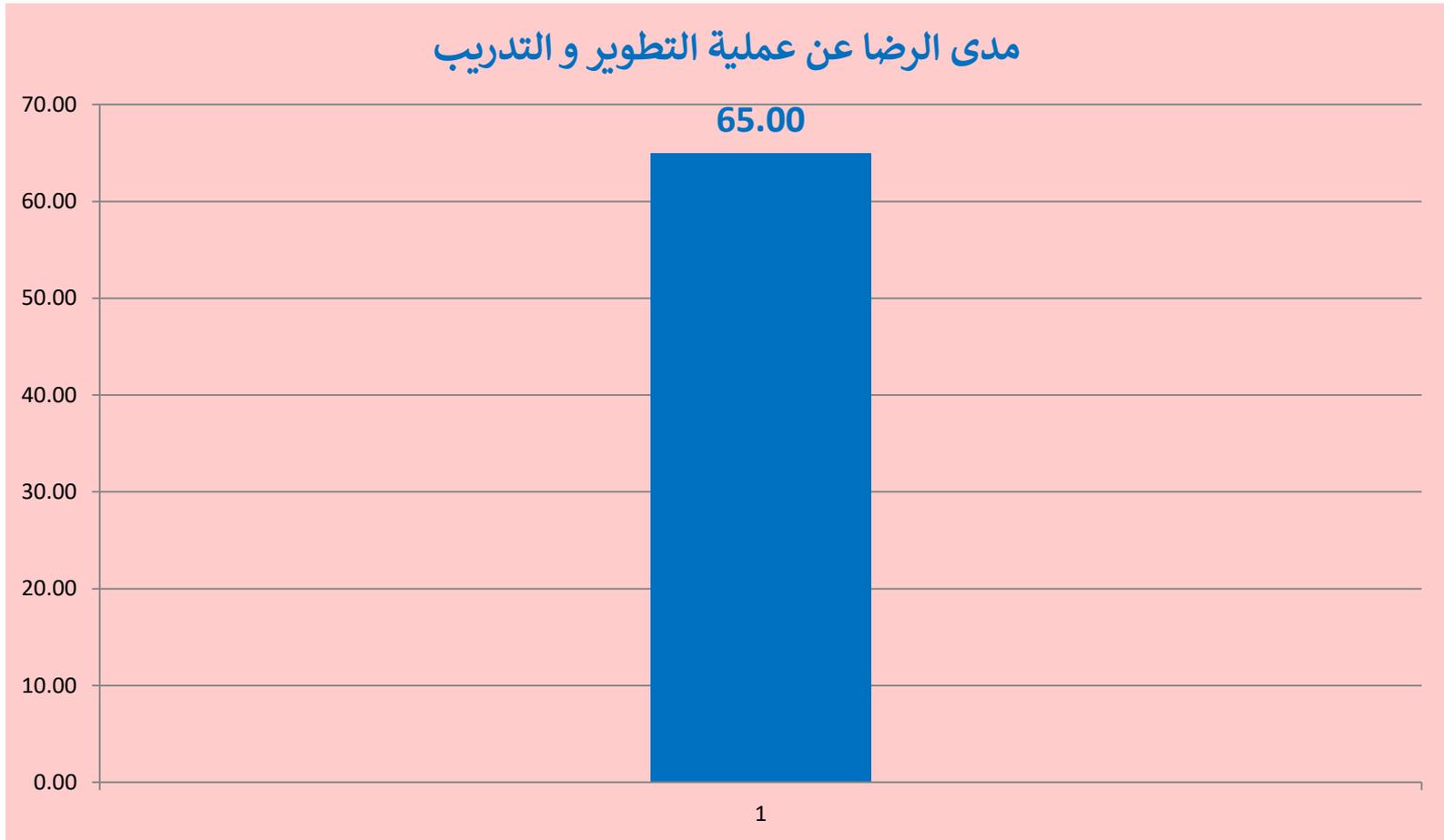


**خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب**

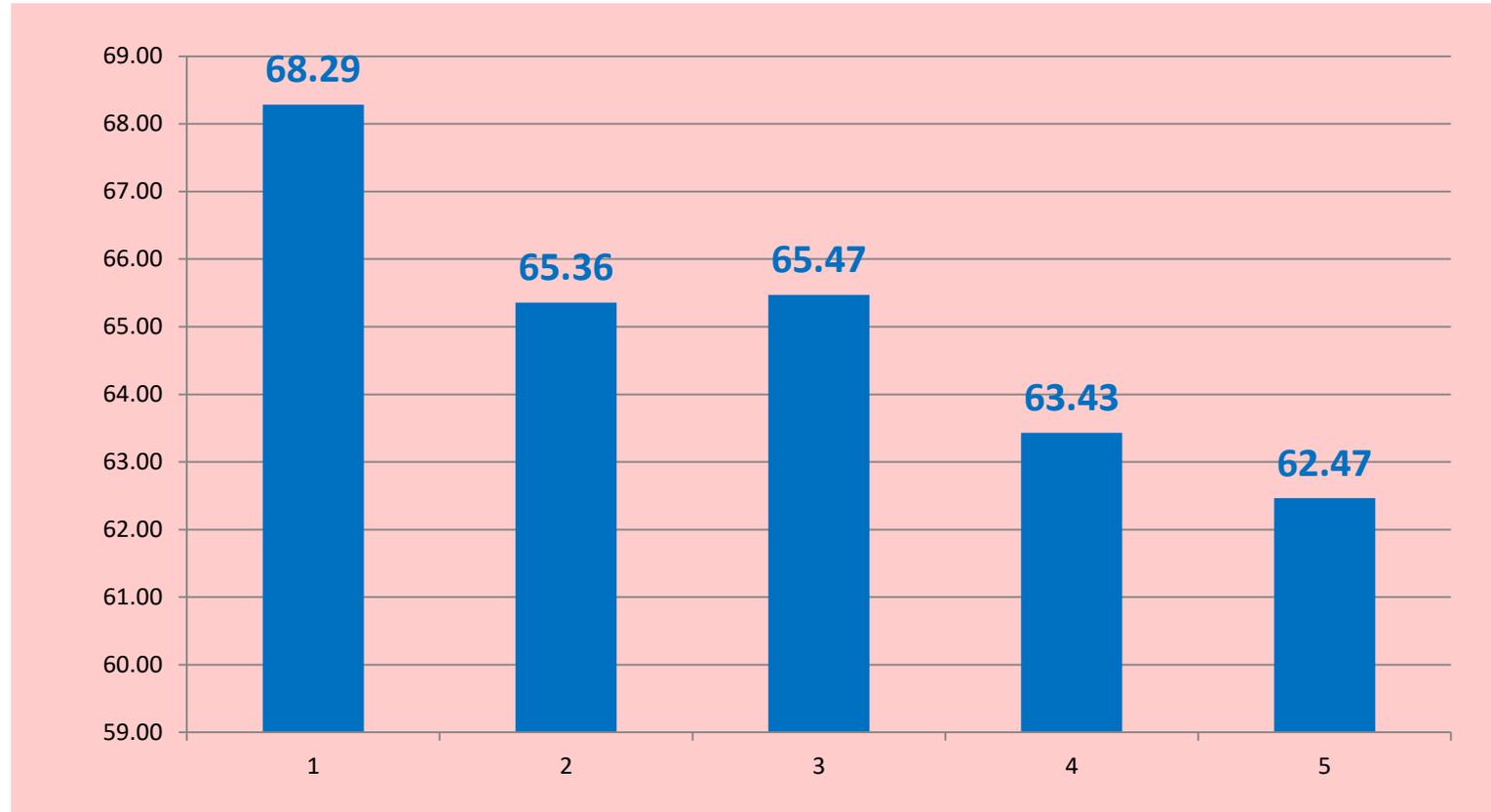
## خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

| #   | الوصف   | موافق<br>بشدة | موافق      | لا اعرف    | غير موافق  | غير موافق<br>بشدة | الانحراف<br>المعياري | نسبة الرضا   |
|---|---|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|--------------|
| <b>مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب</b> |   |               |            |            |            |                   |                      |              |
| 30  | يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على احتياجاتي الفعلية للعمل ووضع وتطبيق خطط تدريبية بناء على هذه الاحتياجات | 160           | 100        | 99         | 115        | 45                | 1.24                 | 68.29        |
| 31  | تحرص الوزارة على تدريبي وتطوير مهاراتي من خلال اشراكي بدورات تدريبية وندوات وورش عمل                            | 151           | 103        | 82         | 100        | 83                | 1.33                 | 65.36        |
| 32  | مستوى تقييمي الشخصي للتدريب و التعليم الذي وفرته لي الوزارة مناسب   | 152           | 107        | 76         | 99         | 85                | 1.29                 | 65.47        |
| 33  | يوجد عدالة في توزيع الدورات بين الموظفين  | 133           | 103        | 93         | 100        | 90                | 1.26                 | 63.43        |
| 34  | تشجع الوزارة فرص التعليم والتدريب المستمر   | 115           | 120        | 92         | 98         | 94                | 1.29                 | 62.47        |
|   | <b>مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب</b>   | <b>711</b>    | <b>533</b> | <b>442</b> | <b>512</b> | <b>397</b>        |                      | <b>65.00</b> |

## خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب



## خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب



النتائج

# الرضا العام



## نتائج الدراسة

- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لموظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان ( 69.8% ) .
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة فيما يتعلق :
  - بالمكافآت و الحوافز..
  - برعاية ورفاه الموظفين
  - ببيئة العمل
- اظهرت الدراسة نسبة رضا متوسطة فيما يتعلق :
  - بالتطوير و التدريب
  - بالسياسات والإجراءات

# المقارنات

# مقارنة نسب الرضا حسب السنوات



# مقارنة نسب الرضى حسب محاور الدراسة

| 2019 | 2018 | 2017   | المحور               |
|------|------|--------|----------------------|
| 71.8 | 71.7 | 71.4   | السياسات والإجراءات  |
| 71.4 | 71.0 | 69.5   | بيئة العمل           |
| 71.9 | 71.5 | 71.8   | المكافآت والحوافز    |
| 69.0 | 68.3 | 68.7   | رعاية ورفاه الموظفين |
| 65.0 | 64.7 | 63.5   | التطوير و التدريب    |
| 71.8 | 69.4 | 68.976 | الرضا العام          |

تشير النتائج إلى زيادة  
مضطردة في نسب  
الرضا بالنسبة لمحاور  
الدراسة.

# المقارنات بين محاور الدراسة

