

وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / 2017م

رضا الموظفين

وحدة التقييم والتميز

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 باعتماد 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 ووضوحها 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

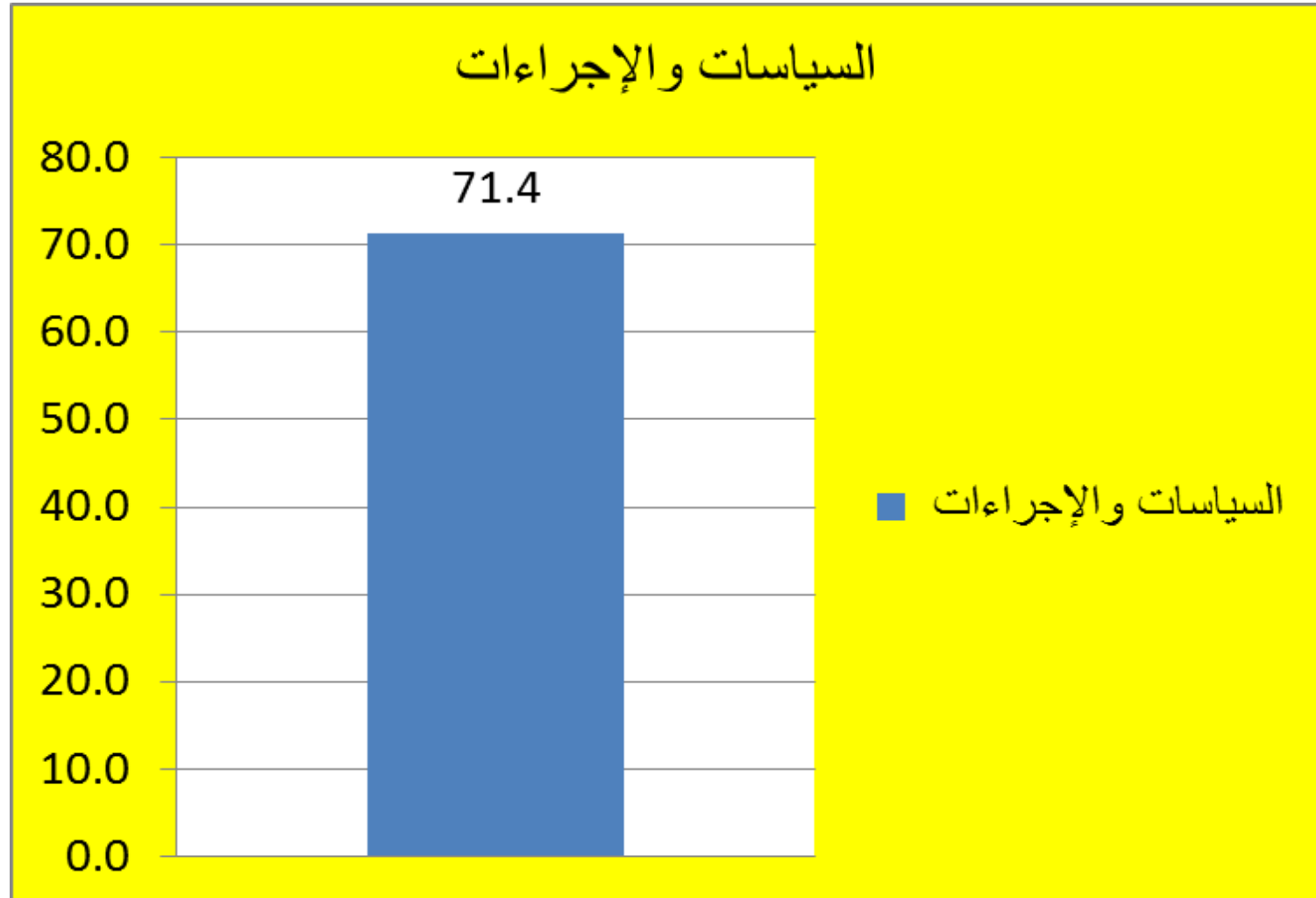
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

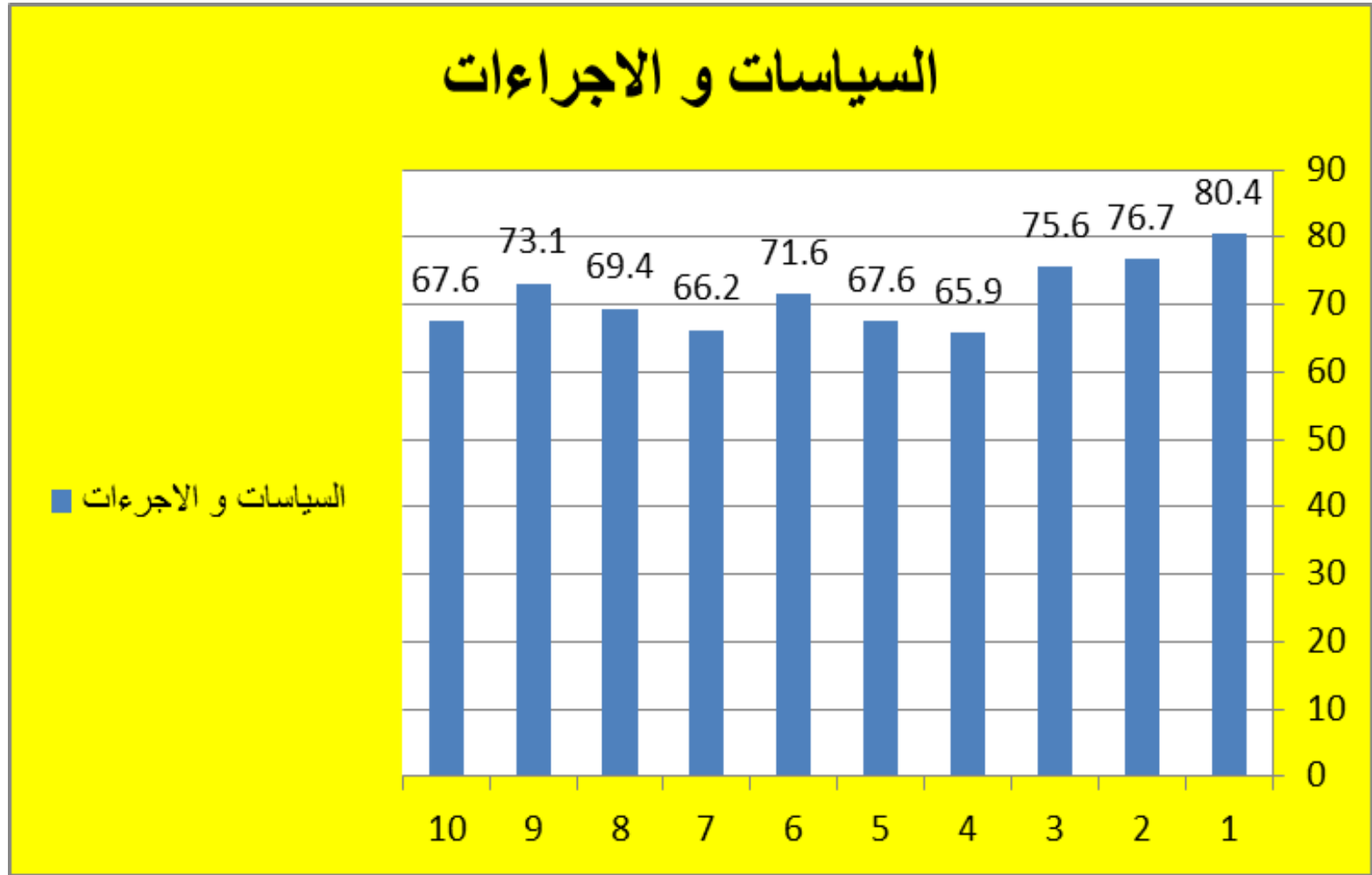
أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	غير موافق بشدة	غير موافق	لا اعرف	موافق	موافق بشدة	الوصف	#
أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات								
80.4	0.88	12	14	51	415	127	أهداف الوزارة وأهداف الإدارة/المديرية/القسم واضحة ومفهومة	1
76.7	0.98	15	30	105	360	109	يوجد خطة عمل واضحة للوزارة والادارة والمديرية والقسم والوحدات	2
75.6	1.12	23	61	72	337	126	يوجد إجراءات عمل واضحة لعملي تساعدني على القيام به كما يجب	3
65.9	1.31	71	100	110	252	86	توجد سياسات واليات واضحة لضمان الشفافية و تكافؤ الفرص بين الموظفين(الترقية، الزيادة، المكافآت، التدريب،...)	4
67.6	1.19	55	90	101	310	63	توجد معايير محددة لتقييم اداء الموظفين بشكل دوري ويتم مشاركة نتائج عملية التقييم مع الموظفين بشفافية	5
71.6	1.14	29	80	91	340	79	هناك وصف وظيفي لي يحتوي على المسؤوليات و المهام و المؤهلات و المهارات المطلوبة وتم إعلامي بها	6
66.2	1.17	57	95	126	281	60	تقوم الوزارة بتمكين الموظفين من حيث منح وتفويض الصلاحيات وتوفير التدريب والادوات والمعلومات اللازمة للموظفين للقيام بالمهام المناطة بهم	7
69.4	1.15	32	81	137	303	66	أشارك في اتخاذ القرارات الصادرة عن مديرتي/ قسمي من خلال العمل بروح الفريق	8
73.1	1.21	30	64	107	306	112	تقوم الوزارة بمشاركة الموظفين عند مراجعة وتطوير السياسات و الاجراءات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية	9

أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات



أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات



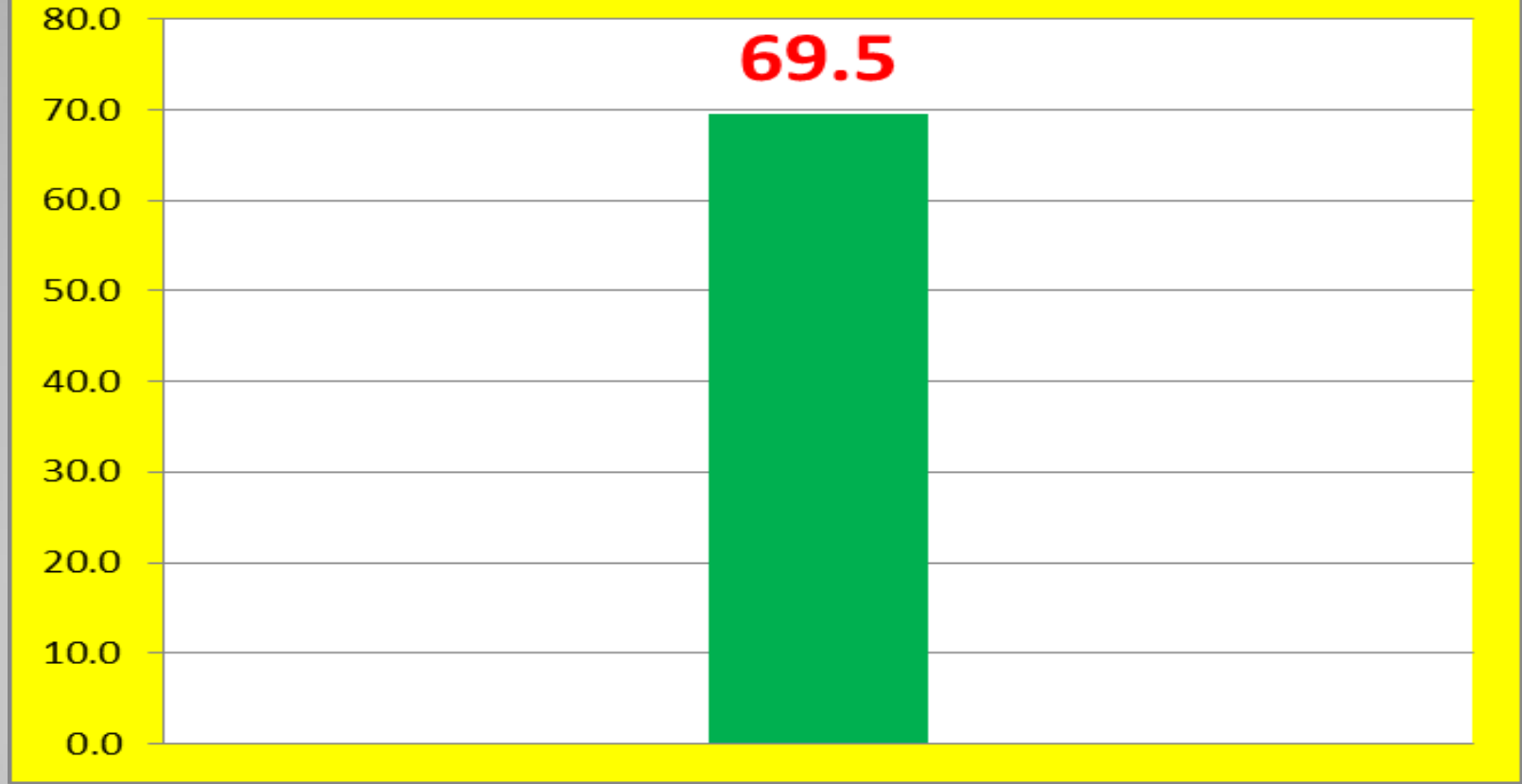
ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

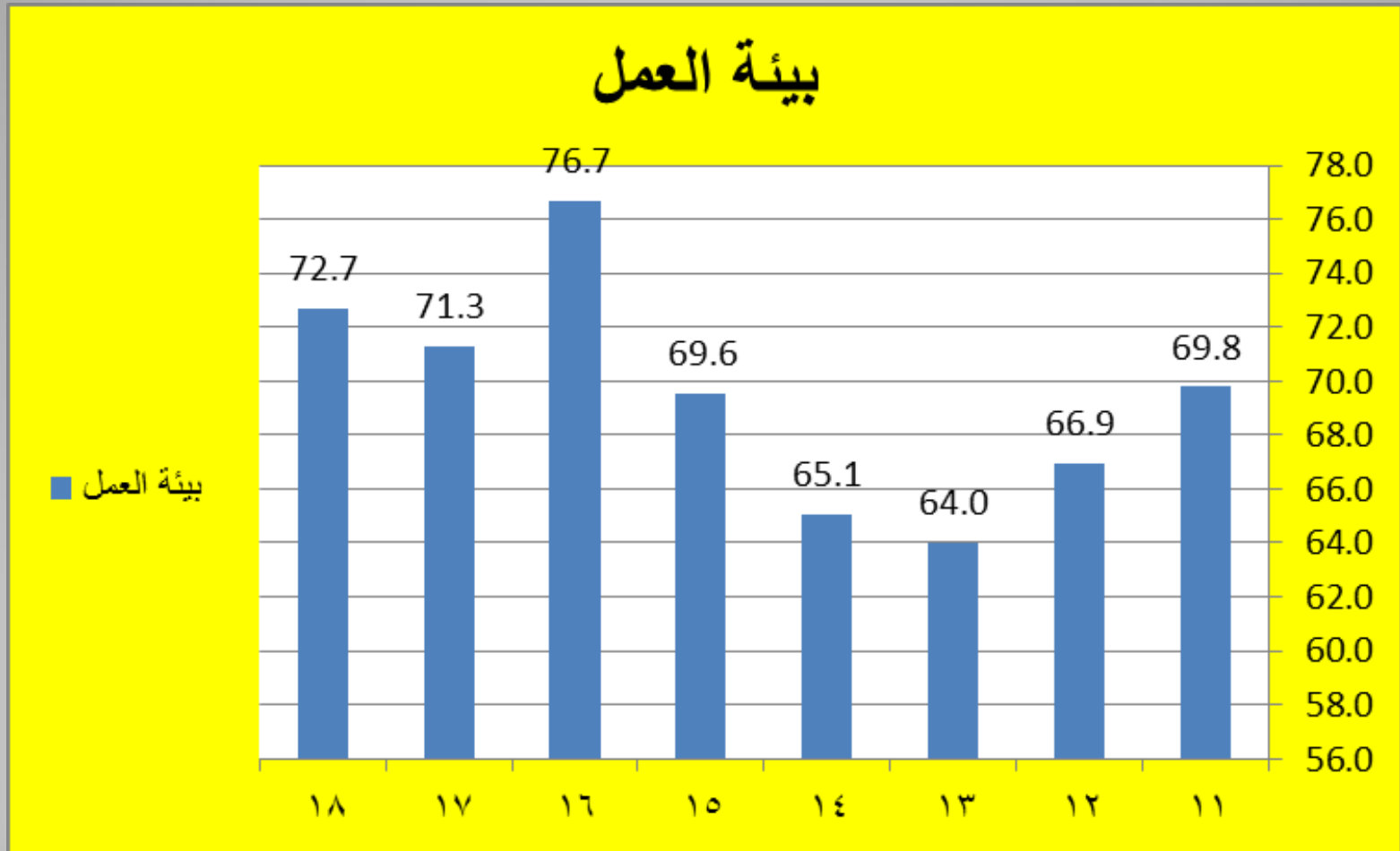
#	الوصف	موافق بشدة	موافق	لا اعرف	موافق غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل							
11	توفر الوزارة وسائل لتلبية احتياجات الموظف(وسائل نقل، مصلى، حضانه، كفتيريا..)	82	321	82	86	48	69.8
12	بيئة العمل التي اعلم فيها مريحة وأمنة من حيث (تكييف، إضاءة، مكاتب و كراسي مريحة، شروط السلامة الصحية،...)	62	286	107	133	31	66.9
13	توفر الوزارة أنشطة اجتماعية ورياضية وثقافية للموظفين	57	263	115	115	69	64.0
14	تشجع الوزارة الموظفين على المشاركة بأنشطة المسؤولية المجتمعية	57	265	124	124	49	65.1
15	هناك وسائل اتصال دورية مناسبة وفعالة بين الموظفين واداراتهم (اجتماعات، لقاءات، تعاميم)	78	288	129	100	24	69.6
16	تشجعنا الوزارة على تبادل المعرفة والمعلومات وتحقيق مبدا الحوار والتواصل الفعال	156	305	76	63	19	76.7
17	تطبق الوزارة سياسة الباب المفتوح بفعالية	84	325	98	80	32	71.3
18	هناك علاقات جيدة وتفاهم مع مدرائي و زملائي في العمل	93	334	84	89	19	72.7
	مدى الرضا عن بيئة العمل	669	2387	815	790	291	69.5

ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

مدى الرضا عن بيئة العمل



ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

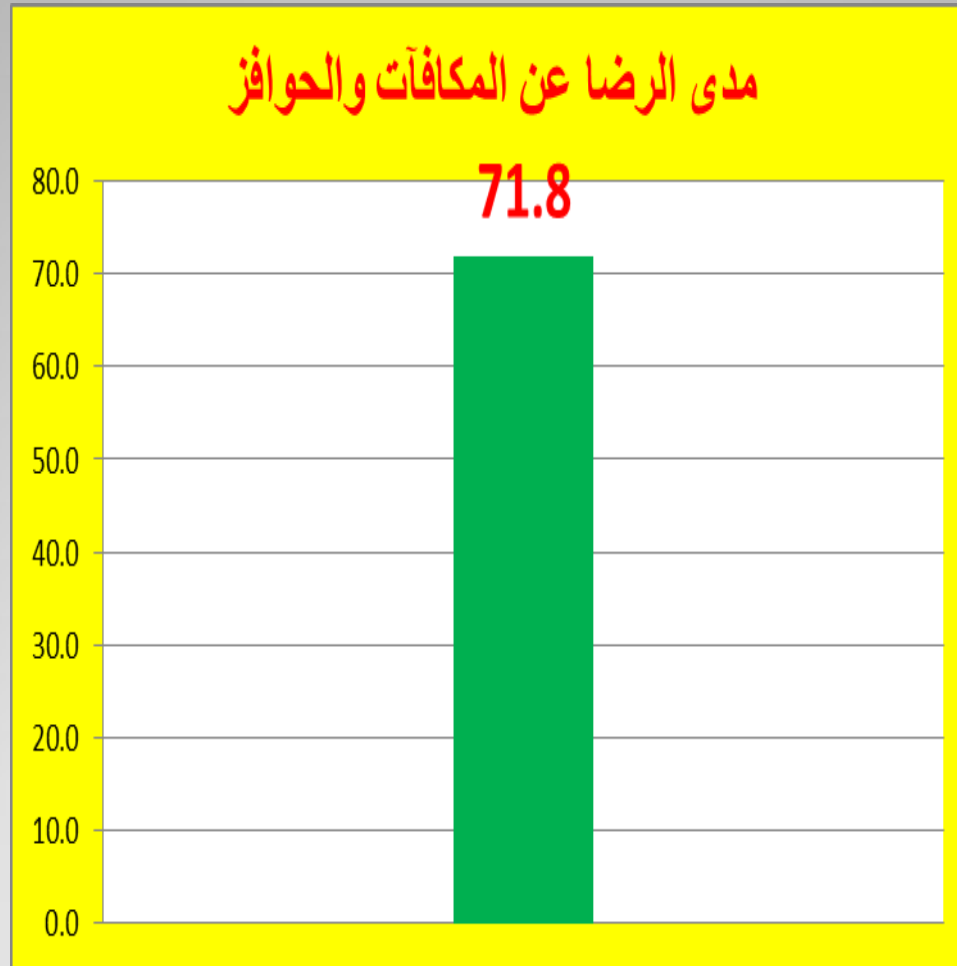


ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

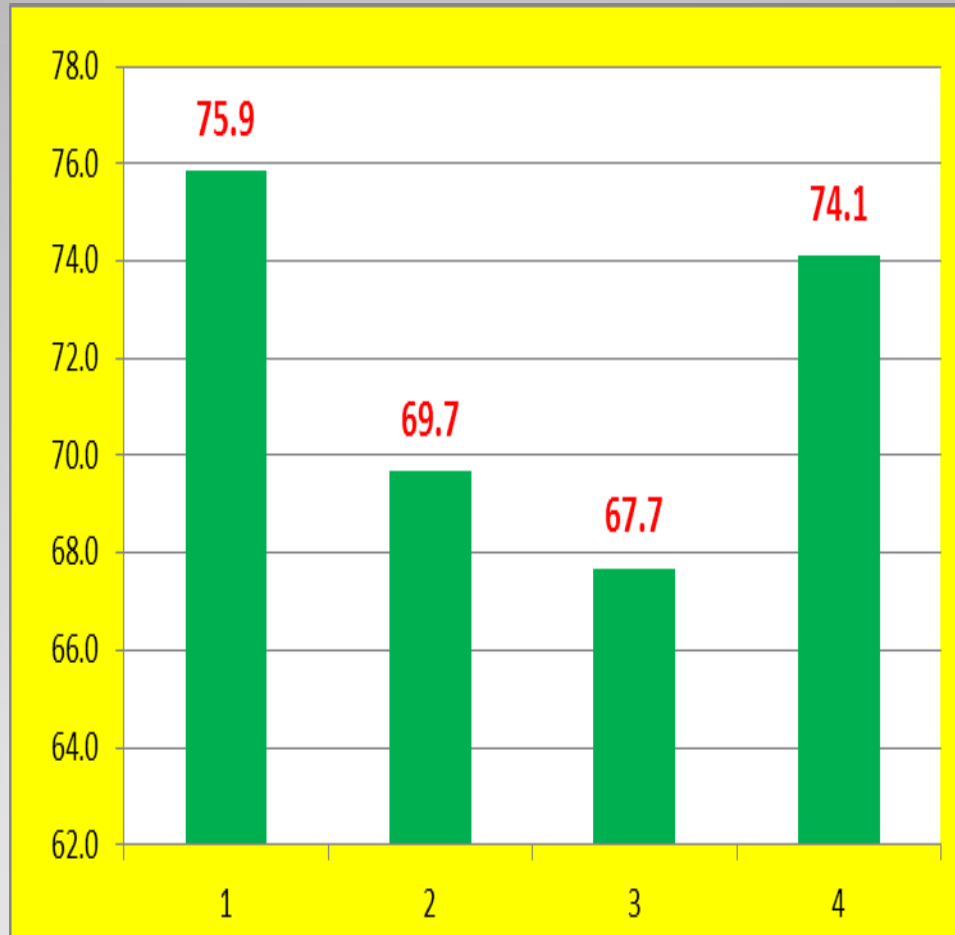
ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	لا اعرف	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
مدى الرضا عن التحفيز و تقدير جهود الموظفين								
19	التحفيز المعنوي من قبل مسئولو المباشر و الوزارة يزيد من انتاجيتي	124	336	81	63	15	1.15	75.9
20	أستطيع أن أعبر عن رأيي بحرية وبدون خوف	88	282	110	120	19	1.19	69.7
21	يمثل الحافز الشهري دافعا لزيادة إنتاجيتي	91	268	114	80	66	1.27	67.7
22	نظام البدلات (بدل التنقل) والمطبق حاليا في الوزارة عادل ومناسب	144	292	77	69	37	1.29	74.1
	مدى الرضا عن المكافآت والحوافز	447	1178	382	332	137		71.8

ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز



ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

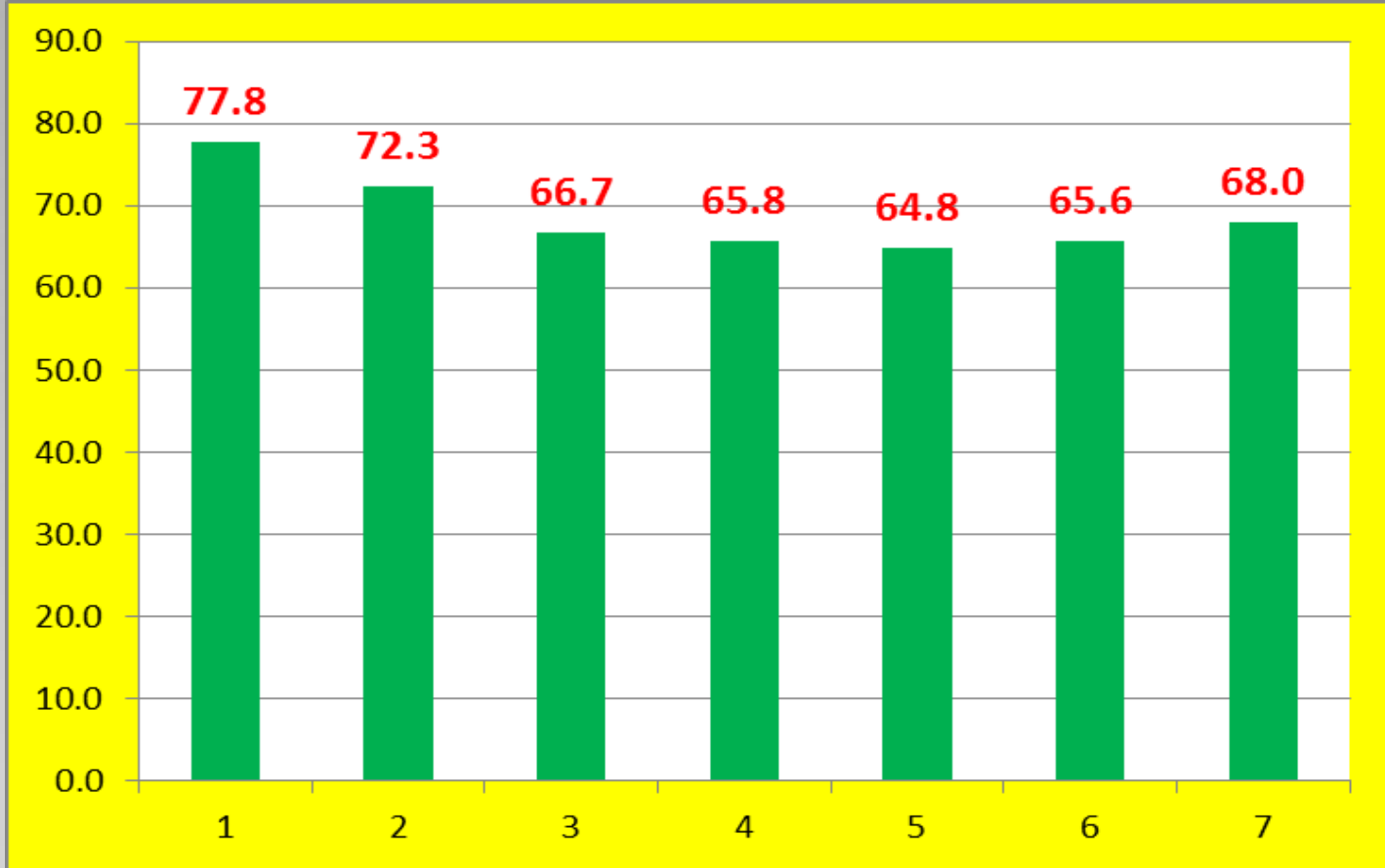


رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

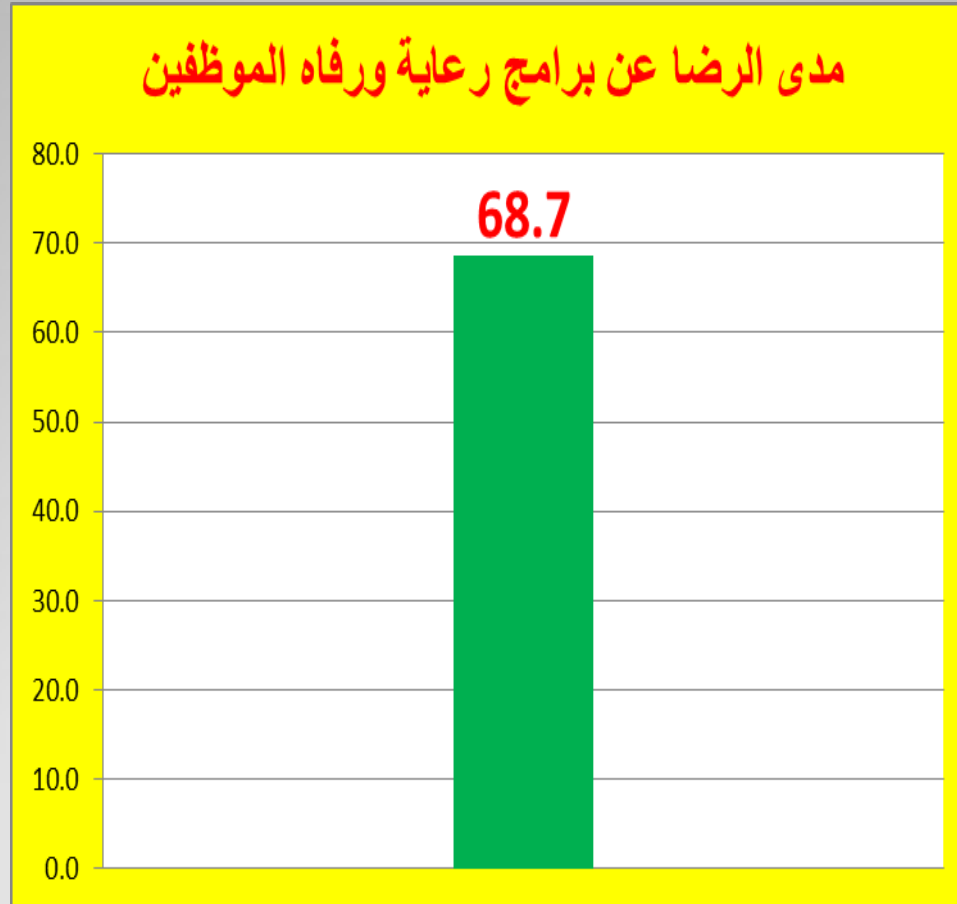
رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	لا اعرف	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين								
23	تقوم القيادة بتعزيز ثقافة التميز في الوزارة وتشجع الموظفين على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر	224	221	89	51	34	1.16	77.8
24	تشجع القيادة على العمل بروح الفريق من خلال تشكيل فرق العمل واللجان وتوفير بيئة ملائمة لتبادل المعلومات والأفكار	124	290	87	78	40	1.23	72.3
25	تقوم القيادة بأخذ آراء الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات	77	265	117	108	52	1.22	66.7
26	تقوم القيادة بتعزيز ثقافة المشاركة والمبادرة والتمكين واعطاء الصلاحيات على كافة المستويات الادارية	49	279	137	110	44	1.12	65.8
27	تقوم القيادة بالتعرف على احتياجات وتطلعات الموظفين بشكل دوري وباستخدام اساليب مختلفة للتواصل	54	276	118	106	65	1.20	64.8
28	يتم تقديم الدعم الفني للموظفين لحثهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بأهدافهم و تطلعاتهم	63	265	124	117	50	1.18	65.6
29	مسئولي المباشر يتعامل معي باحترام وشفافية وبعدالة و يساعدي على تحسين أدائي	85	271	115	104	44	1.26	68.0
	مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين	676	1867	787	674	329		68.7

رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين



رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين



خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

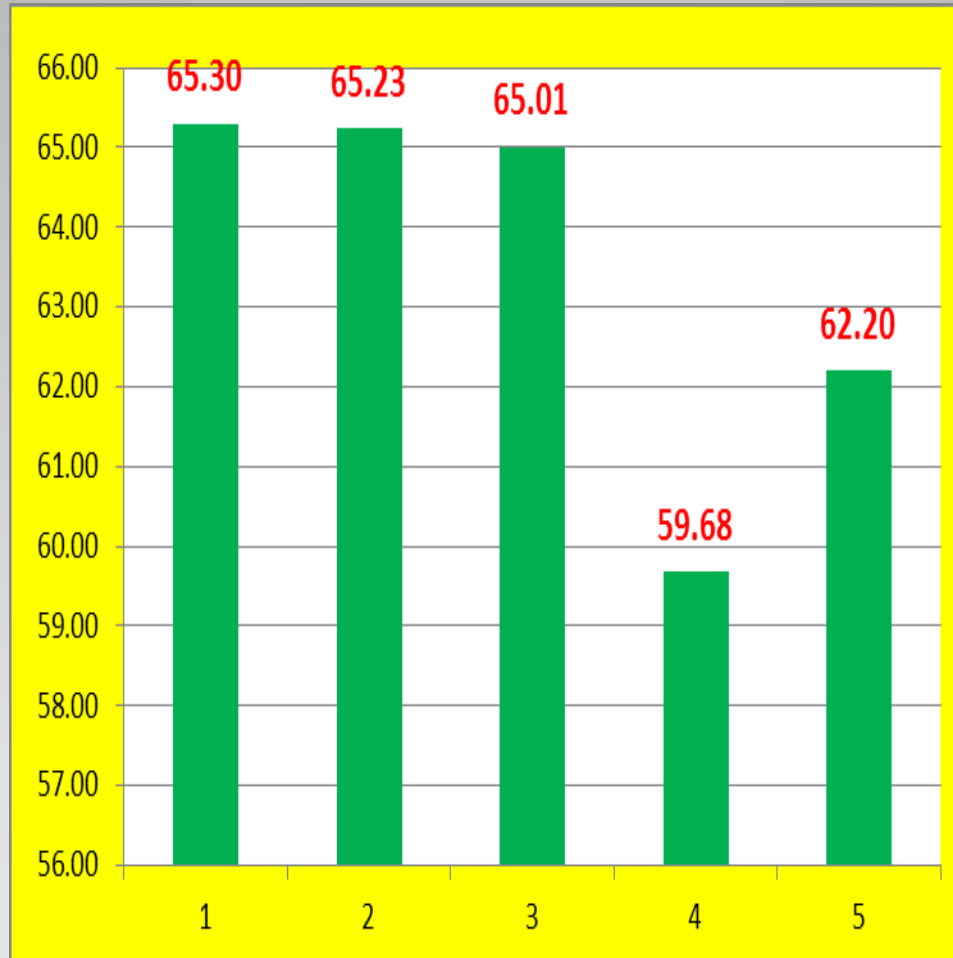
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	لا اعرف	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب								
30	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على احتياجاتي الفعلية للعمل ووضع وتطبيق خطط تدريبية بناء على هذه الاحتياجات	67	260	106	142	44	1.24	65.30
31	تحرص الوزارة على تدريبي وتطوير مهاراتي من خلال اشراكي بدورات تدريبية وندوات وورش عمل	85	264	81	106	83	1.33	65.23
32	مستوى تقييمي الشخصي للتدريب و التعليم الذي وفرته لي الوزارة مناسب	75	265	96	106	77	1.29	65.01
33	يوجد عدالة في توزيع الدورات بين الموظفين	52	205	132	141	89	1.26	59.68
34	تشجع الوزارة فرص التعليم والتدريب المستمر	70	208	138	126	77	1.29	62.20
	مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب	349	1202	553	621	370		63.48

خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

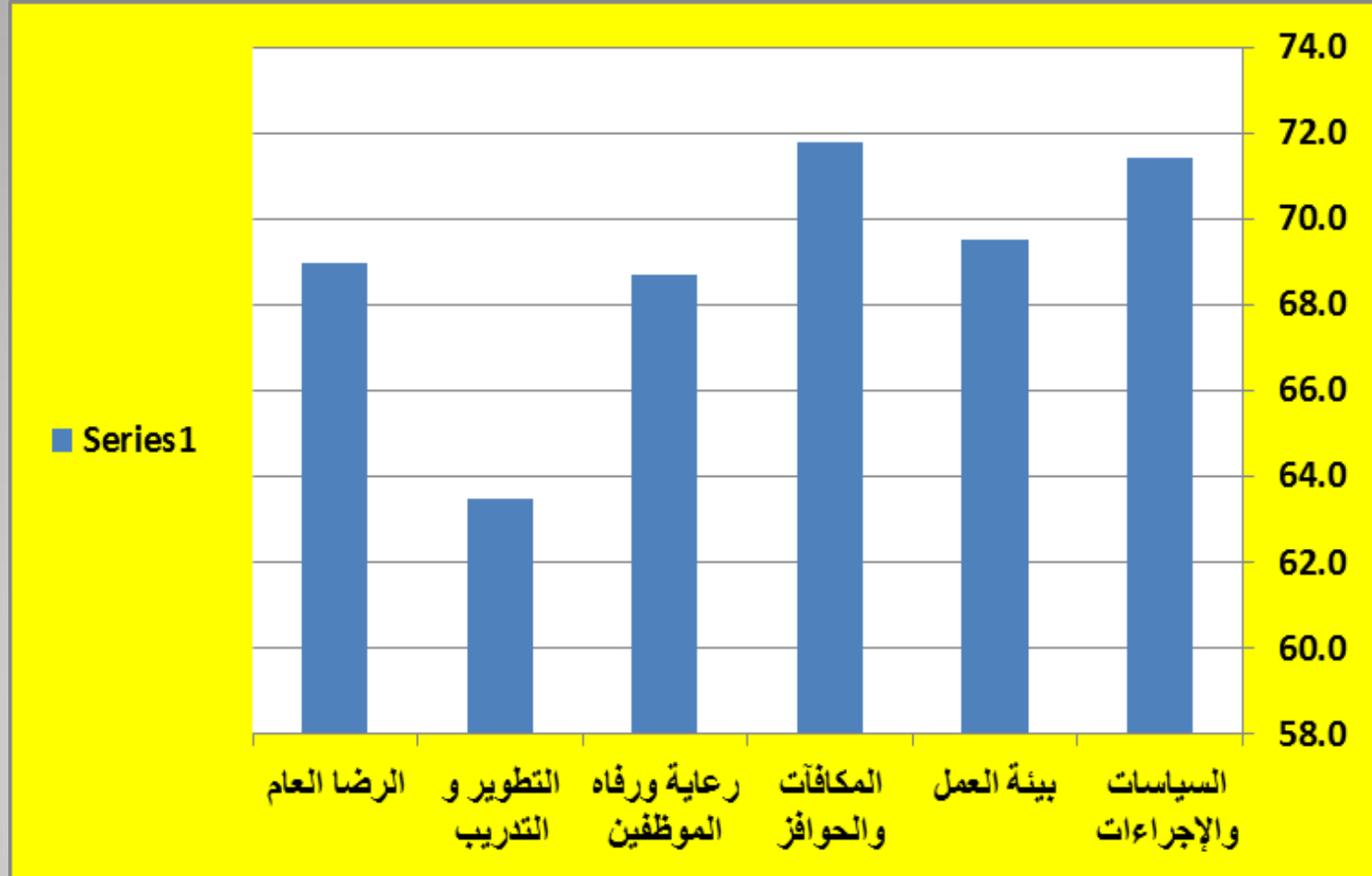


خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

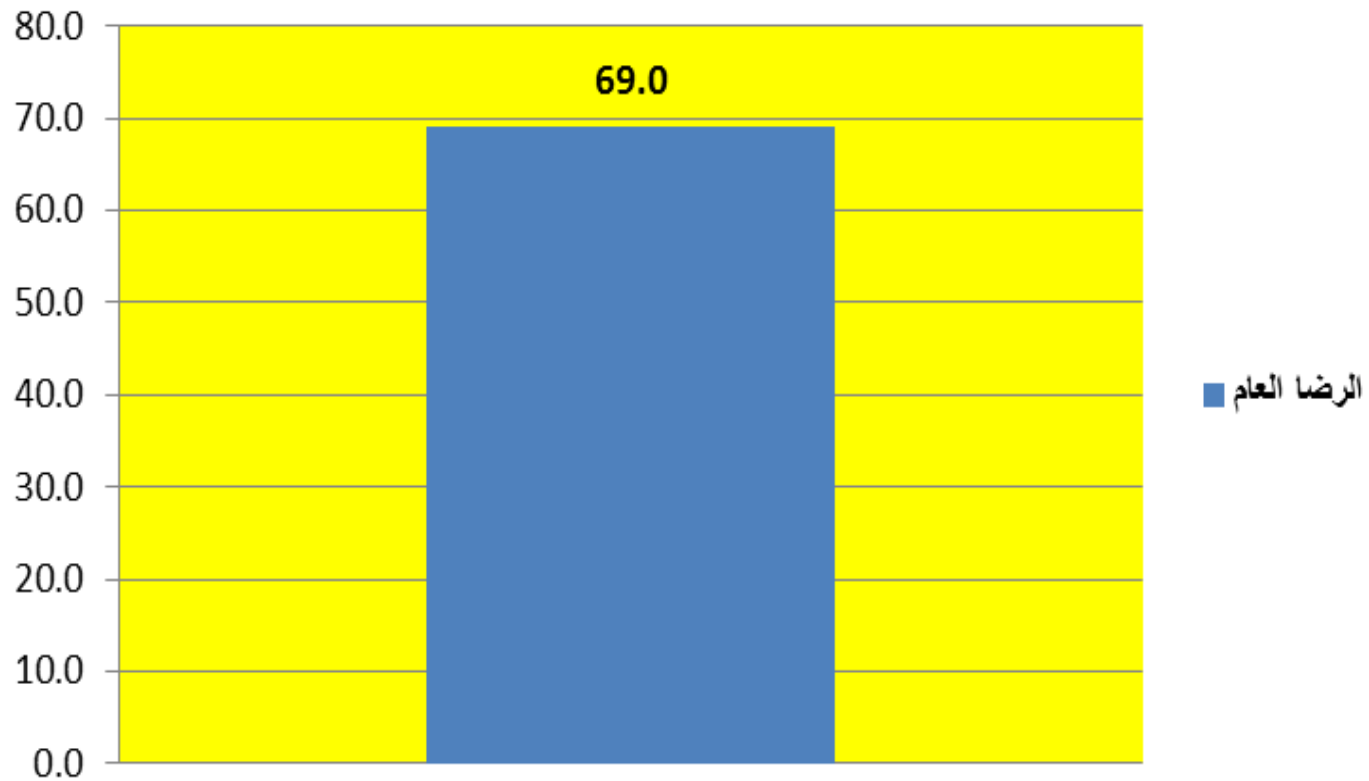


النتائج

الرضا العام



الرضا العام

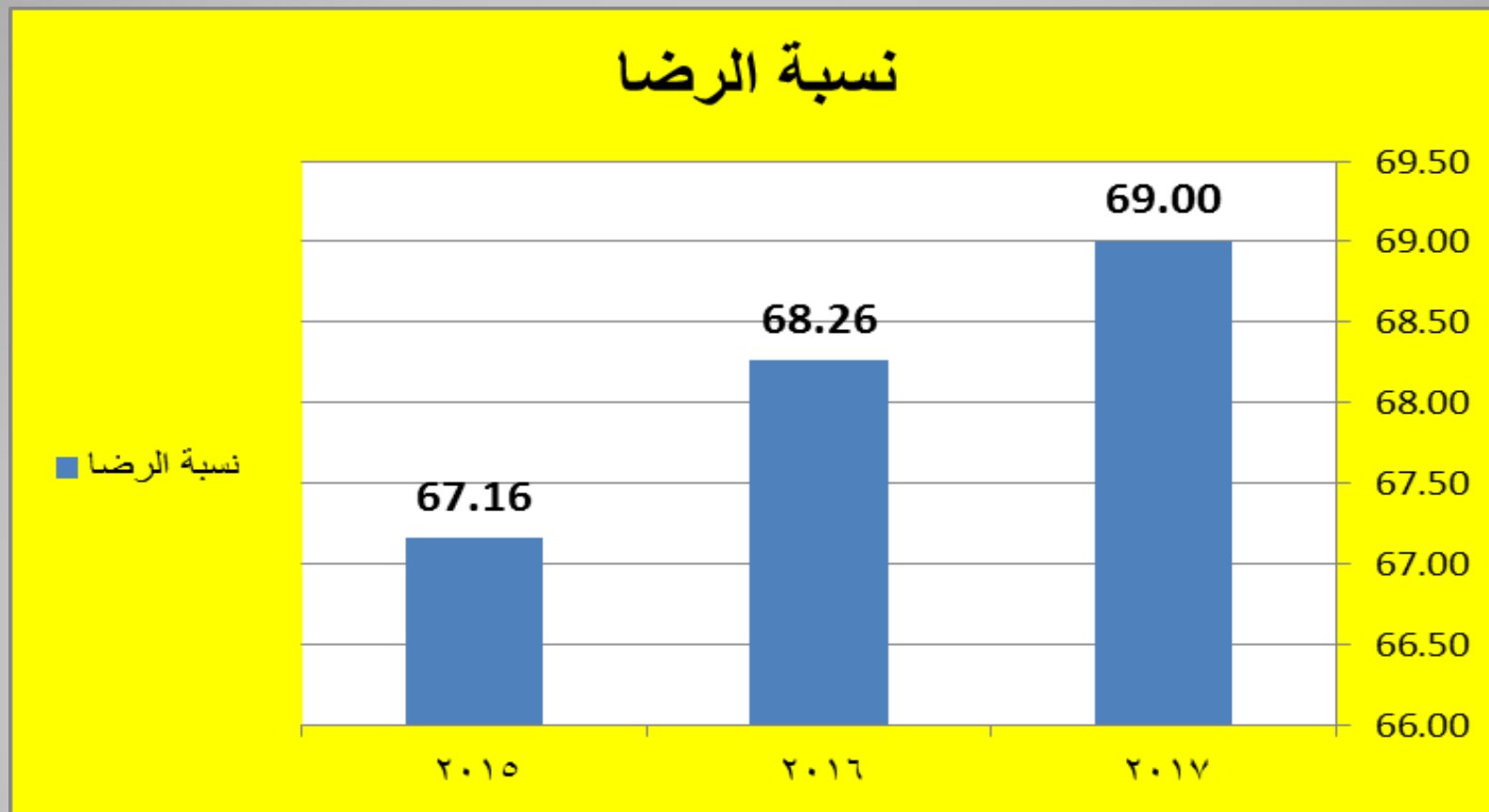


نتائج الدراسة

- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لموظفي وزارة الاشغال العامة والإسكان (69.0%) .
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة فيما يتعلق :
 - بالسياسات والإجراءات
 - بالمكافآت و الحوافز..
- اظهرت الدراسة نسبة رضا متوسطة فيما يتعلق :
 - بالتطوير و التدريب
 - برعاية ورفاه الموظفين
 - ببيئة العمل

المقارنات

مقارنة نسب الرضا حسب السنوات



مقارنة نسب الرضى حسب محاور الدراسة

2017	2016	2015	المحور
71.4	70.8	70.1	السياسات والإجراءات
69.5	68.7	63.7	بيئة العمل
71.8	71.3	73.6	المكافآت والحوافز
68.7	67.9	68.3	رعاية ورفاه الموظفين
63.5	62.6	60.1	التطوير و التدريب
69.0	68.26	67.16	الرضا العام

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