

وزارة الأشغال العامة والاسكان

دراسات الرضا / 2014م

رضا الموظفين

وحدة التقييم والتميز

تمهيد

تعتبر وزارة الأشغال العامة والاسكان من الأذرع الأساسية في حكومة المملكة الأردنية الهاشمية، لما تضطلع 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
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:-

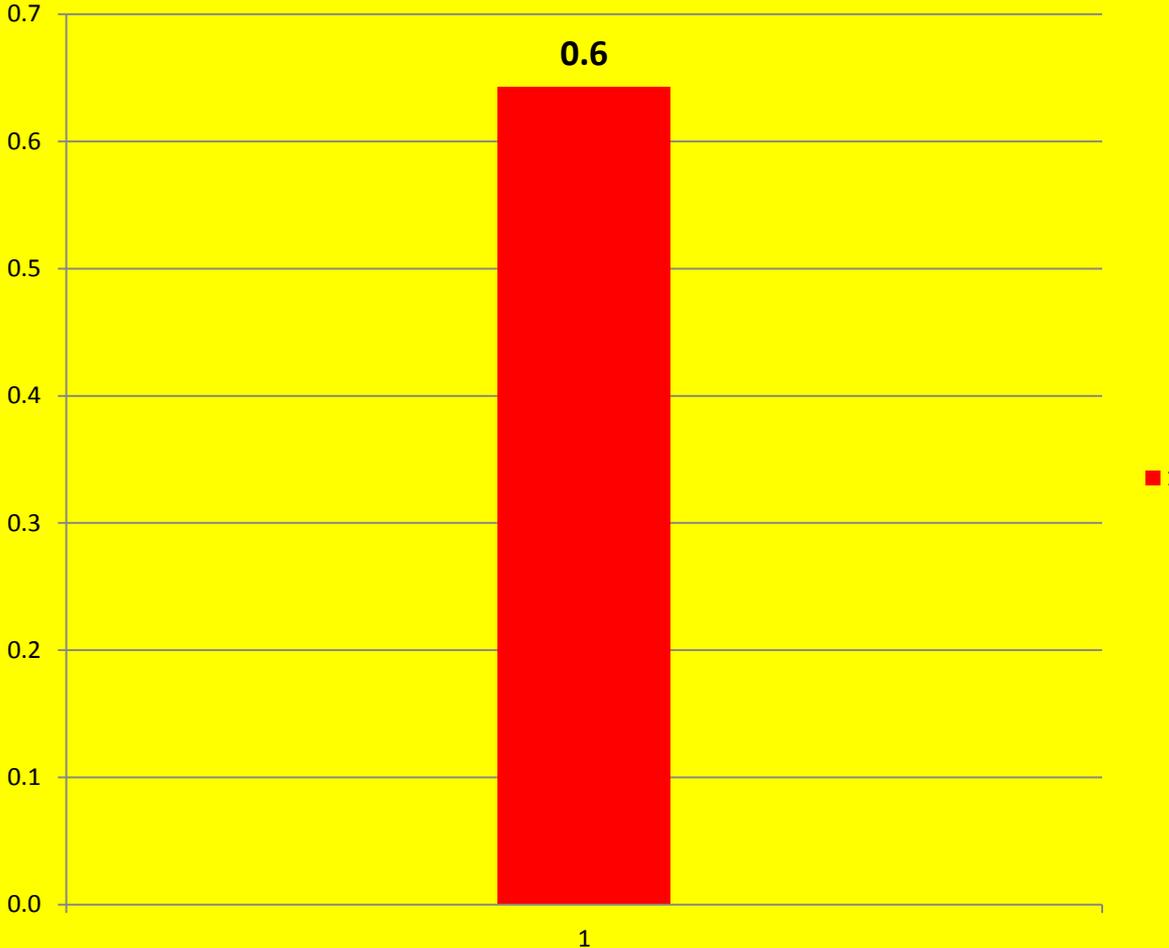
- (1) التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها.
- (2) تصميم الاستبانة.
- (3) عرضها ومناقشتها مع لجنة التخطيط في الوزارة واعادة تصميمها واعتمادها.
- (4) فحص الاستبانة للتحقق من سهولة التعامل معها وضوحها من قبل عينة عشوائية من موظفي الوزارة في مركز الوزارة.
- (5) اللجوء الى الجانب العملي الميداني وفيه قام فريق العمل بتطبيق اداة الدراسة وهي عبارة عن استبيان مكون من 36 سؤالاً 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 ورؤساء أقسام ومهندسين وفنيين وإداريين حيث تم توزيع (768) استبانة بحث عليهم في مكان عملهم في مختلف مديريات الوزارة والمركز .

نسبة الاستجابة للاستبيان

نسبة الاستجابة



أسئلة الاستبيان

السؤال	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا أعرف
1 أهداف الوزارة وأهداف الإدارة/المديرية/القسم واضحة ومفهومة				
2 هناك وصف وظيفي لي يحتوي على المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة وتم إعلامي بها				
3 يوجد إجراءات عمل واضحة لعملي تساعدني على القيام به كما يجب				
4 تم تدريبي على إجراءات العمل الخاصة بعملي				
5 يوجد خطة عمل واضحة للوزارة والإدارة والمديرية والقسم والوحدات				
6 هذا العمل يمنحني مسؤولية وفرصة لاتخاذ القرارات				
7 أشترك في اتخاذ القرارات الصادرة عن مديرتي / قسمي من خلال العمل بروح الفريق				
8 يتناسب حجم العمل المطلوب مني مع أوقات الدوام الفعلي				
9 في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فأني على الاستعداد التام لذلك				
10 تعمل الوزارة على تعزيز العمل بروح الفريق				
11 تشجعنا الوزارة على الإبداع وتقديم الاقتراحات من أجل التطوير				
12 تشجعنا الوزارة على نقل المعرفة				
13 تشجعنا الوزارة على تطوير مستوى أدائنا وقدراتنا ومهاراتنا				
14 توجد اليات واضحة لضمان تكافؤ الفرص بين الموظفين(الترقية،الزيادة،المكافآت،التدريب،...)				
15 بيئة العمل الذي أعمل به يتميز بأنه مريح وأمن (تكييف،إضاءة،مكاتب و كراسي مريحة،شروط السلامة الصحية،...)				
16 توفر الوزارة أنشطة اجتماعية ورياضية وثقافية للموظفين				
17 توفر الوزارة وسائل لسد حاجة الموظف(وسائل نقل، مصلى،حضانة،مكتيريا..)				
18 هناك علاقات جيدة وتفاهم مع مدرائي وزملائي في العمل				
19 مسنولي المباشر يتعامل معي باحترام وشفافية وبعادلة ويساعدني على تحسين أدائي				
20 لدي ثقة بدعم الإدارة العليا لمشاريع تهدف لتحسين أوضاع الموظفين				
21 تطبق الوزارة سياسة الباب المفتوح بفاعلية				
22 التحفيز المعنوي من قبل مسنولي المباشر والوزارة يزيد من انتاجيتي				
23 التحفيز المعنوي من قبل مسنولي المباشر و الوزارة يزيد من انتاجيتي				
24 هناك وسائل اتصال دورية مناسبة وفعالة بين الموظفين واداراتهم (اجتماعات، لقاءات، تعاميم)				
25 يتم تقديم الدعم الفني للموظفين لحثهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بأهدافهم وتطلعاتهم				
26 يمثل الحافز الشهري دافعا لزيادة إنتاجيتي				
27 نظام البدلات (بدل التنقل) والمطبق حالياً في الوزارة عادل ومناسب				
28 تشجع الوزارة فرص التعليم والتدريب المستمر				
29 يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على احتياجاتي الفعلية للعمل				
30 مستوى تقييمي الشخصي للتدريب و التعليم الذي وفرته لي الوزارة بأنه مناسب				
31 يوجد عدالة في توزيع الدورات بين الموظفين				
32 يقوم مسنولي المباشر بمناقشة أدائي خلال عملية التقييم والاتفاق على خطط التحسين				
33 أشعر بانتماء قوي للوزارة و أتمنى أن أمضي بقية حياتي المهنية فيها				
34 أنني مقتنع بوظيفتي الحالية وهي قريبة من العمل المثالي بالنسبة لي				
35 أشعر بأن نجاح الوزارة وتطورها و تميزها هو نجاح و تميز بالنسبة لي				
36 أدمع أهداف الوزارة و قيمها وأعتبرها أهدافا و قيما لي				

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

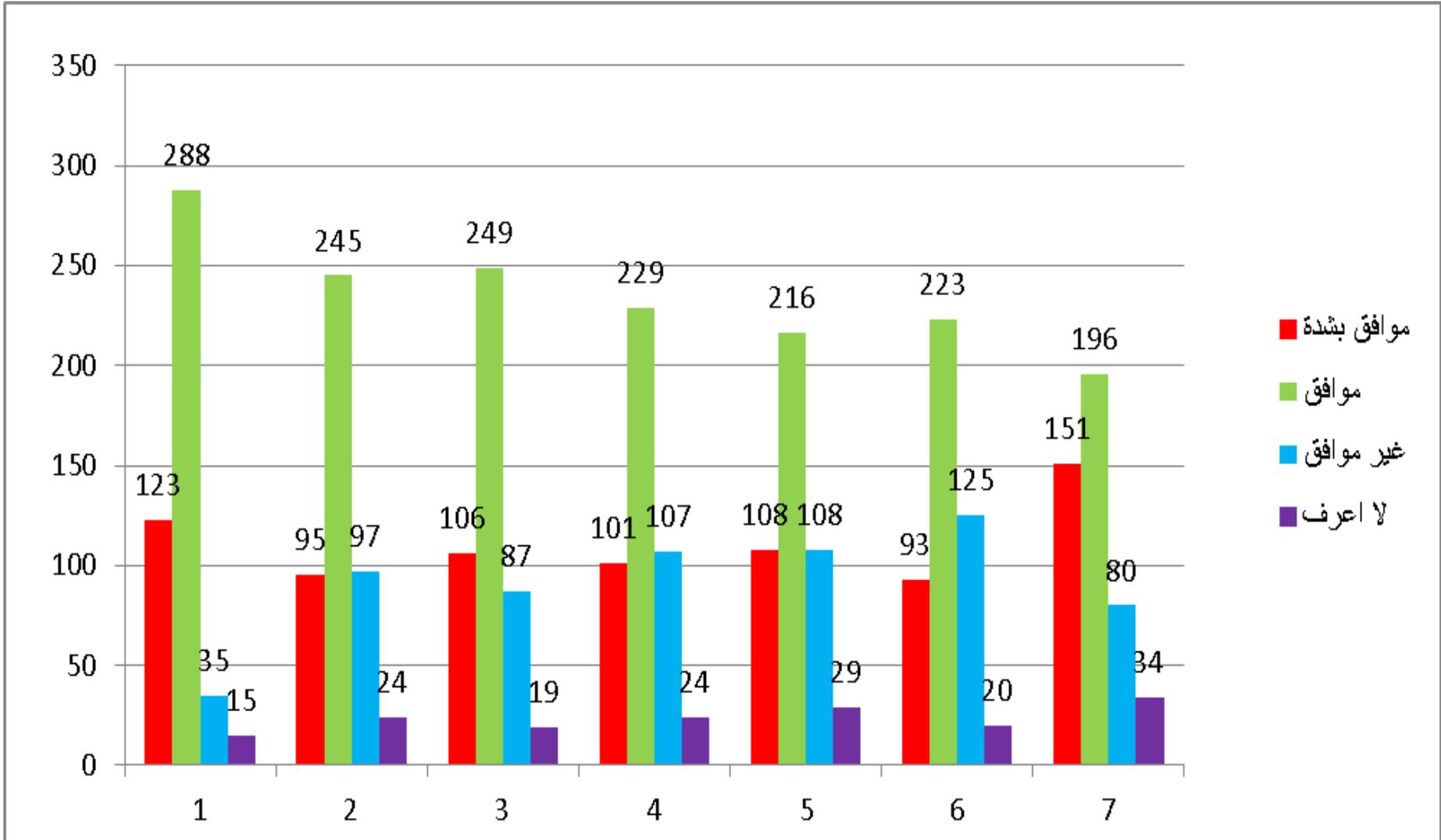
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

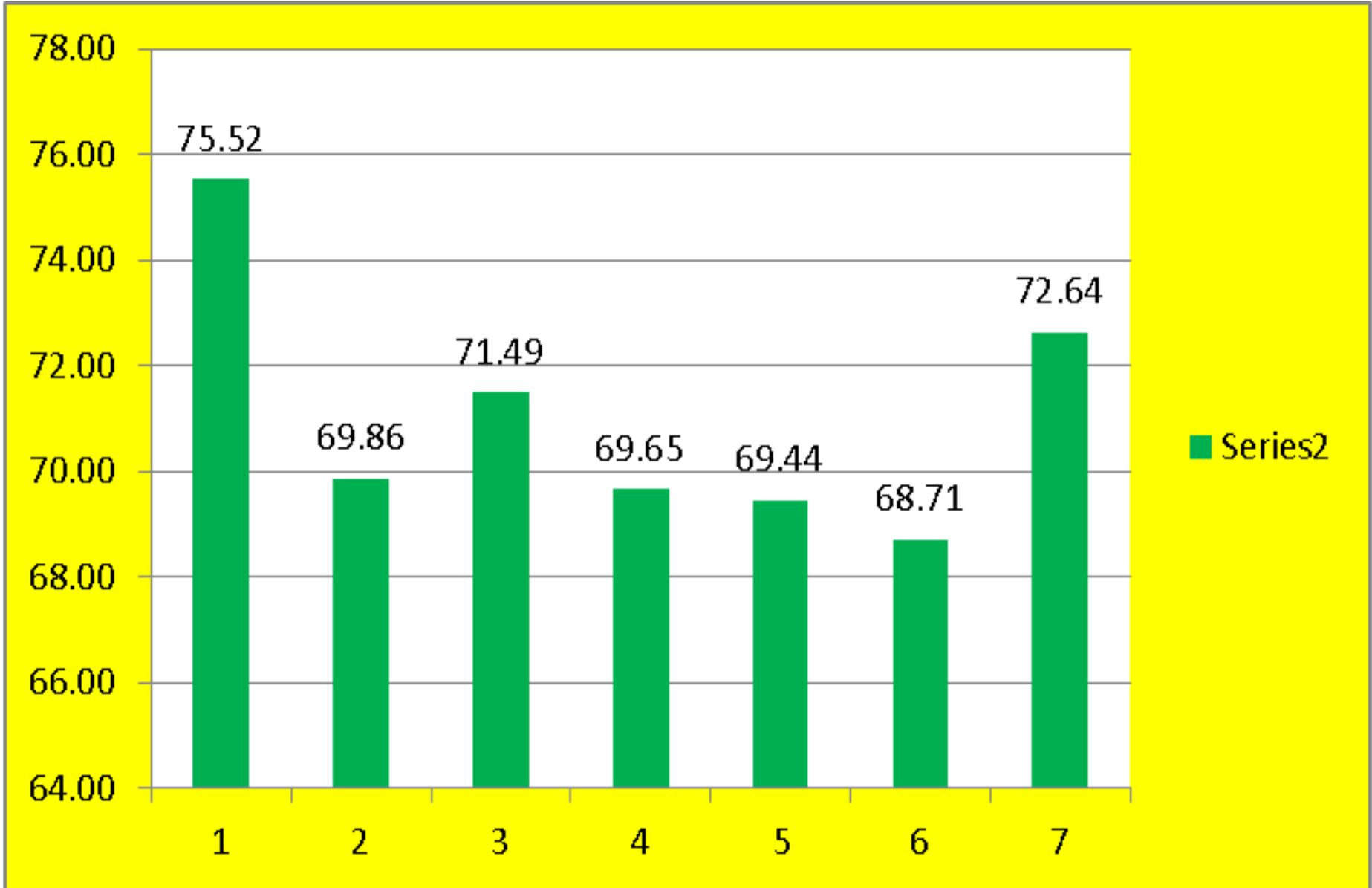
أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا اعرف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات								
1	اهداف الوزارة واهداف المديرية / القسم واضحة ومفهومة	123	288	35	15	1.87	0.68	75.5
2	هناك وصف وظيفي لي يحتوي على المسؤوليات والمهام والمؤهلات المطلوبة ويتم اعلامي بها	95	245	97	24	2.11	0.78	69.9
3	يوجد اجراءات عمل خاصة بعلمي تساعدني على القيام به كما يجب	106	249	87	19	2.04	0.76	71.5
4	يوجد خطة عمل واضحة للوزارة والادارة والمديرية والقسم والوحدات	101	229	107	24	2.12	0.80	69.7
5	هذا العمل يمنحني مسؤولية وفرصة لاتخاذ القرارات	108	216	108	29	2.13	0.84	69.4
6	أشارك في اتخاذ القرارات الصادرة عن مديرتي/ قسمي من خلال العمل بروح الفريق	93	223	125	20	2.16	0.79	68.7
7	أشعر بانتماء قوي للوزارة و أتمنى أن أمضي بقية حياتي المهنية فيها	151	196	80	34	1.99	0.89	72.6
	مدى الرضا عن السياسات والإجراءات	777	1646	639	165			71.0

أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات



أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات



أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

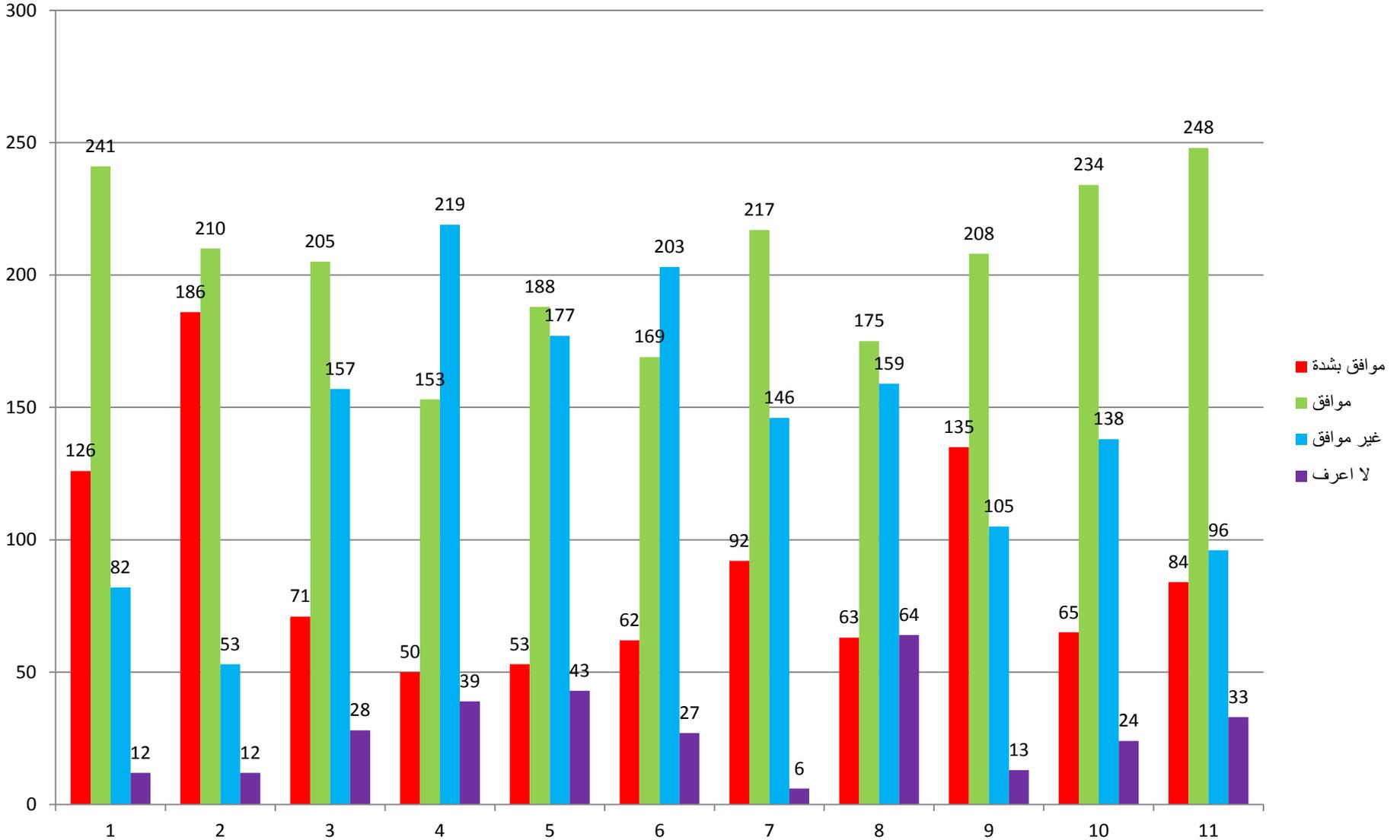


ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

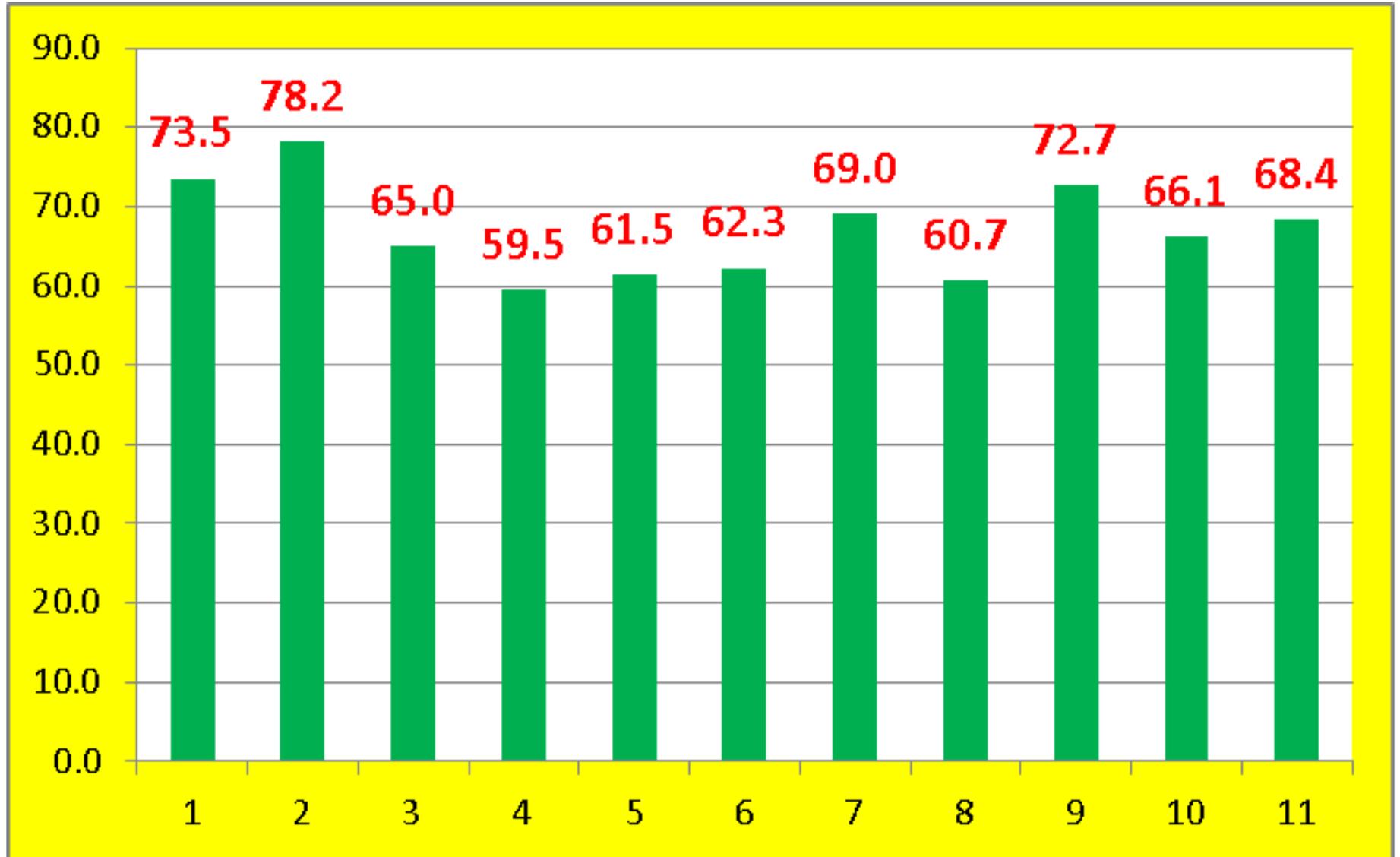
ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا اعرف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل								
8	يتناسب حجم العمل المطلوب مني مع اوقات الدوام الرسمي	126	241	82	12	1.96	0.74	73.5
9	في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية(بسبب ضغط في العمل) فإني على الاستعداد التام لذلك	186	210	53	12	1.76	0.75	78.2
10	تعمل الوزارة على تعزيز العمل بروح الفريق	71	205	157	28	2.31	0.80	65.0
11	تشجعنا الوزارة على الابداع وتقديم الاقتراحات من اجل التطوير	50	153	219	39	2.54	0.80	59.5
12	تشجعنا الوزارة على نقل المعرفة	53	188	177	43	2.46	0.82	61.5
13	تشجعنا الوزارة على تطوير مستوى أداننا و قدراتنا و مهاراتنا	62	169	203	27	2.42	0.79	62.3
14	بيئة العمل الذي اعلم مريح وأمن (تكييف،إضاءة،مكاتب و كراسي مريحة، شروط السلامة الصحية،...)	92	217	146	6	2.14	0.74	69.0
15	تطبق الوزارة سياسة الباب المفتوح بفاعلية	63	175	159	64	2.49	0.90	60.7
16	أستطيع أن أعبر عن رأيي بحرية وبدون خوف	135	208	105	13	1.99	0.80	72.7
17	هناك وسائل اتصال دورية مناسبة وفعالة بين الموظفين واداراتهم (اجتماعات، لقاءات، تعاميم)	65	234	138	24	2.26	0.76	66.1
18	يقوم مسنولي المباشر بمناقشة أداني خلال عملية التقييم والاتفاق على خطط التحسين	84	248	96	33	2.17	0.81	68.4
	مدى الرضا عن بيئة العمل	987	2248	1535	301			67.0

ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل



ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل



ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

مدى الرضا عن بيئة العمل

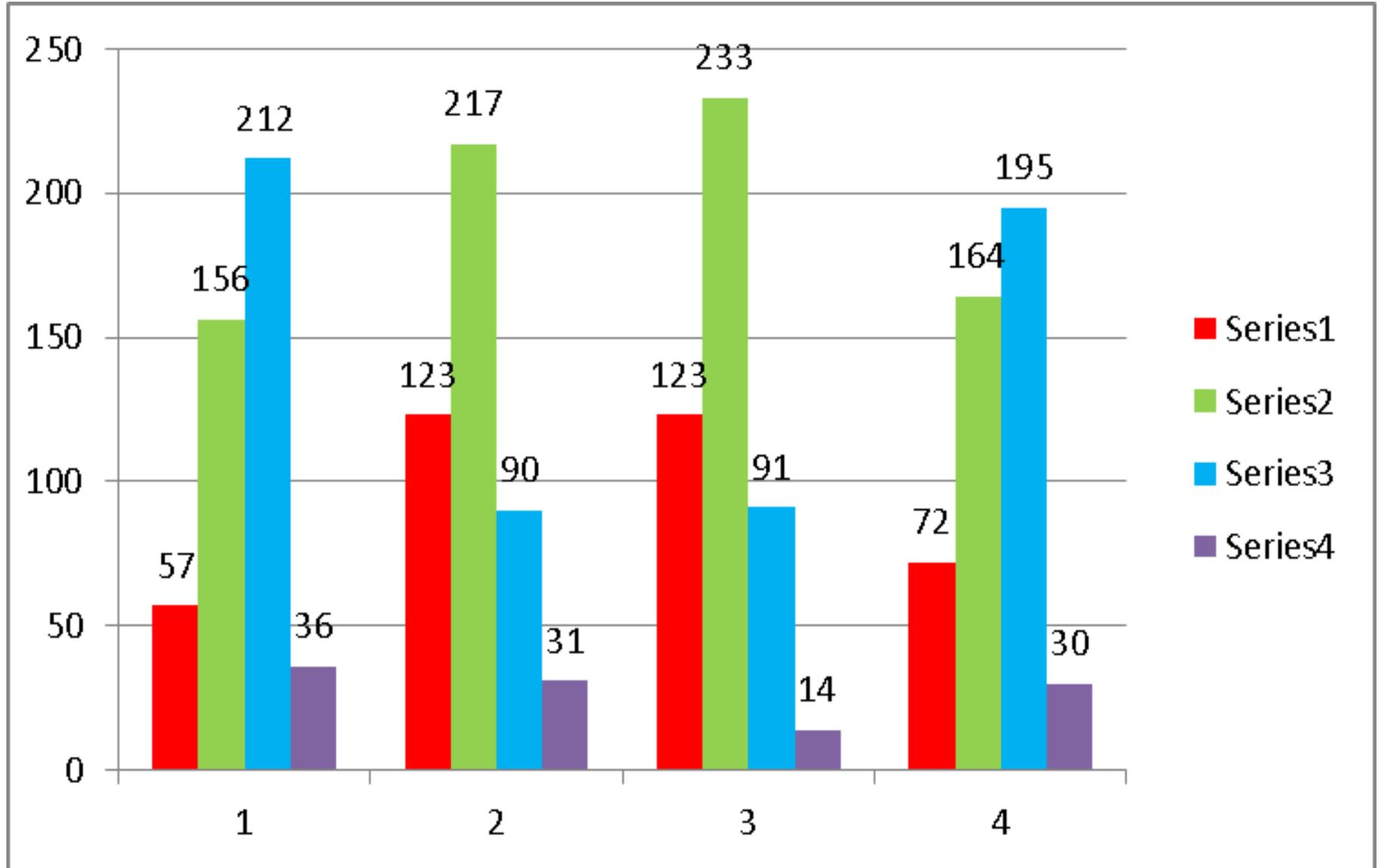


ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

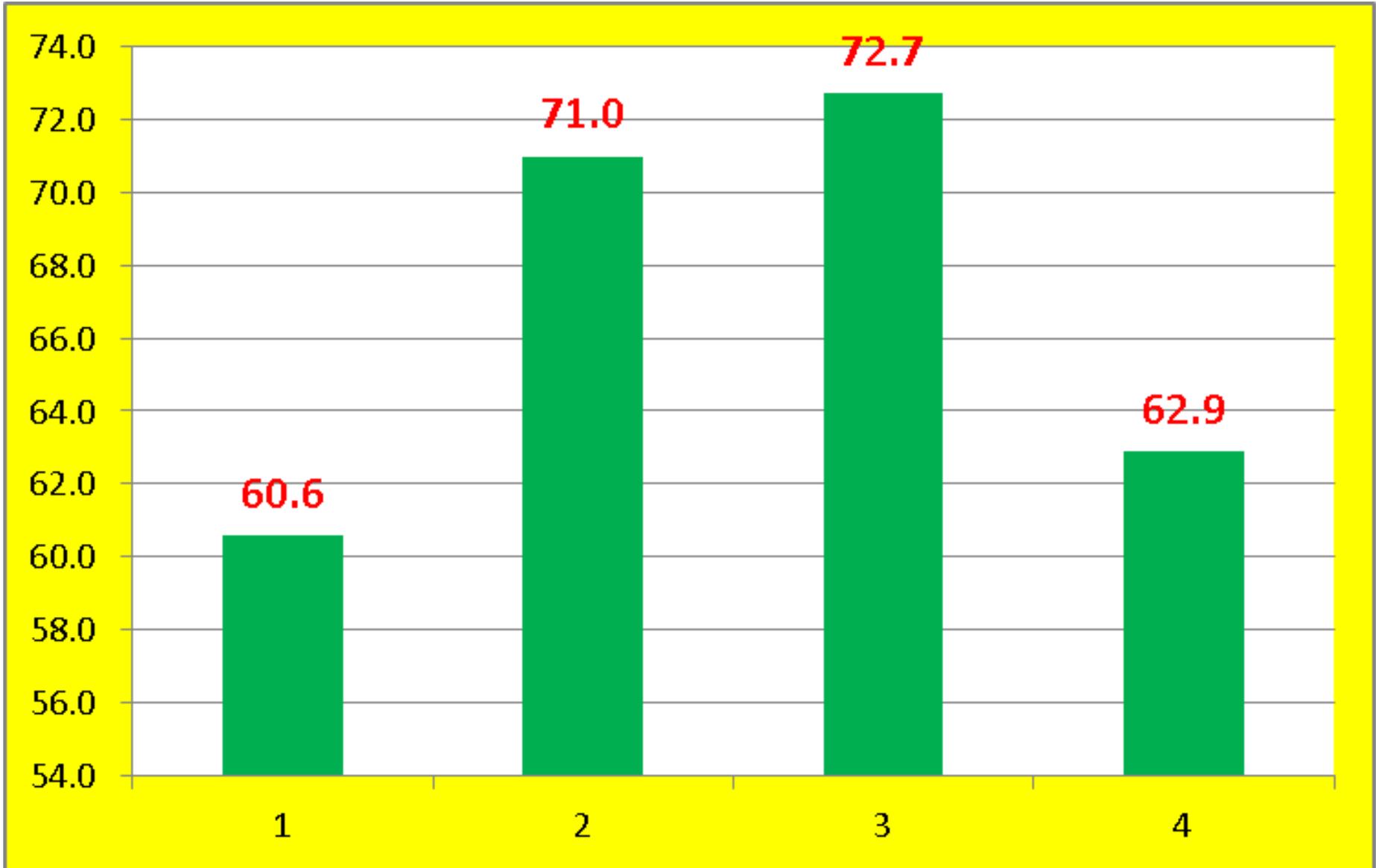
ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا اعرف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز								
19	توجد اليات واضحة لضمان تكافؤ الفرص بين الموظفين (الترقية، الزيادة، المكافآت ، التدريب،...)	57	156	212	36	2.49	0.81	60.59
20	التحفيز المعنوي من قبل مسؤولي المباشر و الوزارة يزيد من انتاجيتي	123	217	90	31	2.06	0.85	70.96
21	يمثل الحافز الشهري دافعا لزيادة إنتاجيتي	123	233	91	14	1.99	0.77	72.69
22	نظام البدلات (بدل التنقل) والمطبق حالياً في الوزارة عادل ومناسب	72	164	195	30	2.40	0.83	62.89
	مدى الرضا عن المكافآت والحوافز	375	770	588	111			66.78

ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

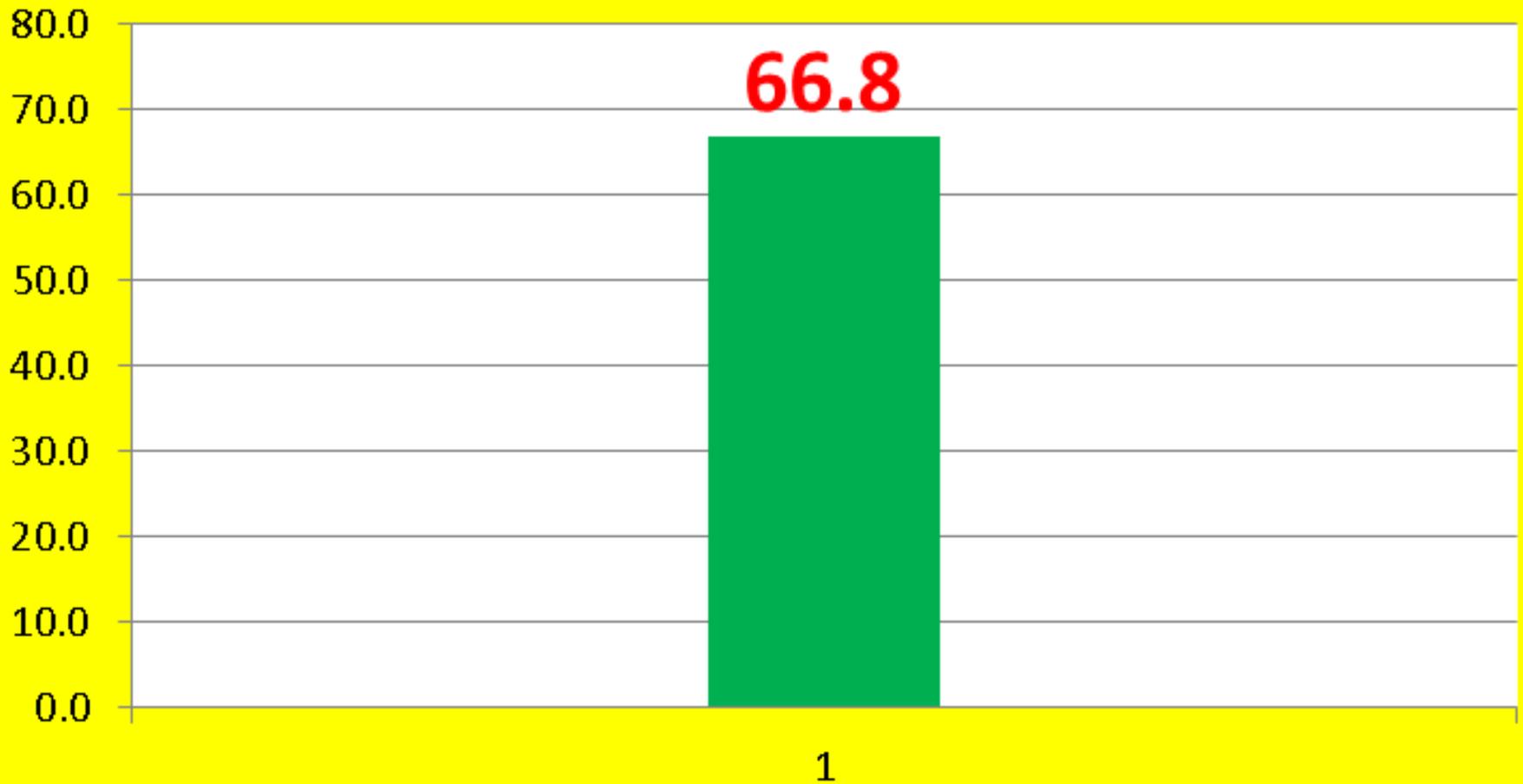


ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز



ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

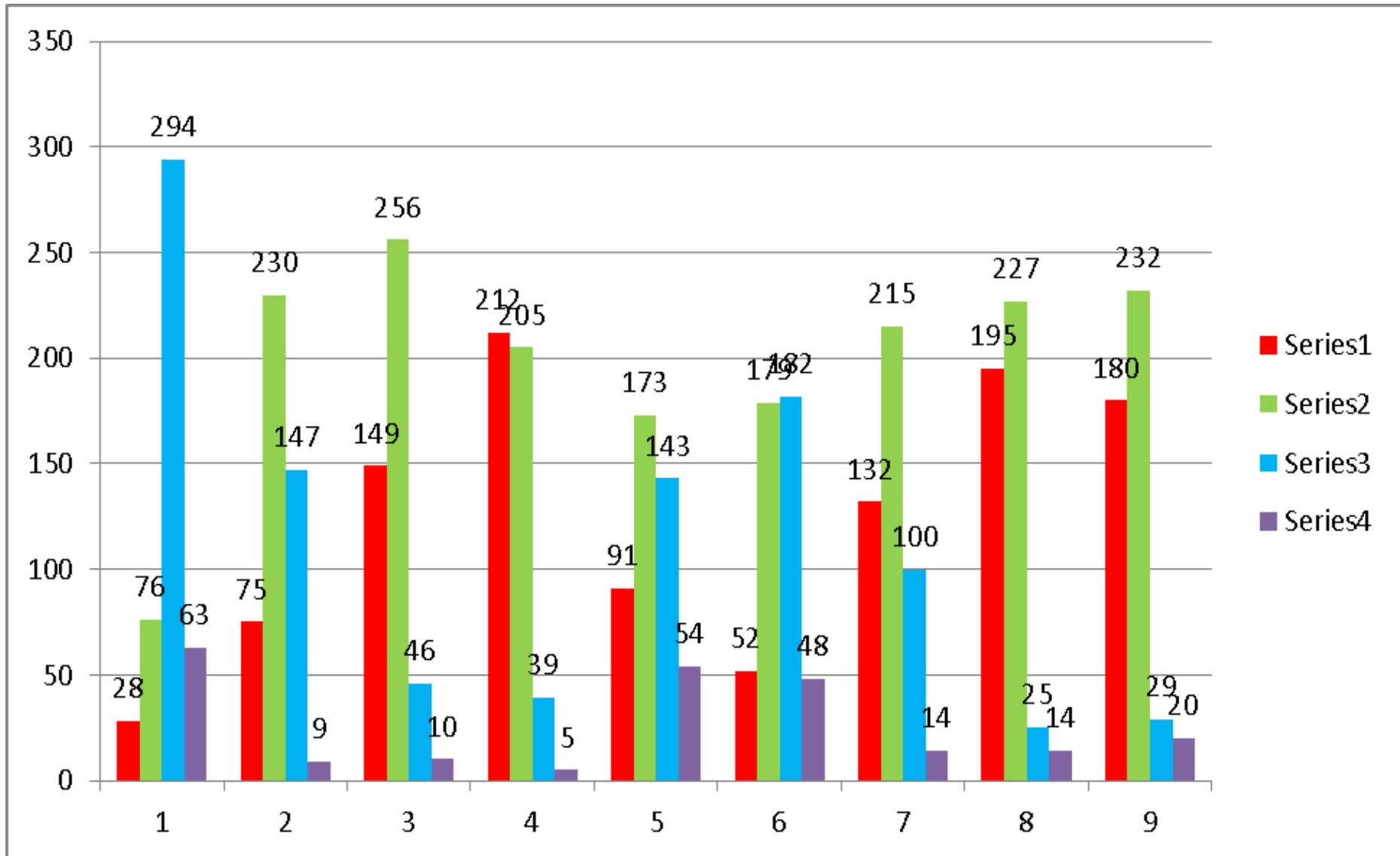


رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

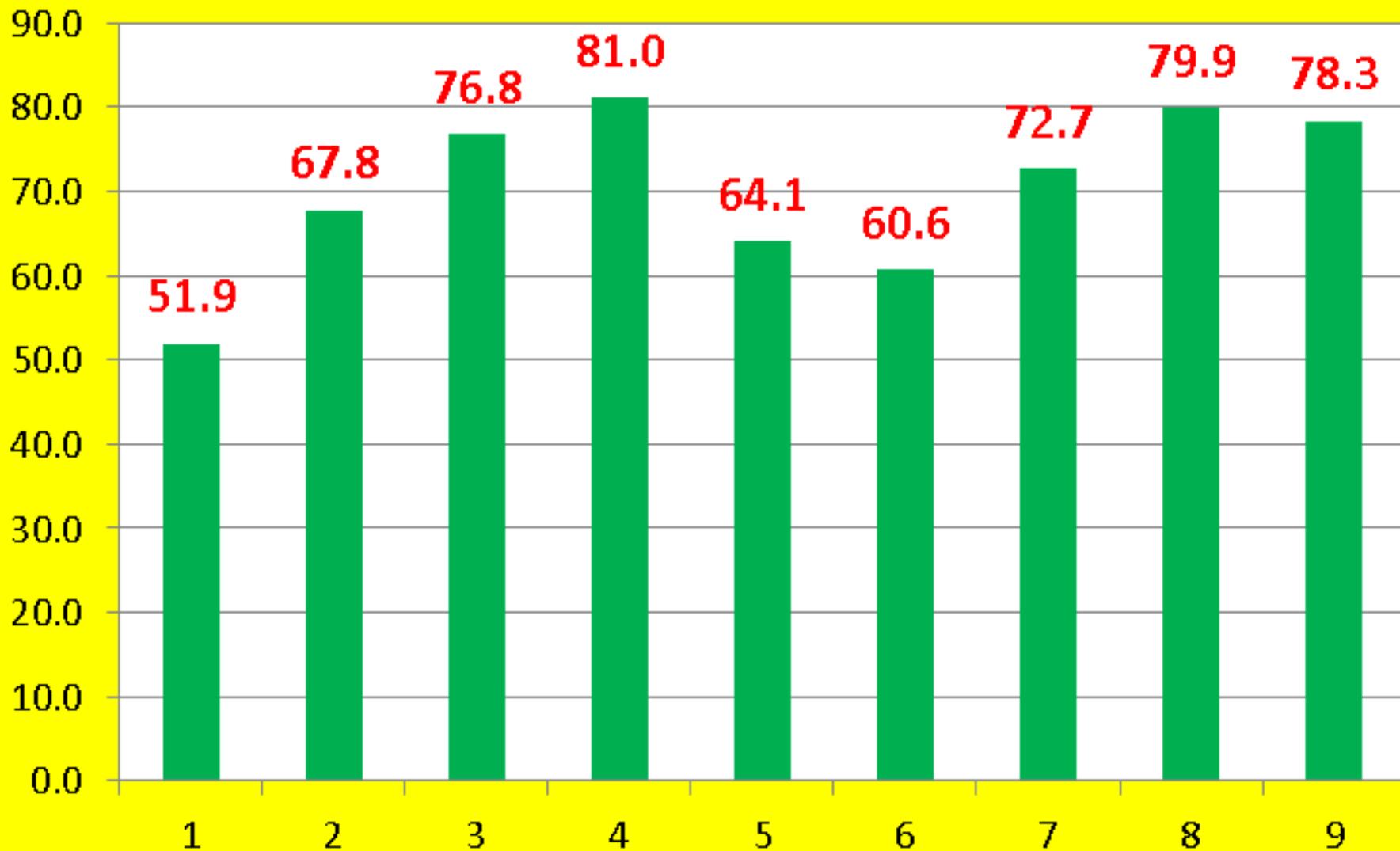
رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا اعرف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين								
23	توفر الوزارة أنشطة اجتماعية ورياضية وثقافية للموظفين	28	76	294	63	2.85	0.72	51.9
24	توفر الوزارة وسائل لتلبية احتياجات الموظف (وسائل نقل، مصلى، حضانة، كفتير يا..)	75	230	147	9	2.20	0.72	67.8
25	هناك علاقات جيدة وتفاهم مع مدرائي وزملائي في العمل	149	256	46	10	1.82	0.69	76.8
26	مسئولي المباشر يتعامل معي باحترام وشفافية و بعدالة و يساعدني على تحسين أدائي	212	205	39	5	1.65	0.68	81.0
27	لدي ثقة بدعم الادارة العليا لمشاريع تهدف لتحسين أوضاع الموظفين	91	173	143	54	2.35	0.93	64.1
28	يتم تقديم الدعم الفني للموظفين لحثهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بأهدافهم و تطلعاتهم	52	179	182	48	2.49	0.83	60.6
29	أني مقتنع بوظيفتي الحالية وهي قريبة من العمل المثالي بالنسبة لي	132	215	100	14	1.99	0.79	72.7
30	أشعر بأن نجاح الوزارة وتطورها و تميزها هو نجاح و تميز بالنسبة لي	195	227	25	14	1.69	0.71	79.9
31	أدعم أهداف الوزارة و قيمها وأعتبرها أهدافا و قيما لي	180	232	29	20	1.76	0.76	78.3
	مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين	1114	1793	1005	237			70.4

رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

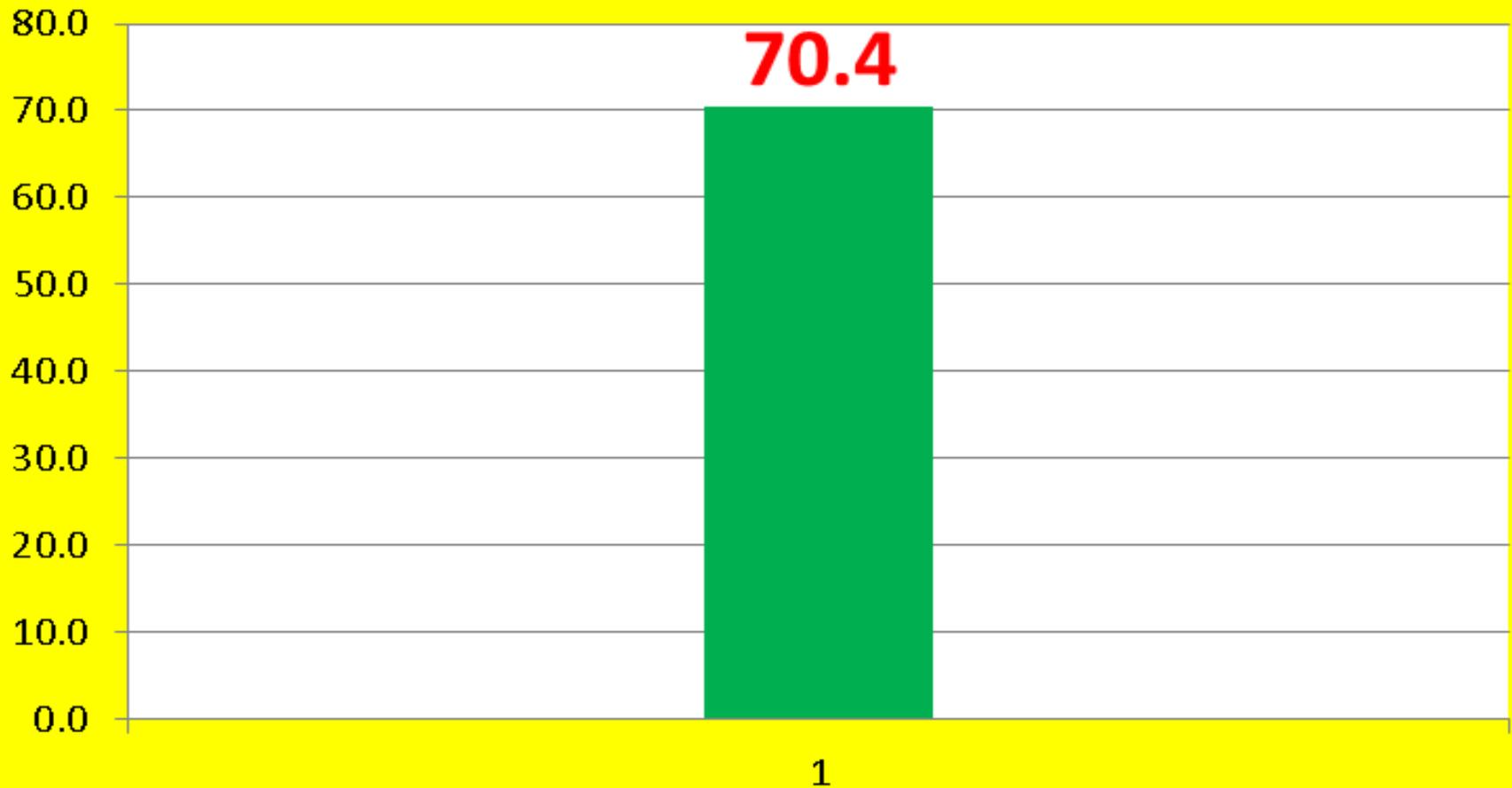


رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين



رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

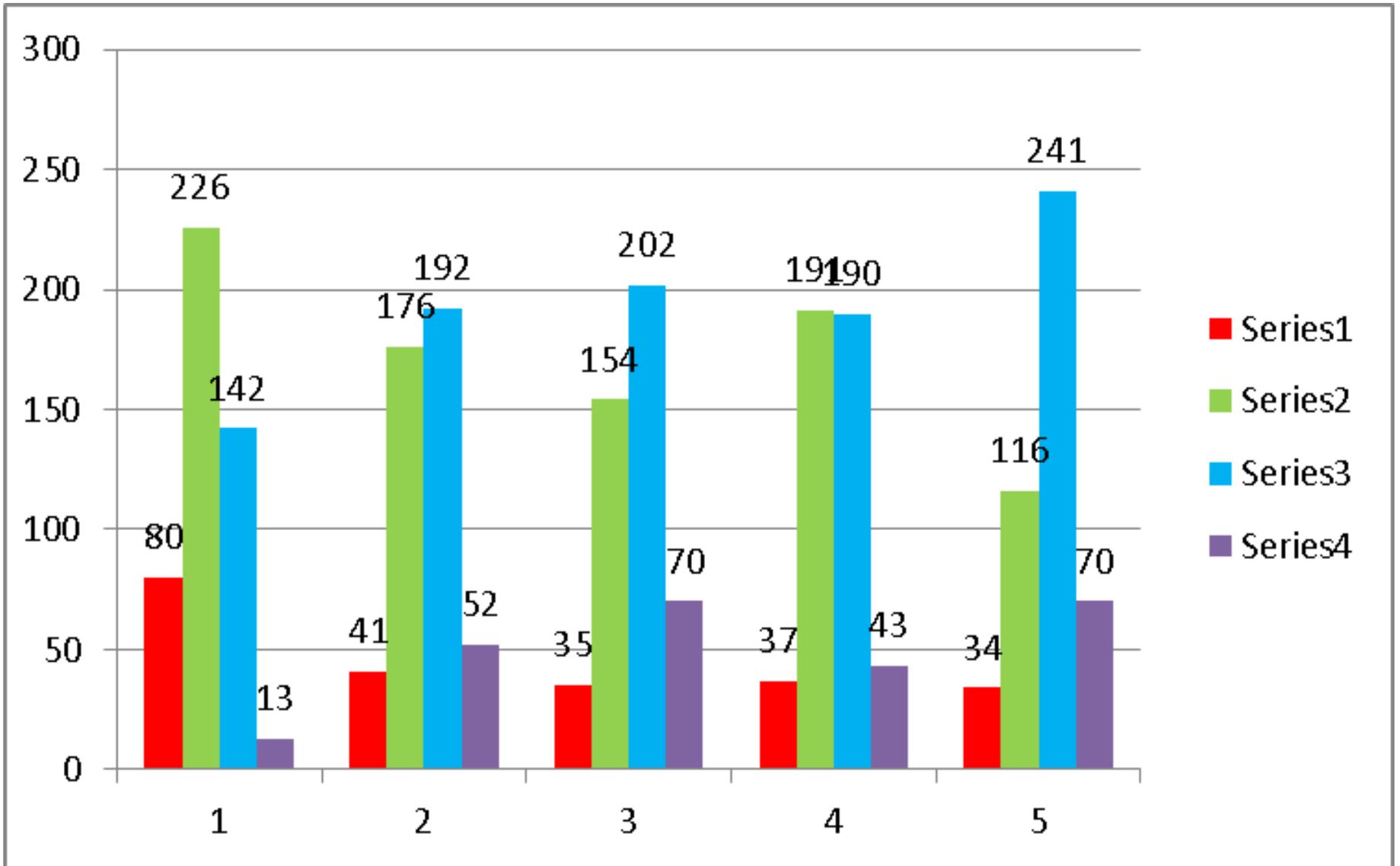


خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

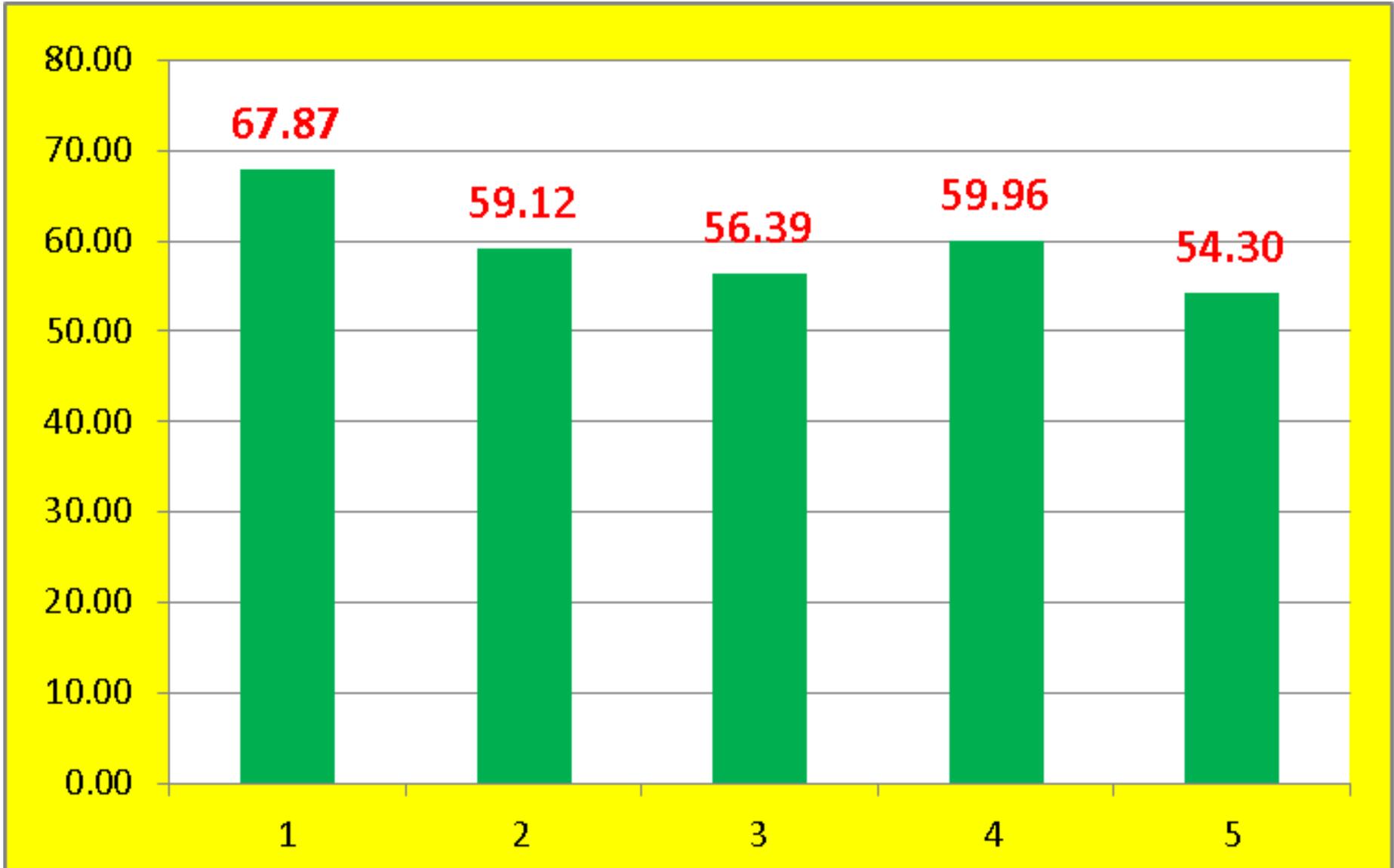
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا اعرف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب								
32	تم تدريبي على إجراءات العمل الخاصة بعملية	80	226	142	13	2.19	0.75	67.87
33	تشجع الوزارة فرص التعليم والتدريب المستمر	41	176	192	52	2.55	0.81	59.12
34	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على احتياجاتي الفعلية للعمل	35	154	202	70	2.67	0.82	56.39
35	مستوى تقييمي الشخصي للتدريب و التعليم الذي وفرته لي الوزارة بأنه مناسب	37	191	190	43	2.52	0.77	59.96
36	يوجد عدالة في توزيع الدورات بين الموظفين	34	116	241	70	2.75	0.80	54.30
	مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب	227	863	967	248			59.53

خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

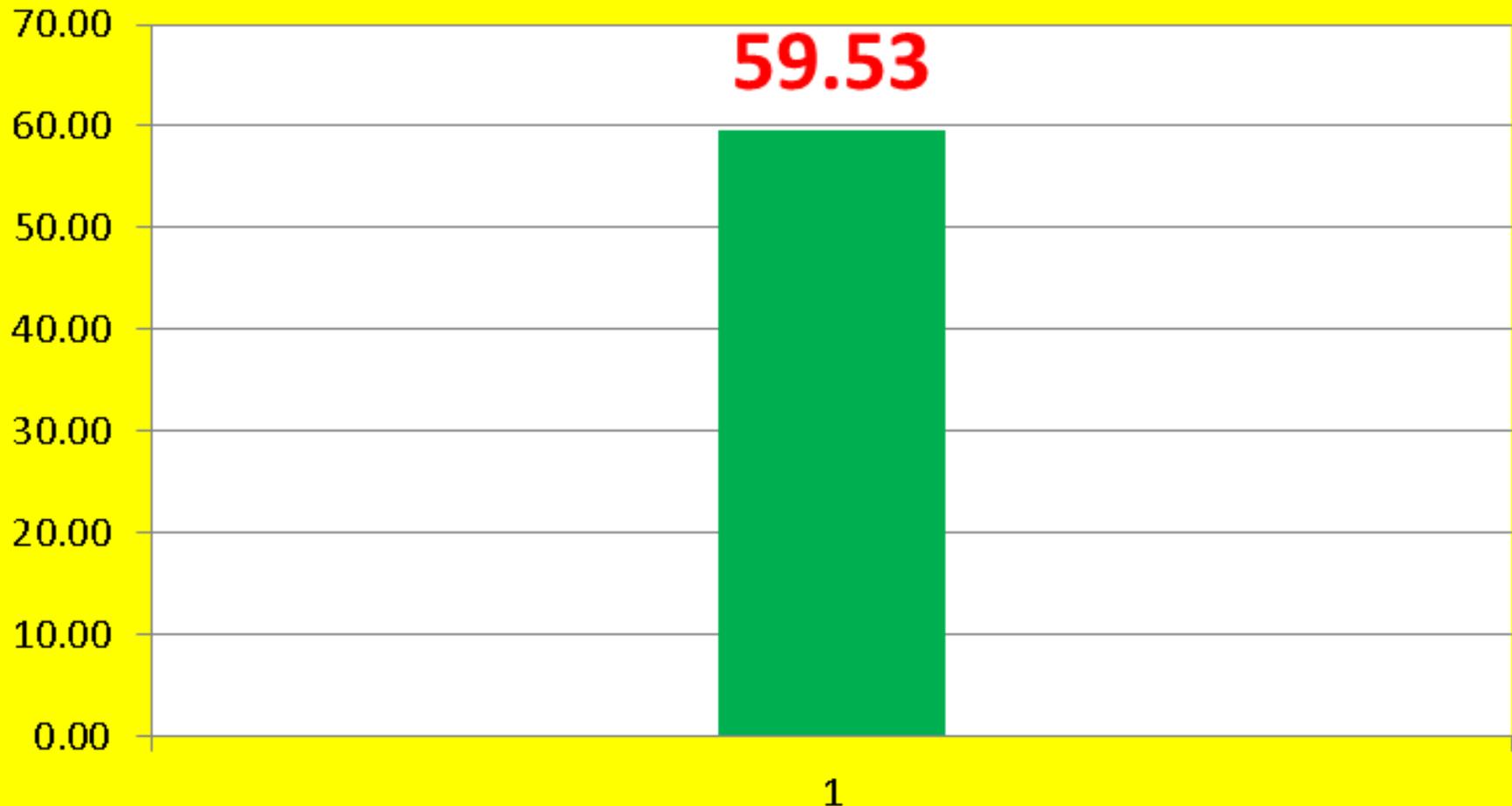


خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب



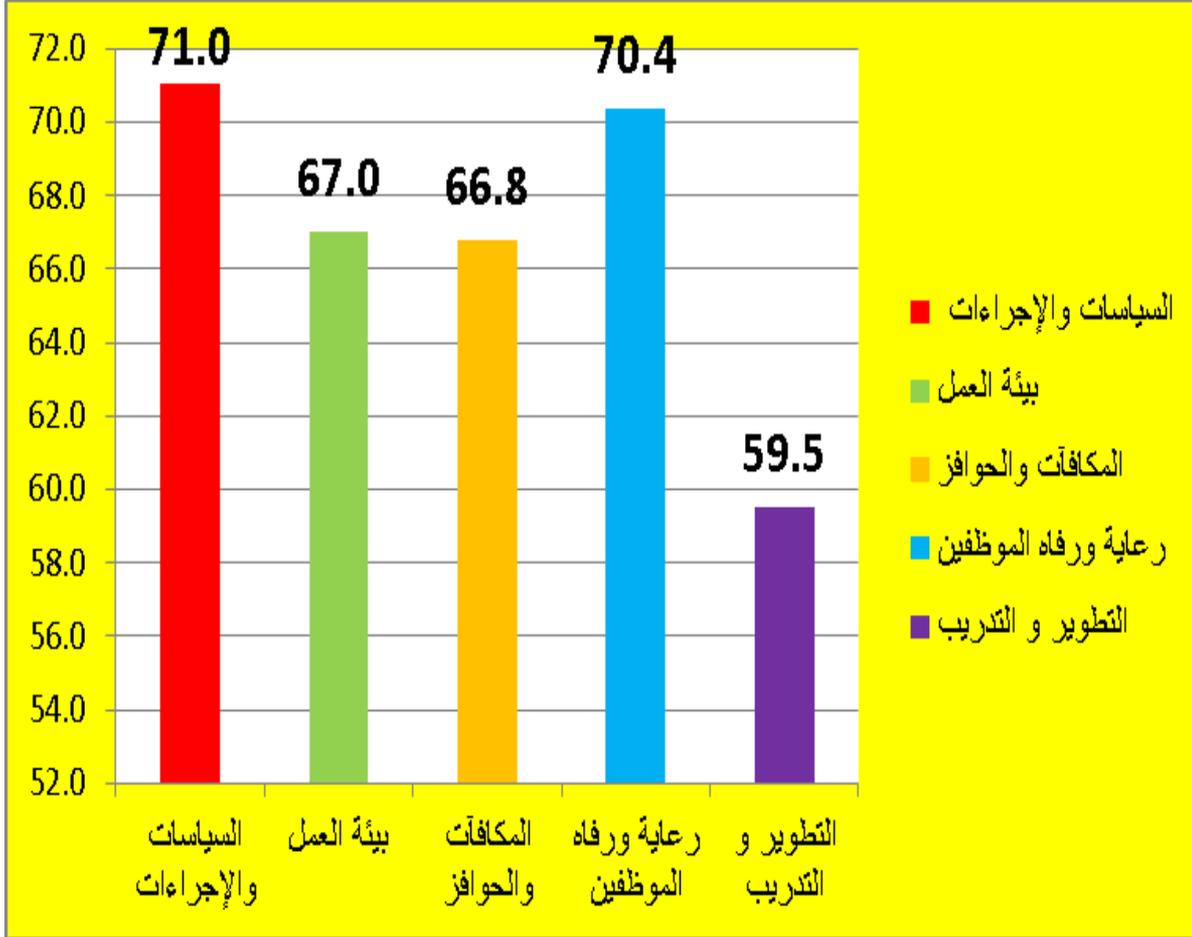
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب



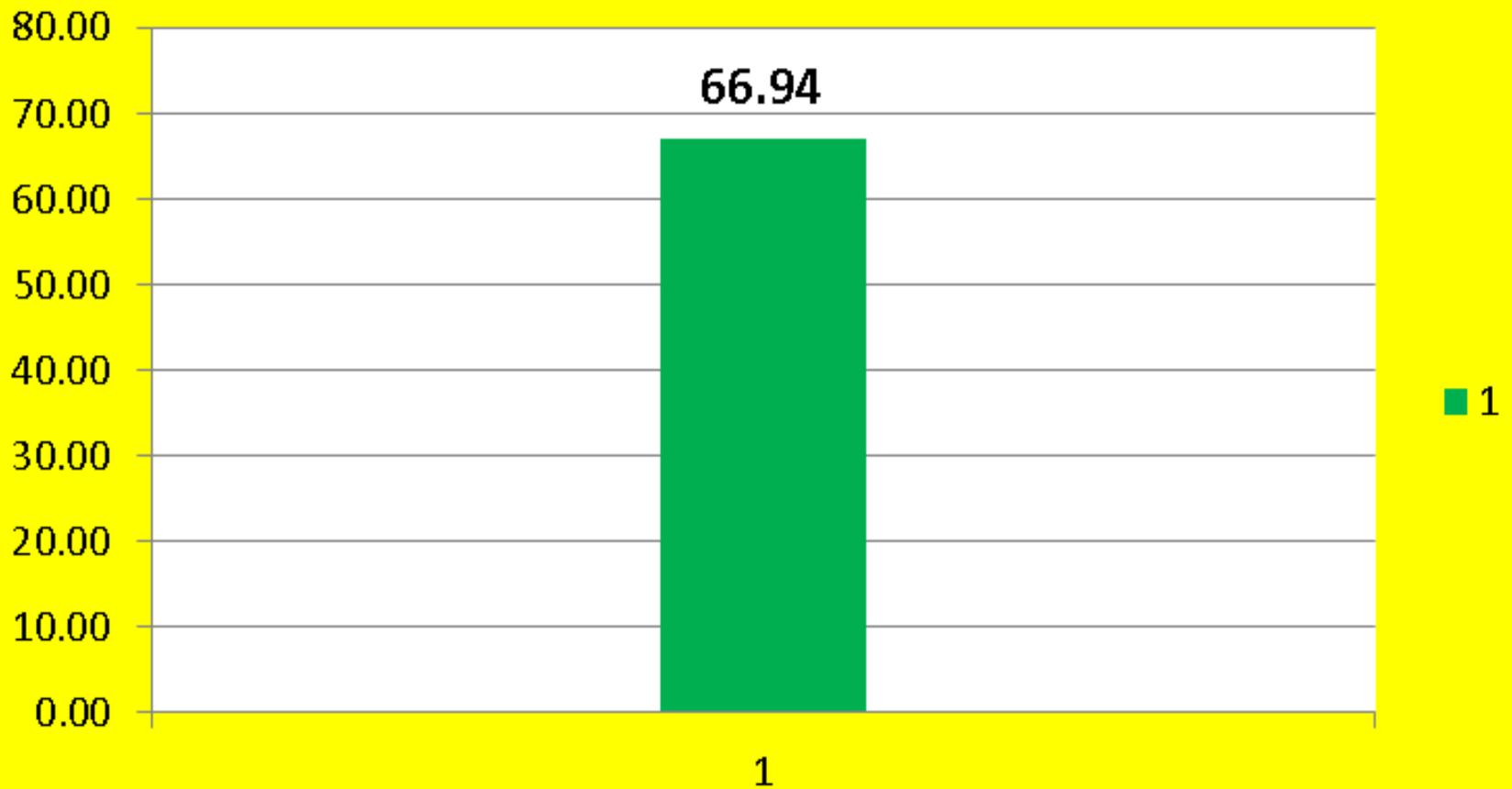
النتائج

الرضا العام

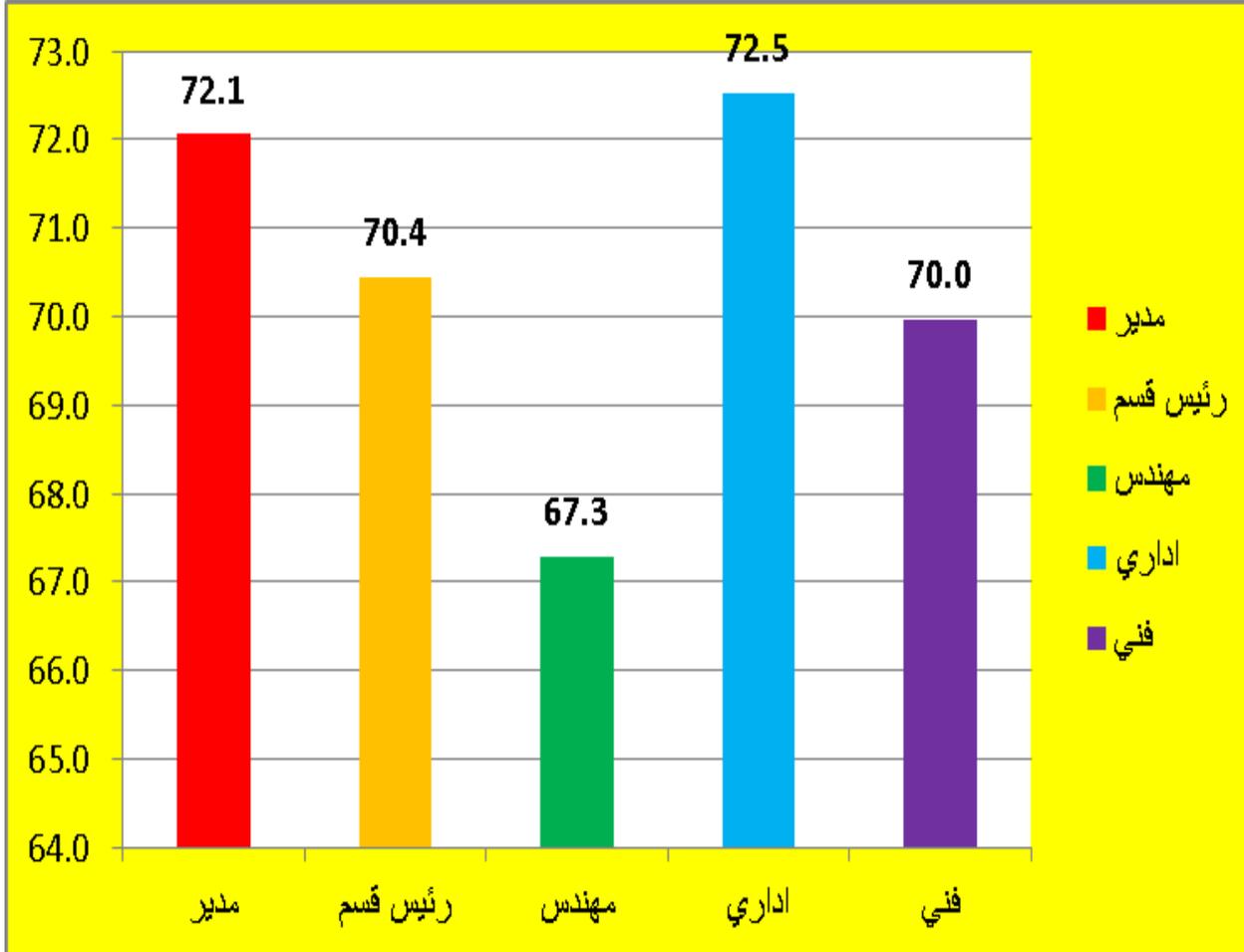


المحور	نسبة الرضا
السياسات والإجراءات	71.0
بيئة العمل	67.0
المكافآت والحوافز	66.8
رعاية ورفاه الموظفين	70.4
التطوير و التدريب	59.5

الرضا العام الكلي

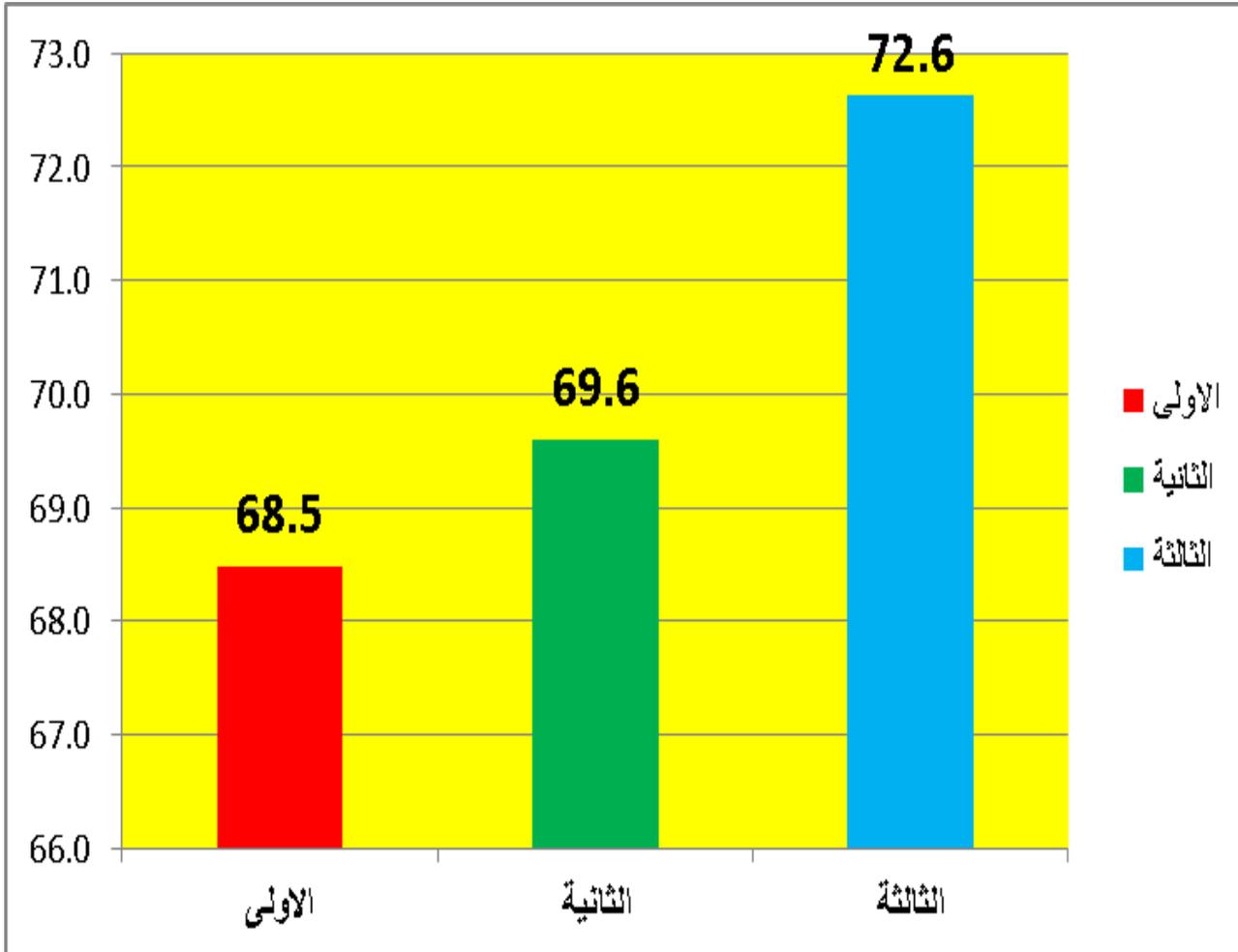


الرضا حسب الوظيفة



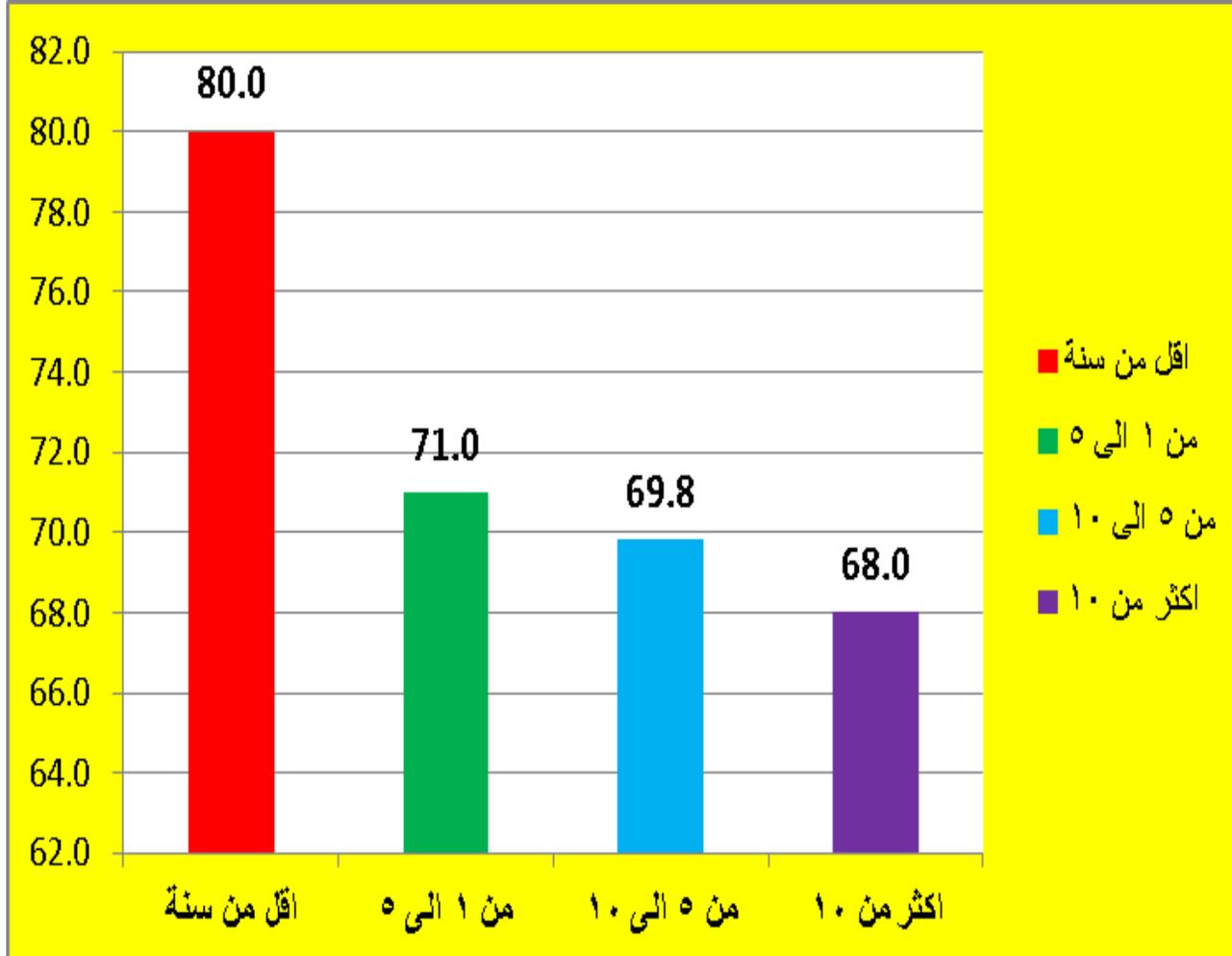
الوظيفة	نسبة الرضا
مدير	72.1
رئيس قسم	70.4
مهندس	67.3
اداري	72.5
فني	70.0

نسبة الرضا حسب الفئات



نسبة الرضا	الفئة
68.5	الاولى
69.6	الثانية
72.6	الثالثة

نسبة الرضا حسب عدد سنوات الخدمة

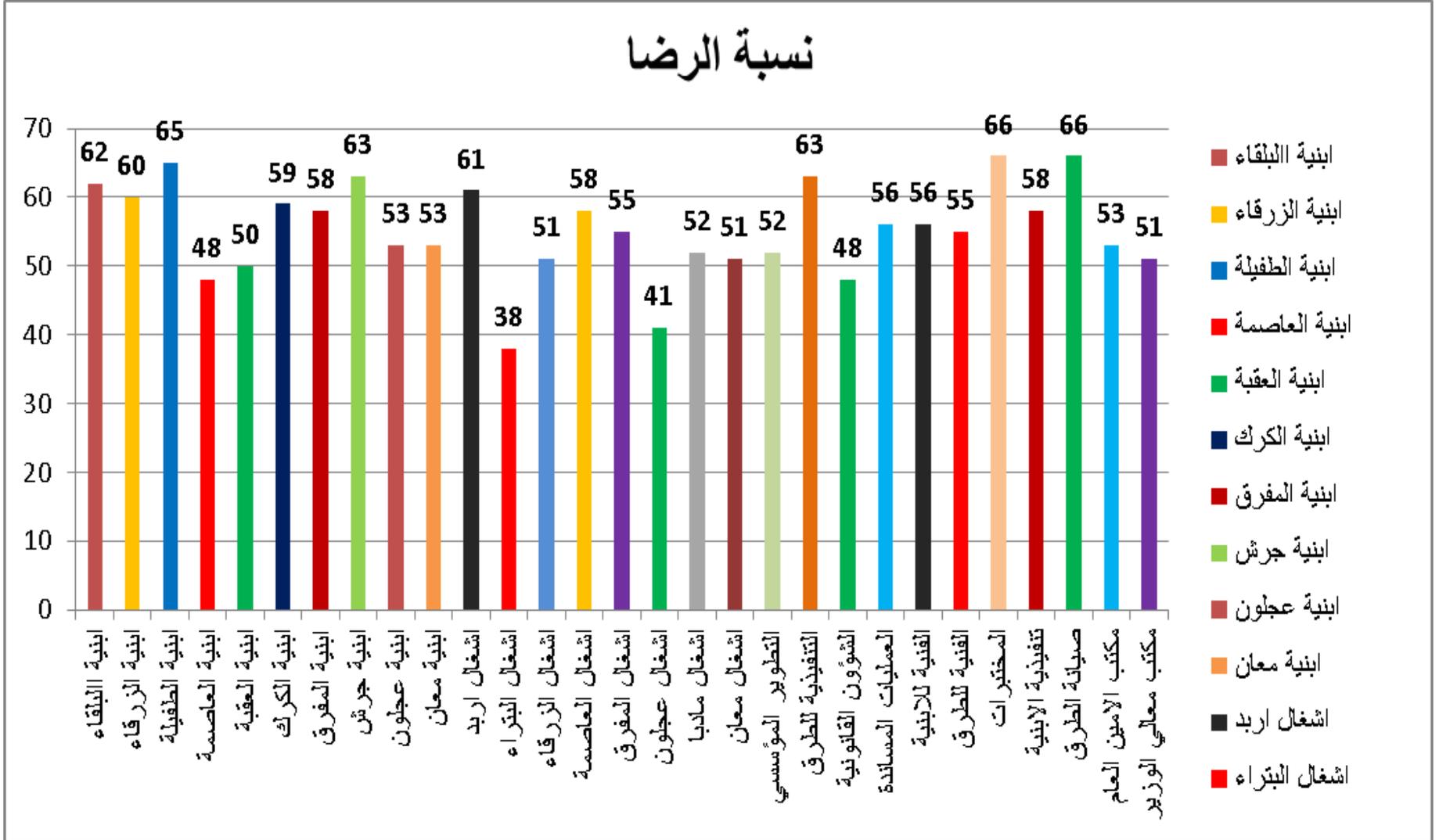


عدد سنوات الخدمة	نسبة الرضا
أقل من سنة	80.0
من ١ الى ٥	71.0
من ٥ الى ١٠	69.8
أكثر من ١٠	68.0

نسبة الرضا حسب مركز العمل

نسبة الرضا	مركز العمل
62	ايدنية الابلقاء
60	ايدنية الزرقاء
65	ايدنية الطفيلة
48	ايدنية العاصمة
50	ايدنية العقبة
59	ايدنية الكرك
58	ايدنية المفرق
63	ايدنية جرش
53	ايدنية عجلون
53	ايدنية معان
61	اشغال اربد
38	اشغال البتراء
51	اشغال الزرقاء
58	اشغال العاصمة
55	اشغال المفرق
41	اشغال عجلون
52	اشغال ماديا
51	اشغال معان
52	التطوير المؤسسي
63	التنفيذية للطرق
48	الشؤون القانونية
56	العمليات المساندة
56	القنية للايدنية
55	القنية للطرق
66	المختبرات
58	تنفيذية الايدنية
66	صيانة الطرق
53	مكتب الامين العام
51	مكتب معالي الوزير

نسبة الرضا حسب مركز العمل

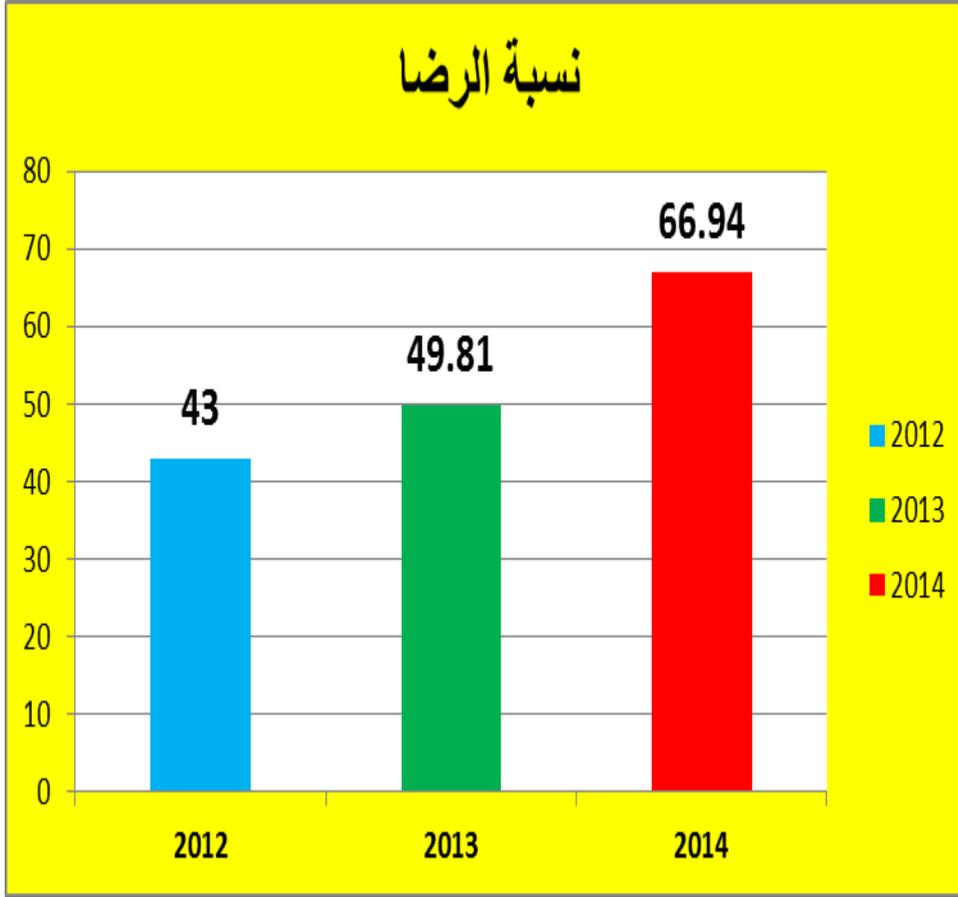


نتائج الدراسة

- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لموظفي وزارة الاشغال العامة والإسكان (66.94) .
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة فيما يتعلق **بالسياسات والإجراءات و رعاية ورفاه الموظفين.**
- اظهرت الدراسة نسبة رضا متوسطة فيما يتعلق **ببيئة العمل والمكافئات والحوافز .**
- اظهرت الدراسة نسبة رضا منخفضة فيما يتعلق **بعملية التطوير والتدريب**

المقارنات

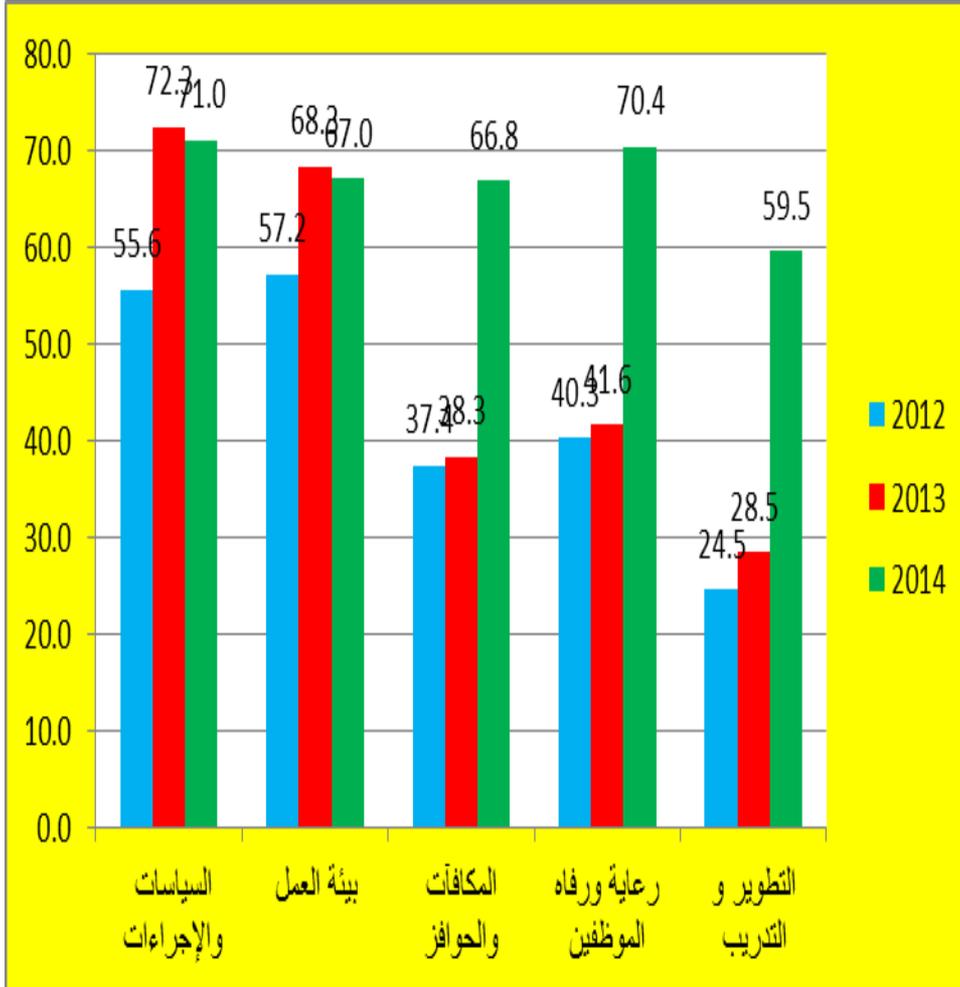
مقارنة نسب الرضا حسب السنوات



السنة	نسبة الرضا
2012	43
2013	49.81
2014	66.94

تظهر النتائج زيادة مطردة في رضا الموظفين خلال الأعوام الثلاث السابقة

مقارنة نسب الرضى حسب محاور الدراسة



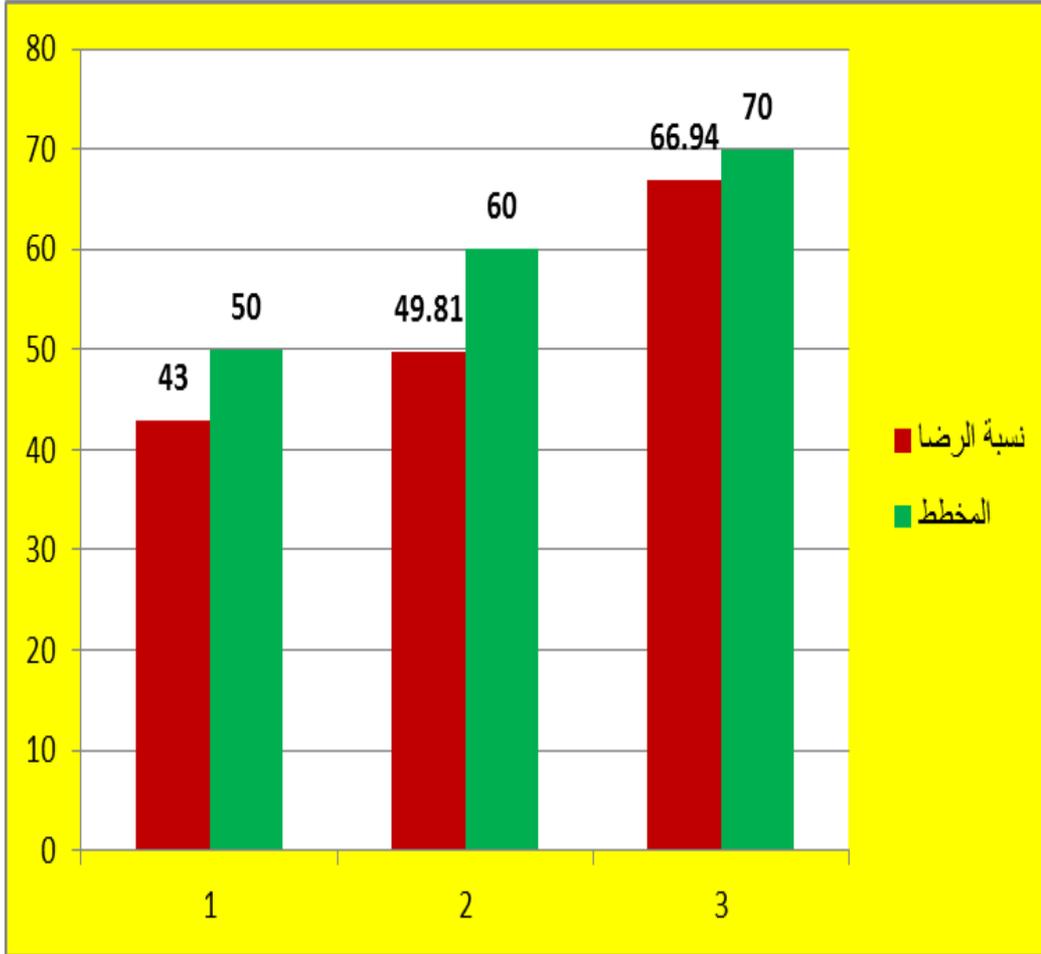
2014	3013	2012	المحور
71.0	72.3	55.6	السياسات والإجراءات
67.0	68.3	57.2	بيئة العمل
66.8	38.3	37.4	المكافآت والحوافز
70.4	41.6	40.3	رعاية ورفاه الموظفين
59.5	28.5	24.5	التطوير و التدريب

تشير النتائج إلى زيادة في نسب الرضا بالنسبة:

- 1- المكافأة والحوافز
 - 2- رعاية ورفاه الموظفين
 - 3- التطوير والتدريب
- الاحتفاظ بنفس المستوى في نسب الرضا بالنسبة:

- 1- السياسات والجراءات
- 2- بيئة العمل

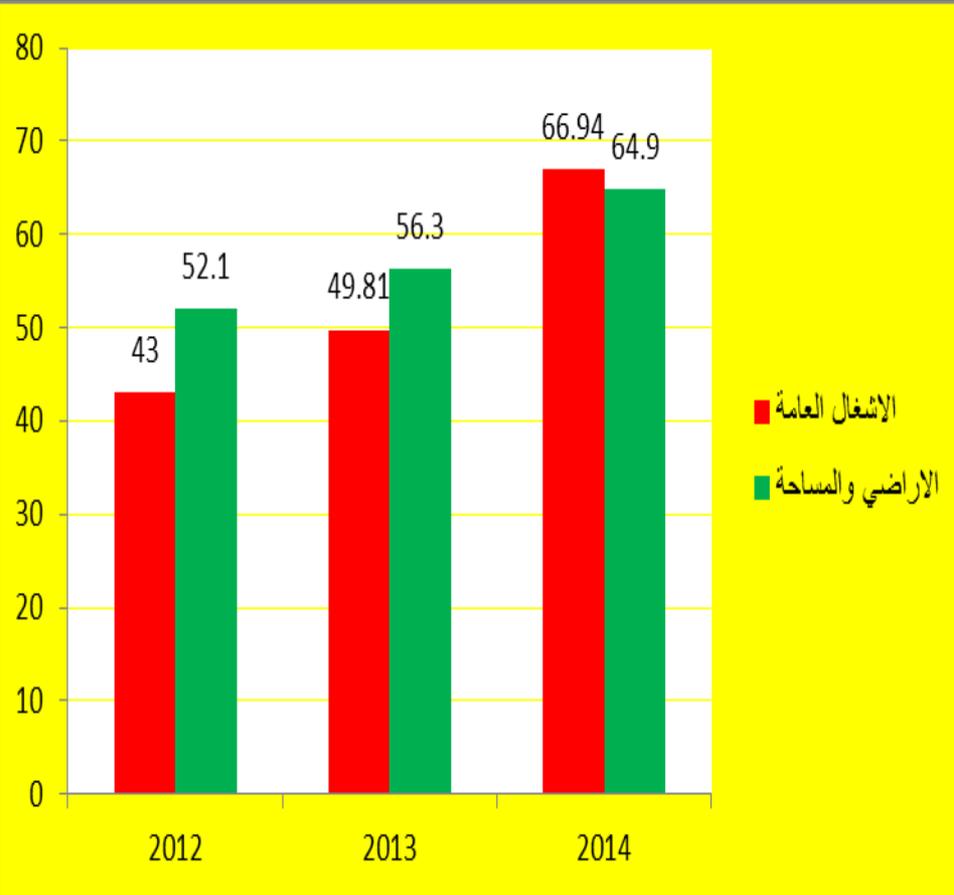
مقارنة نسبة الرضا العام / المستهدف



نسبة الرضا	المخطط	السنة
43	50	2012
49.81	60	2013
66.94	70	2014

تشير النتائج إلى زيادة مطردة في نسب تحقيق الأهداف خلال الأعوام الثلاث السابقة

المقارنة المعيارية



2014	2013	2012	
66.94	49.81	43	الإشغال العامة
64.9	56.3	52.1	الأراضي والمساحة

التوصيات

- تطوير منهجية عملية وعلمية للتعامل مع اقتراحات الموظفين والمشاريع الإبداعية الهادفة إلى تطوير وتحسين أداء الوزارة.
- زيادة الإهتمام ودعم الأنشطة الإجتماعية والرياضية والثقافية.
- تطوير منهجية عملية وعلمية للتطوير والتدريب لموظفي الوزارة تتضمن آليات واضحة لتحديد الإحتياجات التدريبية وتطوير البرامج التدريبية المناسبة لسد الإحتياجات التدريبية
- تفعيل التدريب الداخلي الذاتي من خلال إعداد التعليمات والإستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى في هذا المجال ، وخاصة في مجال البرامج الهندسية والإدارية ذات العلاقة .
- تفعيل اللقاءات بين قيادات الوزارة والموظفين وبشكل دوري ومنهجي وتوثيق ذلك لمشاركة الموظفين وإطلاعهم على آخر المستجدات والتغيرات التي تهتم بها الوزارة.

اهم ملاحظات الموظفين

- زيادة الدورات التدريبية وايصال التعاميم الخاصة بالدورات في الوقت المناسب
- اخضاع الحوافز الشهرية وعلاوة الميدان والتنقلات لمظلة الضمان الاجتماعي.
- اتباع سياسة الباب المفتوح من قبل الادارة العليا مع الموظفين.
- تحسين نظافة المبنى
- زيادة وتشجيع الانشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية في الوزارة
- اتباع سياسة شفافة وعادلة في ملء الشواغر الوظيفية القيادية وتشكيل اللجان.
- تفعيل نظام اقتراحات متطور ومكافأة الافكار الابداعية
- الابتعاد عن المركزية في اتخاذ القرارات
- توفير اجهزة حاسوب بعدد كافي للموظفين
- اتمتة العمليات وتبسيط وتسهيل الاجراءات الداخلية