

وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / 2013م

رضا الموظفين

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 الأداء للقوى 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) 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 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 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 مختلف مديريات الوزارة والمركز .

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 أداننا 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 وبعالة 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

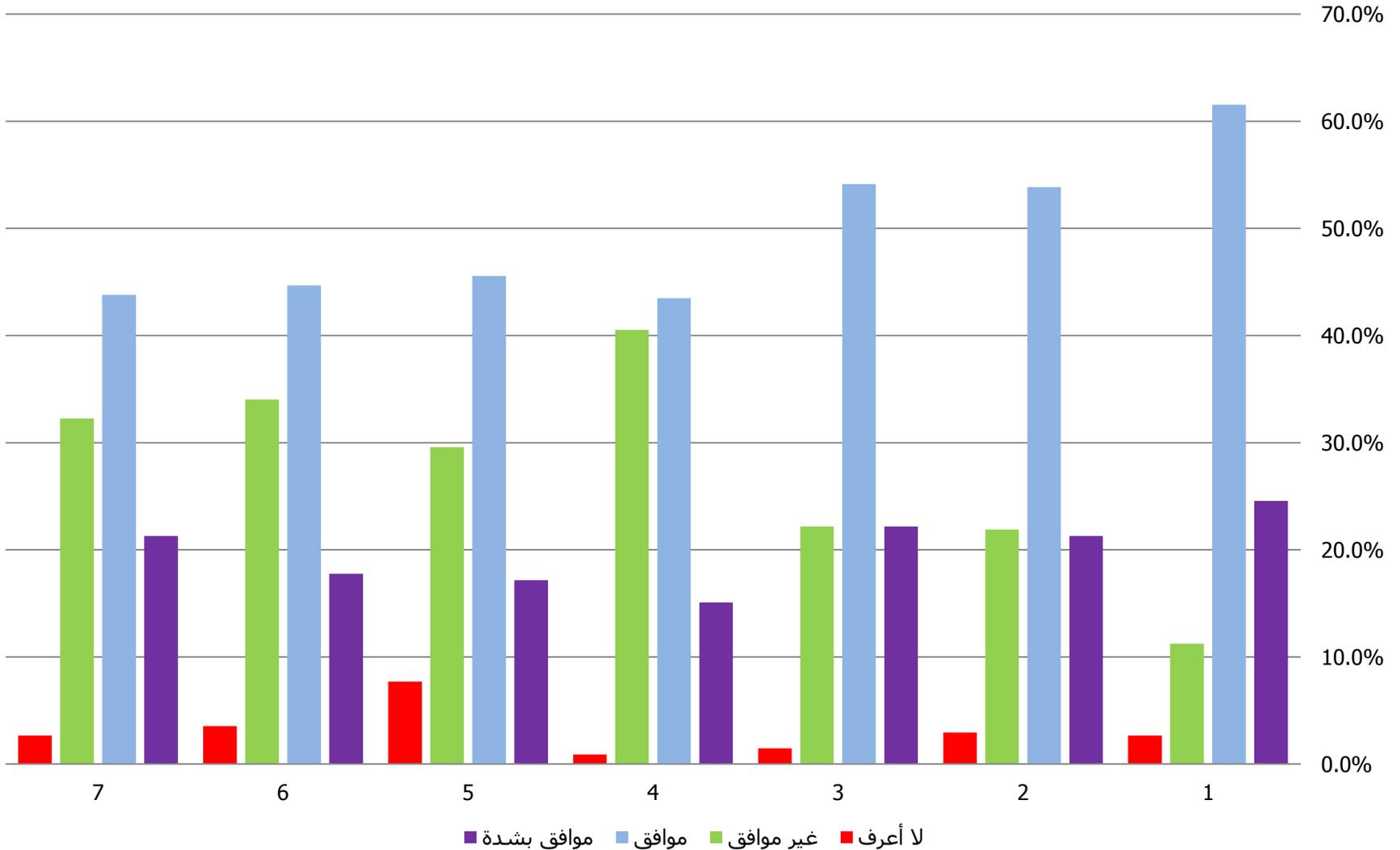
رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

السؤال	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا أعرف
1 أهداف الوزارة وأهداف الإدارة/المديرية/القسم واضحة ومفهومة	%24.6	%61.5	%11.2	%2.7
2 هناك وصف وظيفي لي يحتوي على المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة وتم إعلامي بها	%21.3	%53.8	%21.9	%3.0
3 يوجد إجراءات عمل واضحة لعملي تساعدني على القيام به كما يجب	%22.2	%54.1	%22.2	%1.5
4 يوجد خطة عمل واضحة للوزارة والإدارة والمديرية والقسم والوحدات	%17.2	%45.6	%29.6	%7.7
5 هذا العمل يمنحني مسؤولية وفرصة لاتخاذ القرارات	%17.8	%44.7	%34.0	%3.6
6 أشرك في اتخاذ القرارات الصادرة عن مديرتي / قسمي من خلال العمل بروح الفريق	%21.3	%43.8	%32.2	%2.7
7 أشعر بإنتماء قوي للوزارة و أتمنى أن أمضي بقية حياتي المهنية فيها	%29.6	%43.5	%18.3	%8.6

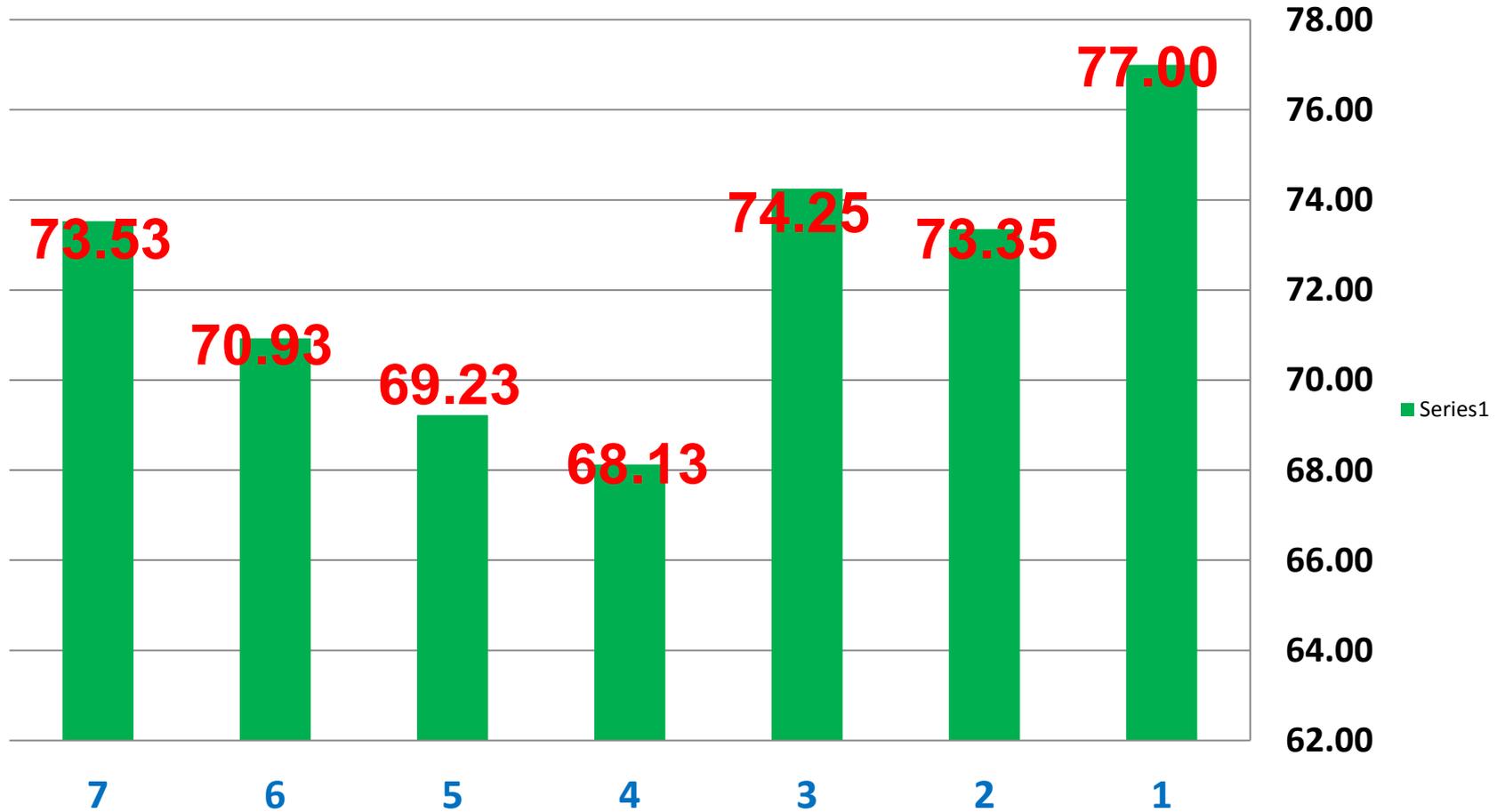
أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات



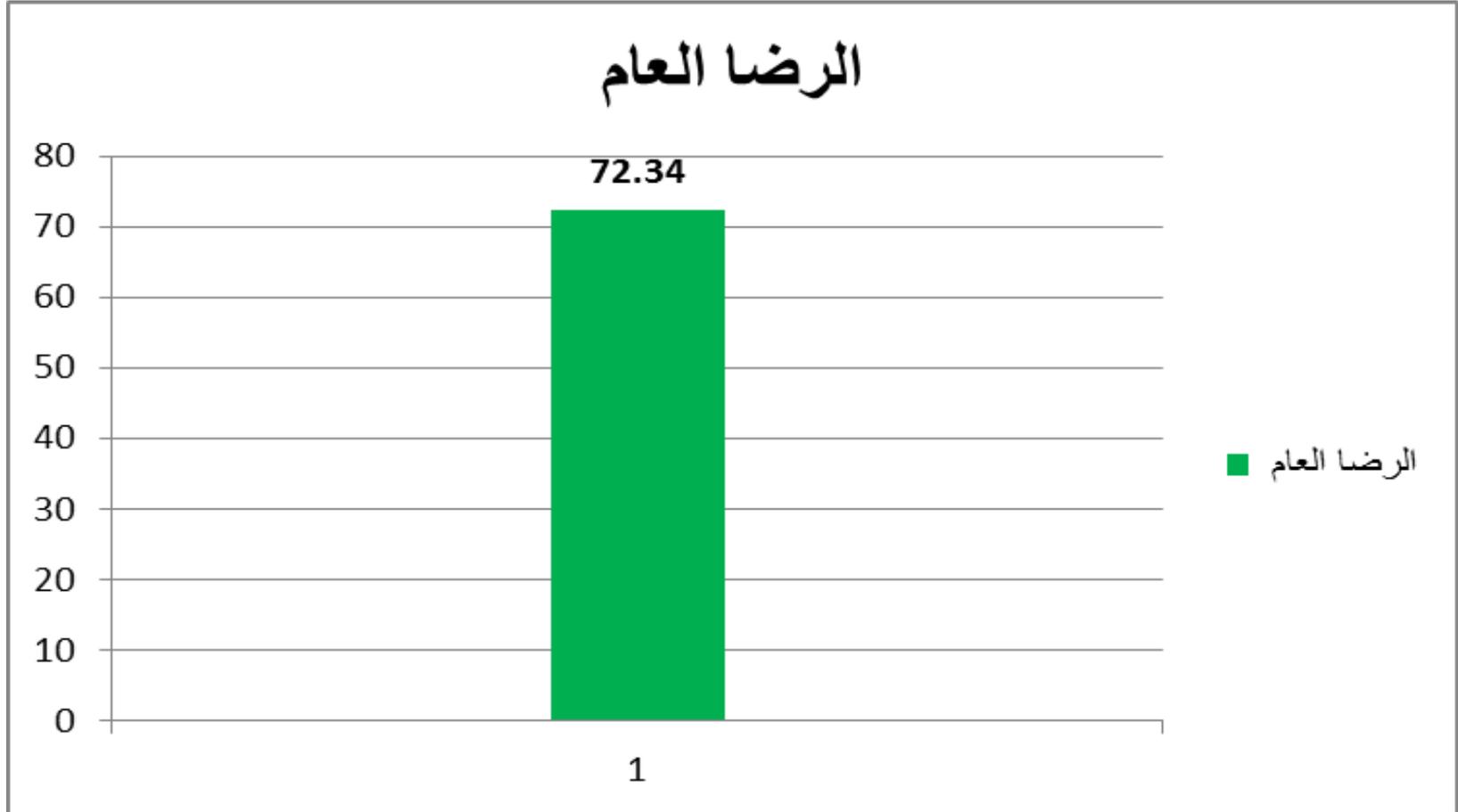
أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات

نسبة الرضا	المعدل الحسابي	السؤال
77.00	3.08	1 أهداف الوزارة وأهداف الإدارة/المديرية/القسم واضحة ومفهومة
73.35	2.93	2 هناك وصف وظيفي لي يحتوي على المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة وتم إعلامي بها
74.25	2.97	3 يوجد إجراءات عمل واضحة لعملي تساعدني على القيام به كما يجب
68.13	2.73	4 يوجد خطة عمل واضحة للوزارة والإدارة والمديرية والقسم والوحدات
69.23	2.77	5 هذا العمل يمنحني مسؤولية وفرصة لاتخاذ القرارات
70.93	2.84	6 أشترك في اتخاذ القرارات الصادرة عن مديرتي / قسمي من خلال العمل بروح الفريق
73.53	2.94	7 أشعر بانتماء قوي للوزارة و أتمنى أن أمضي بقية حياتي المهنية فيها
72.34		الرضا العام

أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات



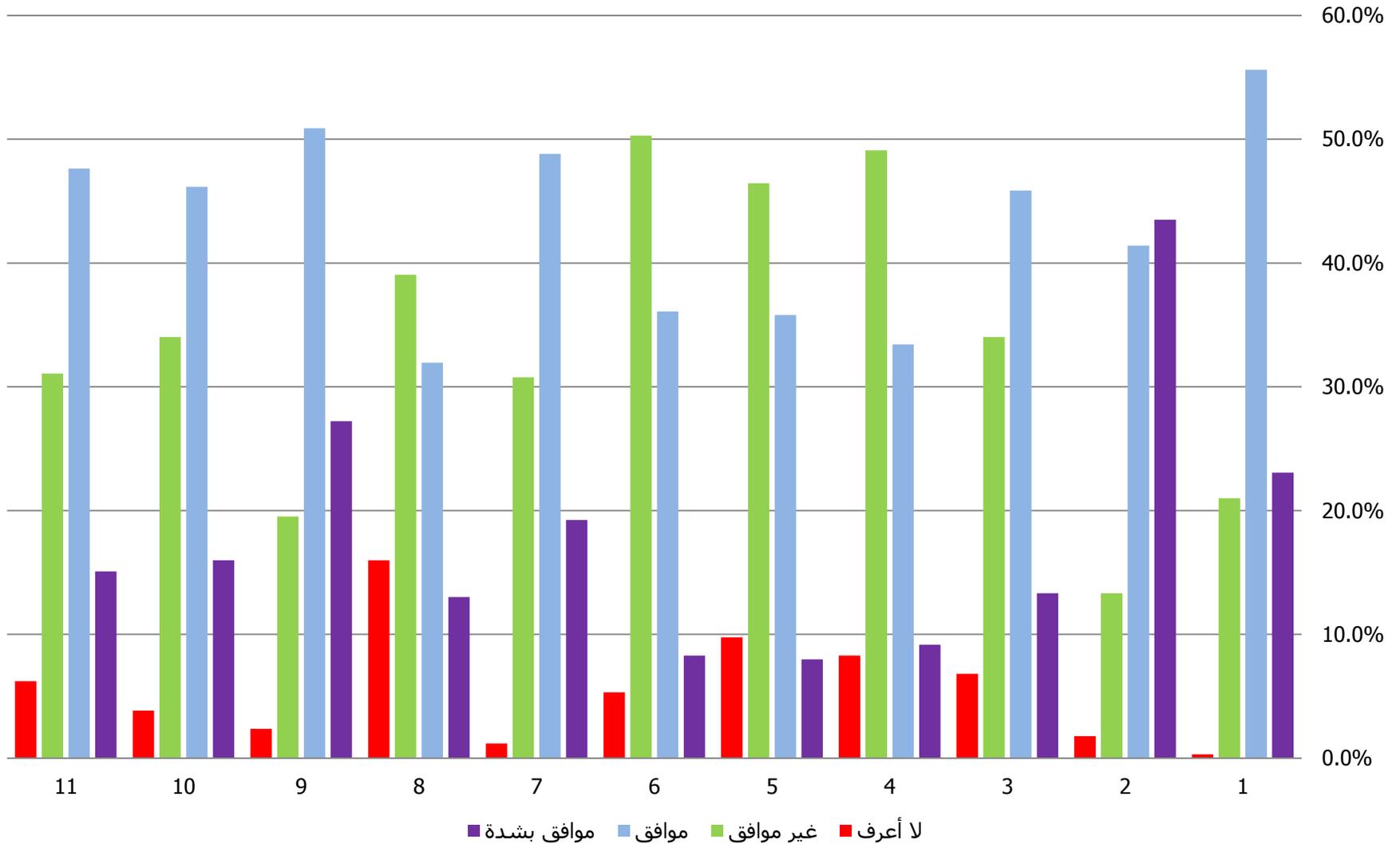
أولاً: مدى الرضا عن السياسات والإجراءات



ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

السؤال	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا أعرف
1 يتناسب حجم العمل المطلوب مني مع أوقات الدوام الفعلي	23.1%	55.6%	21.0%	0.3%
2 في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فأني على الاستعداد التام لذلك	43.5%	41.4%	13.3%	1.8%
3 تعمل الوزارة على تعزيز العمل بروح الفريق	13.3%	45.9%	34.0%	6.8%
4 تشجعنا الوزارة على الإبداع وتقديم الاقتراحات من أجل التطوير	9.2%	33.4%	49.1%	8.3%
5 تشجعنا الوزارة على نقل المعرفة	8.0%	35.8%	46.4%	9.8%
6 تشجعنا الوزارة على تطوير مستوى أدائنا وقدراتنا ومهاراتنا	8.3%	36.1%	50.3%	5.3%
7 بيئة العمل الذي أعمل به يتميز بأنه مريح وأمن (تكييف، إضاءة، مكاتب وكراسي مريحة، شروط السلامة الصحية،...)	19.2%	48.8%	30.8%	1.2%
8 تطبيق الوزارة سياسة الباب المفتوح بفاعلية	13.0%	32.0%	39.1%	16.0%
9 أستطيع أن أعبر عن رأيي بحرية وبدون خوف	27.2%	50.9%	19.5%	2.4%
10 هناك وسائل اتصال دورية مناسبة وفعالة بين الموظفين وادارتهم (اجتماعات، لقاءات، تعاملات)	16.0%	46.2%	34.0%	3.8%
11 يقوم مسؤولي المباشر بمناقشة أدائي خلال عملية التقييم والاتفاق على خطط التحسين	15.1%	47.6%	31.1%	6.2%

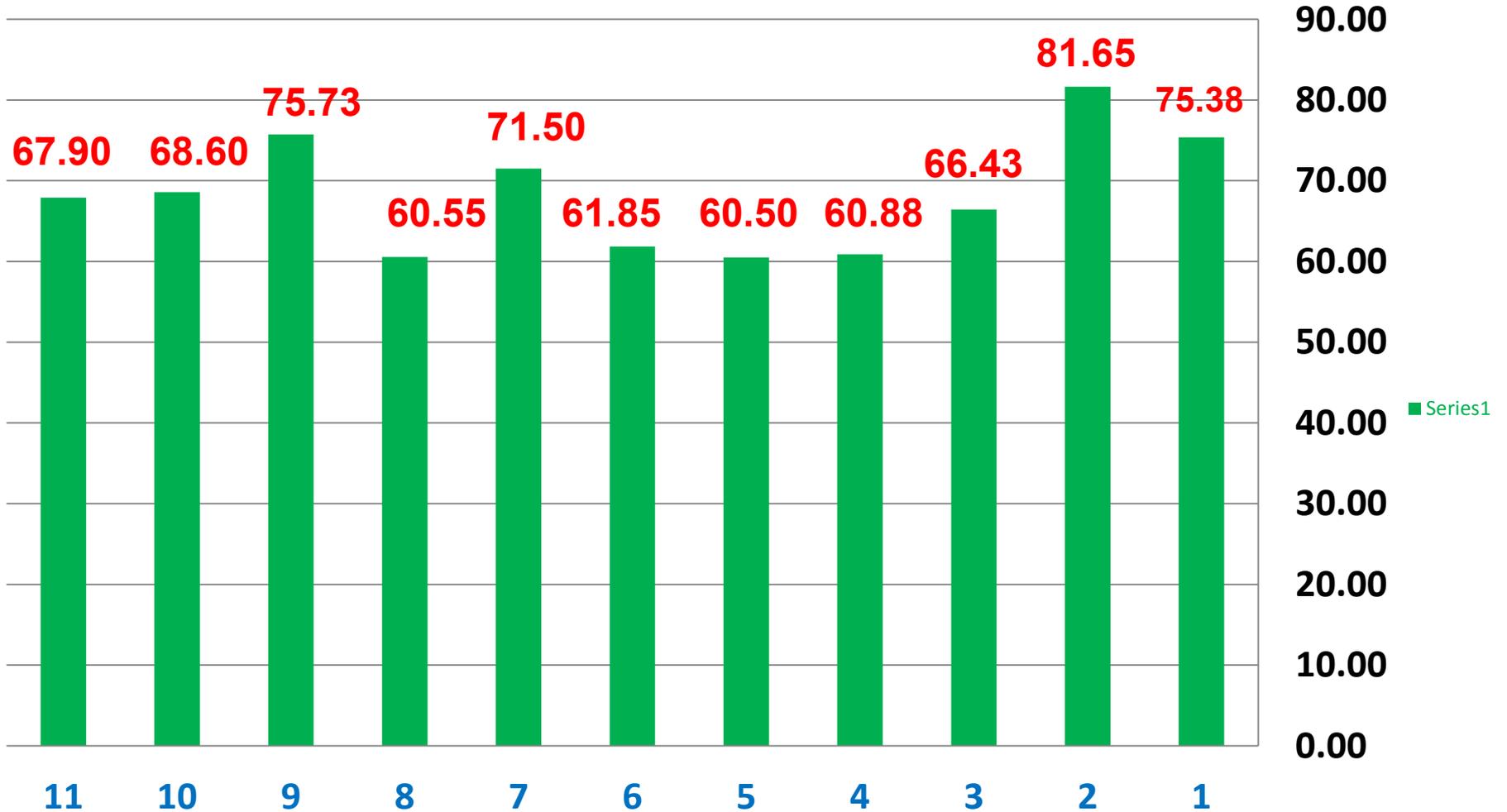
ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل



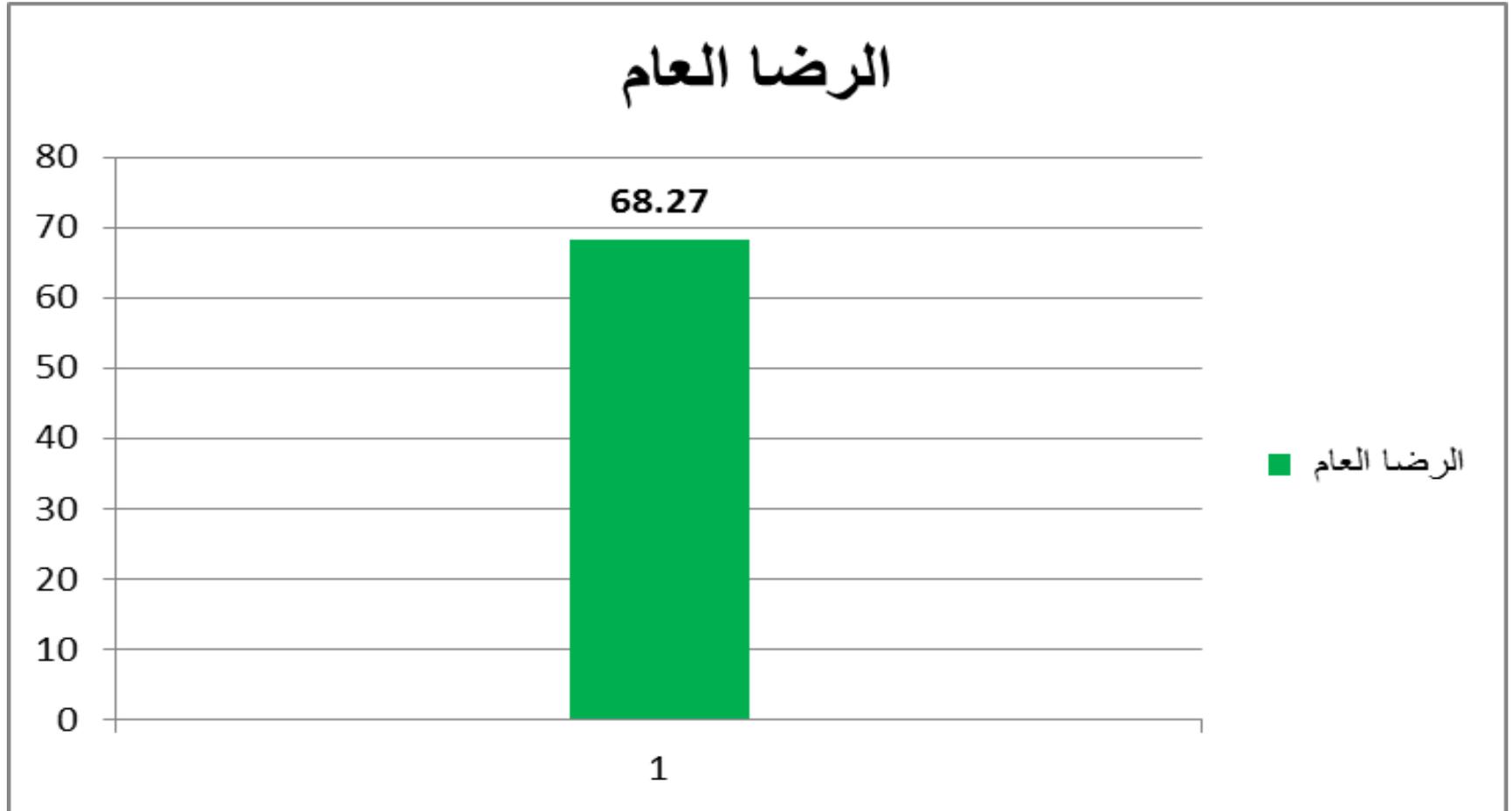
ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل

نسبة الرضا	المعدل الحسابي	السؤال
75.38	3.02	1 يتناسب حجم العمل المطلوب مني مع أوقات الدوام الفعلي
81.65	3.27	2 في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فإني على الاستعداد التام لذلك
66.43	2.66	3 تعمل الوزارة على تعزيز العمل بروح الفريق
60.88	2.44	4 تشجعنا الوزارة على الإبداع وتقديم الاقتراحات من أجل التطوير
60.50	2.42	5 تشجعنا الوزارة على نقل المعرفة
61.85	2.47	6 تشجعنا الوزارة على تطوير مستوى أدائنا وقدراتنا ومهاراتنا
71.50	2.86	7 بيئة العمل الذي أعمل به يتميز بأنه مريح وأمن (تكييف، إضاءة، مكاتب وكراسي مريحة، شروط السلامة الصحية،...)
60.55	2.42	8 تطبق الوزارة سياسة الباب المفتوح بفاعلية
75.73	3.03	9 أستطيع أن أعبر عن رأيي بحرية وبدون خوف
68.60	2.74	10 هناك وسائل اتصال دورية مناسبة وفعالة بين الموظفين واداراتهم (اجتماعات، لقاءات، تعاميم)
67.90	2.72	11 يقوم مسؤولي المباشر بمناقشة أدائي خلال عملية التقييم والاتفاق على خطط التحسين
68.27		الرضا العام

ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل



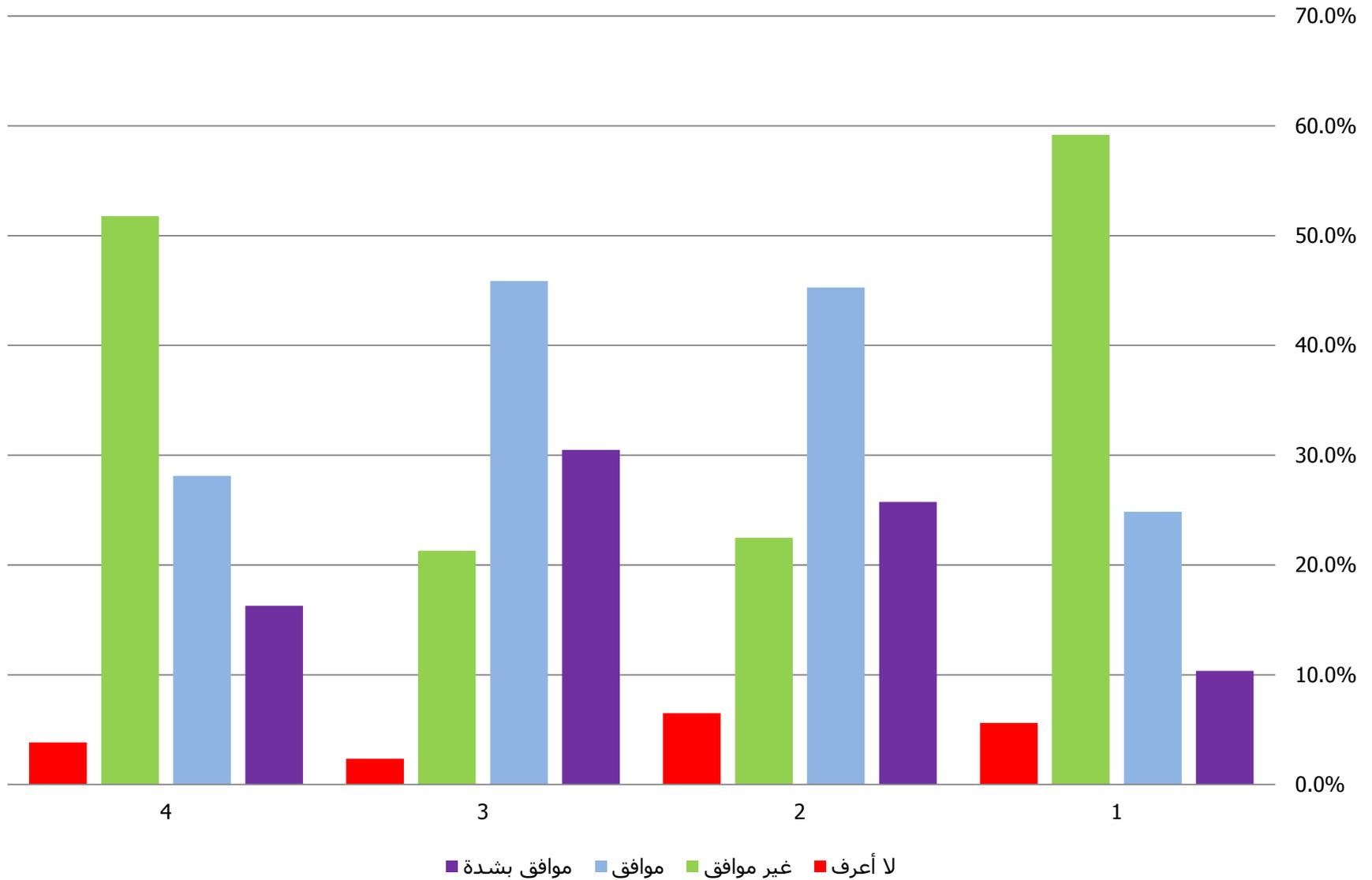
ثانياً: مدى الرضا عن بيئة العمل



ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

السؤال	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا أعرف
1 توجد الليات واضحة لضمان تكافؤ الفرص بين الموظفين (الترقية، الزيادة، المكافآت، التدريب،...)	10.4%	24.9%	59.2%	5.6%
2 التحفيز المعنوي من قبل مسؤولي المباشر والوزارة يزيد من انتاجيتي	25.7%	45.3%	22.5%	6.5%
3 يمثل الحافز الشهري دافعاً لزيادة إنتاجيتي	30.5%	45.9%	21.3%	2.4%
4 نظام البدلات (بدل التنقل) والمطبق حالياً في الوزارة عادل ومناسب	16.3%	28.1%	51.8%	3.8%

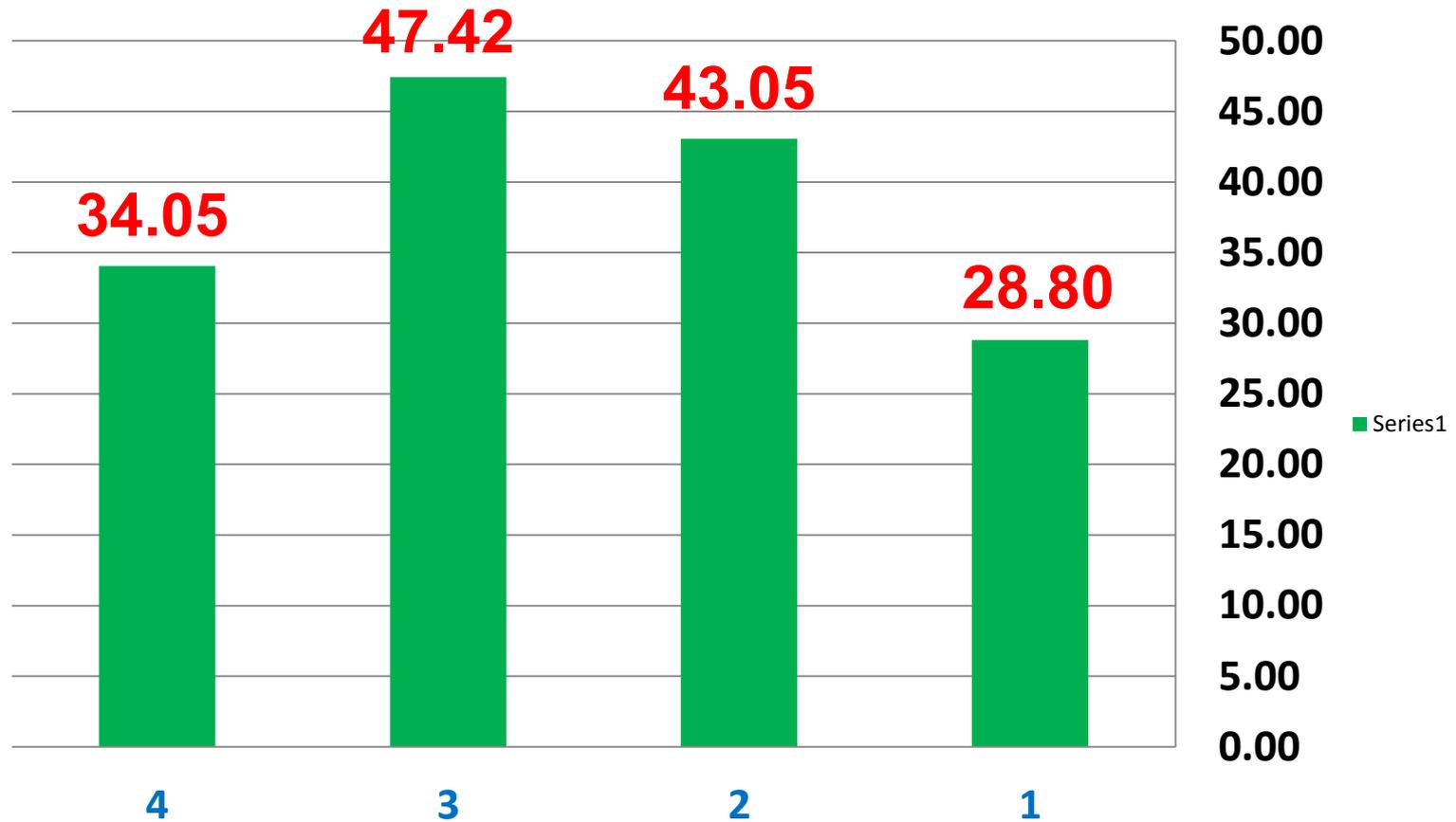
ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز



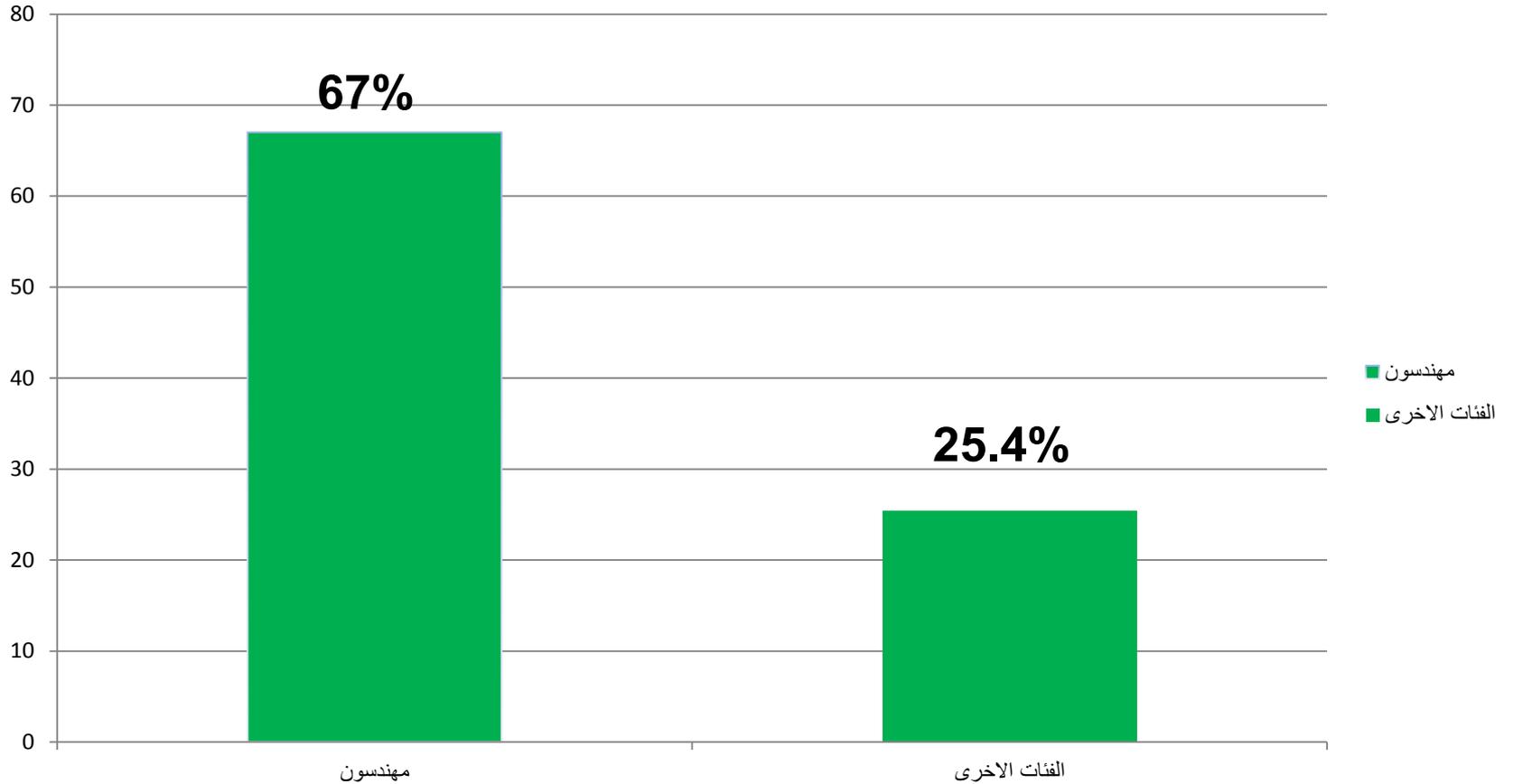
ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

نسبة الرضا	المعدل الحسابي	السؤال
28.80	1.15	1 توجد اليات واضحة لضمان تكافؤ الفرص بين الموظفين (الترقية، الزيادة، المكافآت، التدريب، ...)
43.05	1.72	2 التحفيز المعنوي من قبل مسؤولي المباشر والوزارة يزيد من إنتاجيتي
47.42	1.90	3 يمثل الحافز الشهري دافعاً لزيادة إنتاجيتي
34.05	1.36	4 نظام البدلات (بدل التنقل) والمطبق حالياً في الوزارة عادل ومناسب
38.33		الرضا العام

ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

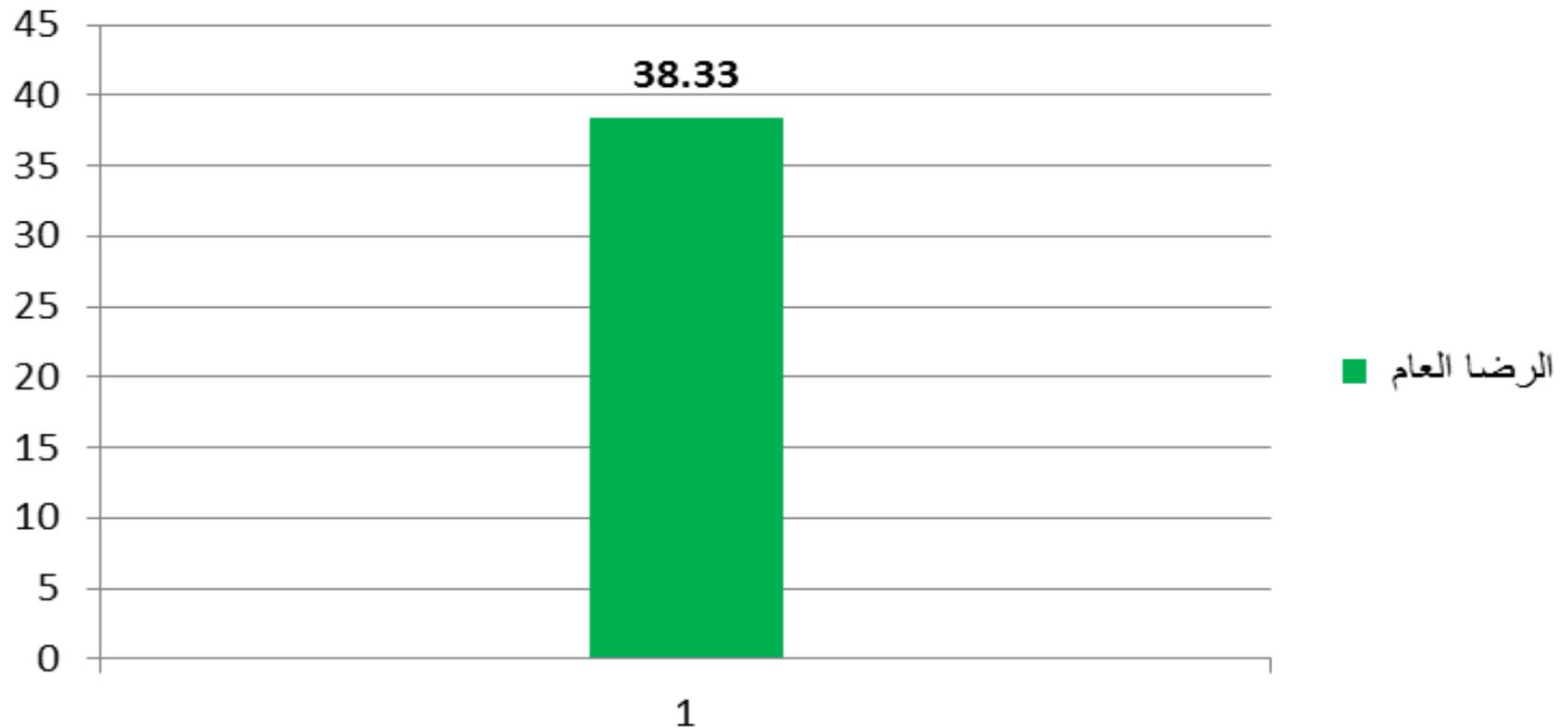


نسبة الرضا عن المكافآت والحوافز حسب فئات الموظفين



ثالثاً: مدى الرضا عن المكافآت والحوافز

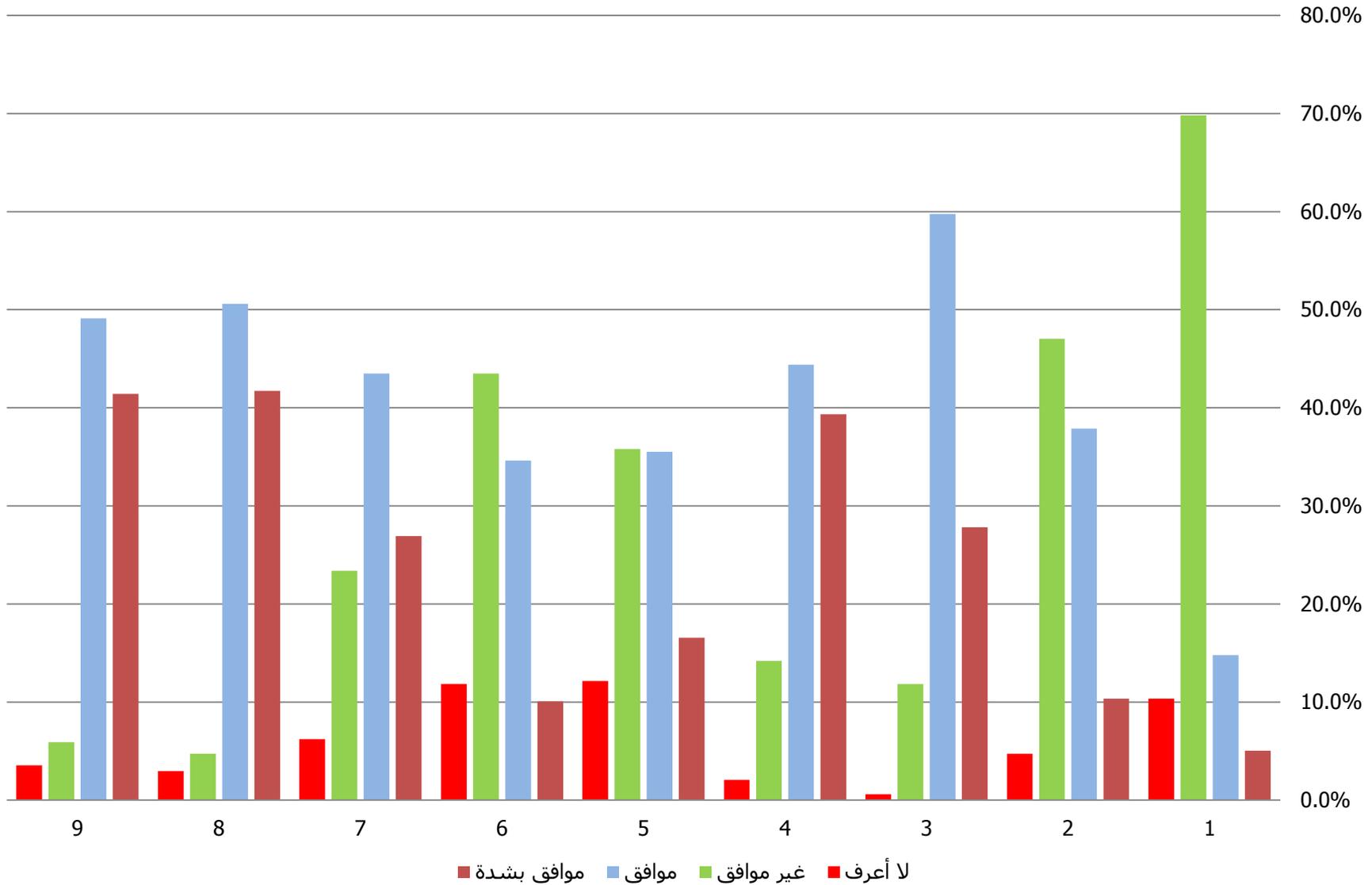
الرضا العام



رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

السؤال	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا أعرف
1 توفر الوزارة أنشطة اجتماعية ورياضية وثقافية للموظفين	%5.0	%14.8	%69.8	%10.4
2 توفر الوزارة وسائل لسد حاجة الموظف(وسائل نقل، مصلى، حضانة،كفنتيريا..)	%10.4	%37.9	%47.0	%4.7
3 هناك علاقات جيدة وتفاهم مع مدرائي وزملائي في العمل	%27.8	%59.8	%11.8	%0.6
4 مسؤولي المباشر يتعامل معي باحترام وشفافية وبعدالة ويساعدني على تحسين أدائي	%39.3	%44.4	%14.2	%2.1
5 لدي ثقة بدعم الادارة العليا لمشاريع تهدف لتحسين أوضاع الموظفين	%16.6	%35.5	%35.8	%12.1
6 يتم تقديم الدعم الفني للموظفين لحنهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بأهدافهم وتطلعاتهم	%10.1	%34.6	%43.5	%11.8
7 أنني مقتنع بوظيفتي الحالية وهي قريبة من العمل المثالي بالنسبة لي	%26.9	%43.5	%23.4	%6.2
8 أشعر بأن نجاح الوزارة وتطورها و تميزها هو نجاح و تميز بالنسبة لي	%41.7	%50.6	%4.7	%3.0
9 أدم أهداف الوزارة و قيمها وأعتبرها أهدافا و قيما لي	%41.4	%49.1	%5.9	%3.6

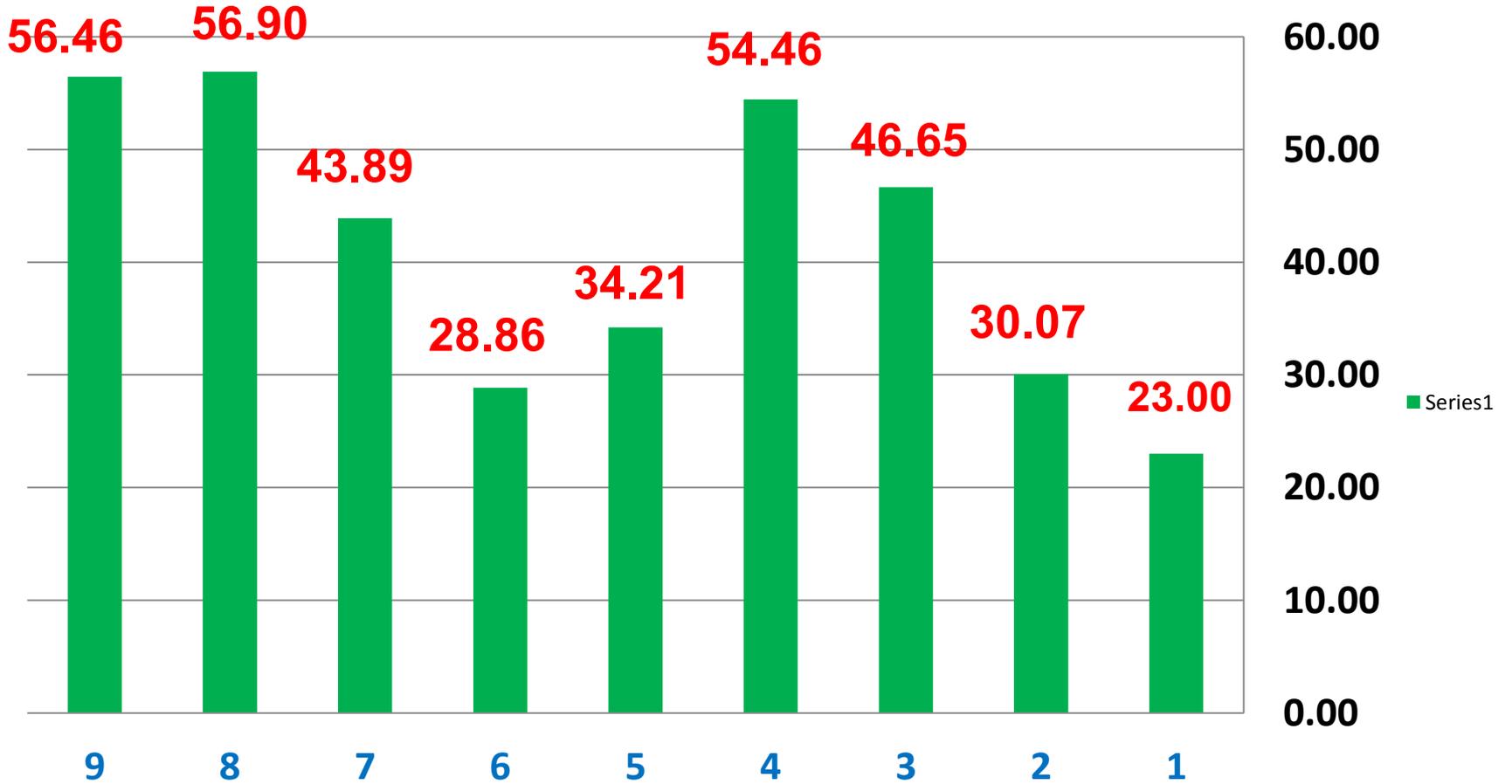
رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين



رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

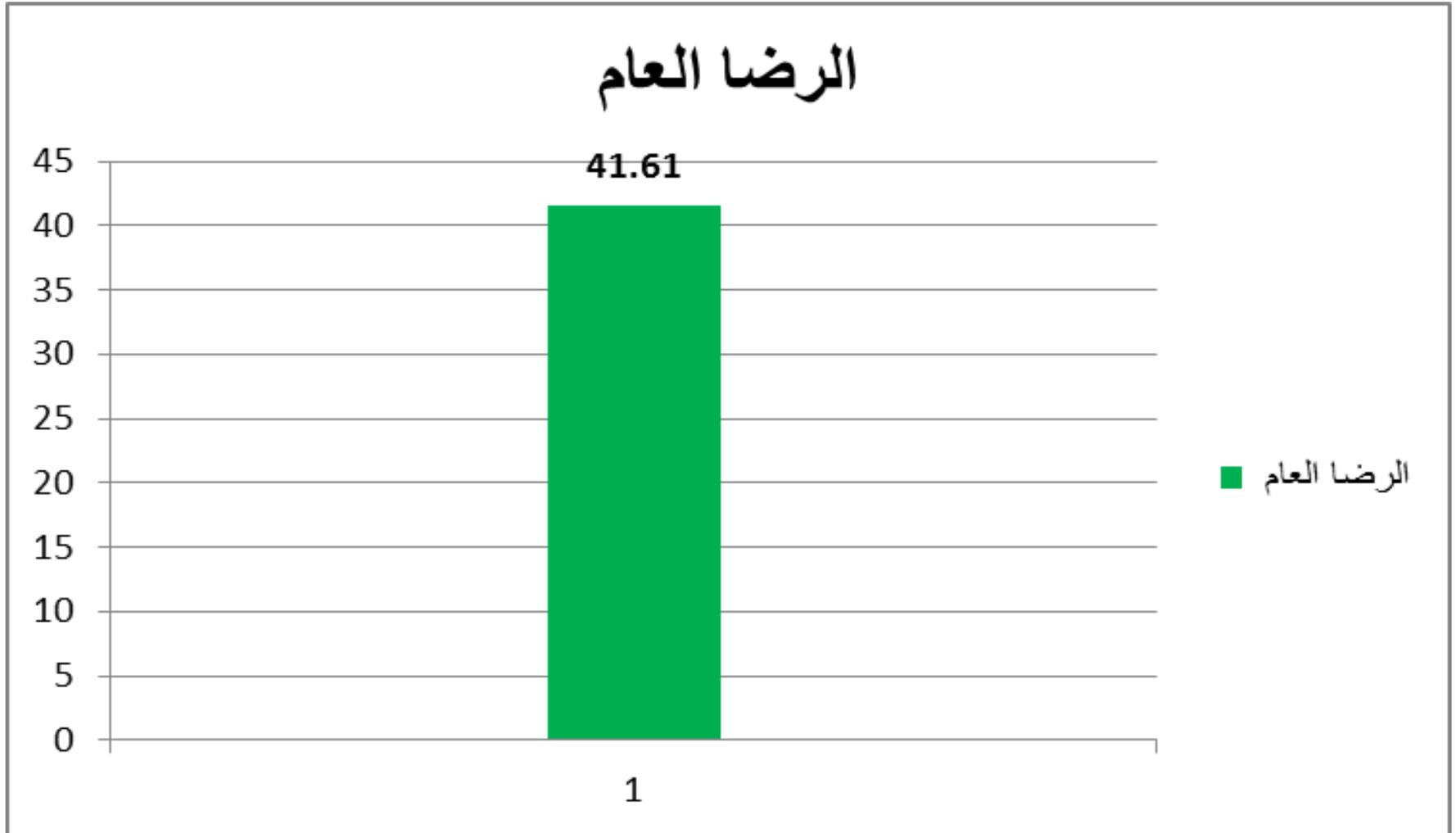
نسبة الرضا	المعدل الحسابي	السؤال
23.00	0.92	1 توفر الوزارة أنشطة اجتماعية ورياضية وثقافية للموظفين
30.07	1.20	2 توفر الوزارة وسائل لسد حاجة الموظف (وسائل نقل، مصلى، حضانة، كفتير يا..)
46.65	1.87	3 هناك علاقات جيدة وتفاهم مع مدرائي وزملائي في العمل
54.46	2.18	4 مسؤولي المباشر يتعامل معي باحترام وشفافية وبعدالة ويساعدني على تحسين أدائي
34.21	1.37	5 لدي ثقة بدعم الادارة العليا لمشاريع تهدف لتحسين أوضاع الموظفين
28.86	1.15	6 يتم تقديم الدعم الفني للموظفين لحثهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بأهدافهم وتطلعاتهم
43.89	1.76	7 أنني مقتنع بوظيفتي الحالية وهي قريبة من العمل المثالي بالنسبة لي
56.90	2.28	8 أشعر بأن نجاح الوزارة وتطورها و تميزها هو نجاح و تميز بالنسبة لي
56.46	2.26	9 أدم أهداف الوزارة و قيمها وأعتبرها أهدافا و قيما لي
41.61		الرضا العام

رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين



رابعاً: مدى الرضا عن برامج رعاية ورفاه الموظفين

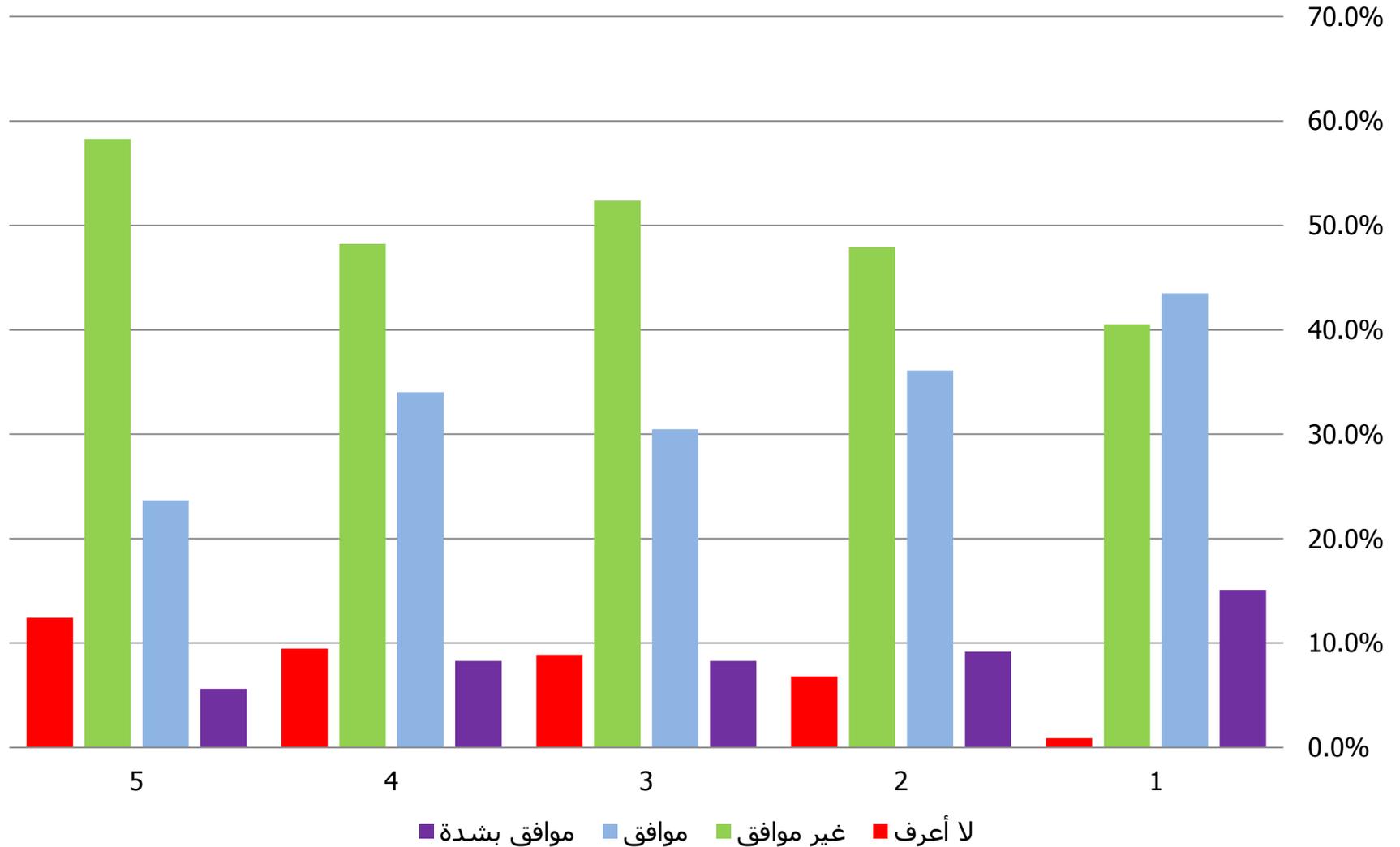
الرضا العام



خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

السؤال	موافق بشدة	موافق	غير موافق	لا أعرف
1 تم تدريبي على إجراءات العمل الخاصة بعلمي	%15.1	%43.5	%40.5	%0.9
2 تشجع الوزارة فرص التعليم والتدريب المستمر	%9.2	%36.1	%47.9	%6.8
3 يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على احتياجاتي الفعلية للعمل	%8.3	%30.5	%52.4	%8.9
4 مستوى تقييمي الشخصي للتدريب و التعليم الذي وفرته لي الوزارة بأنه مناسب	%8.3	%34.0	%48.2	%9.5
5 يوجد عدالة في توزيع الدورات بين الموظفين	%5.6	%23.7	%58.3	%12.4

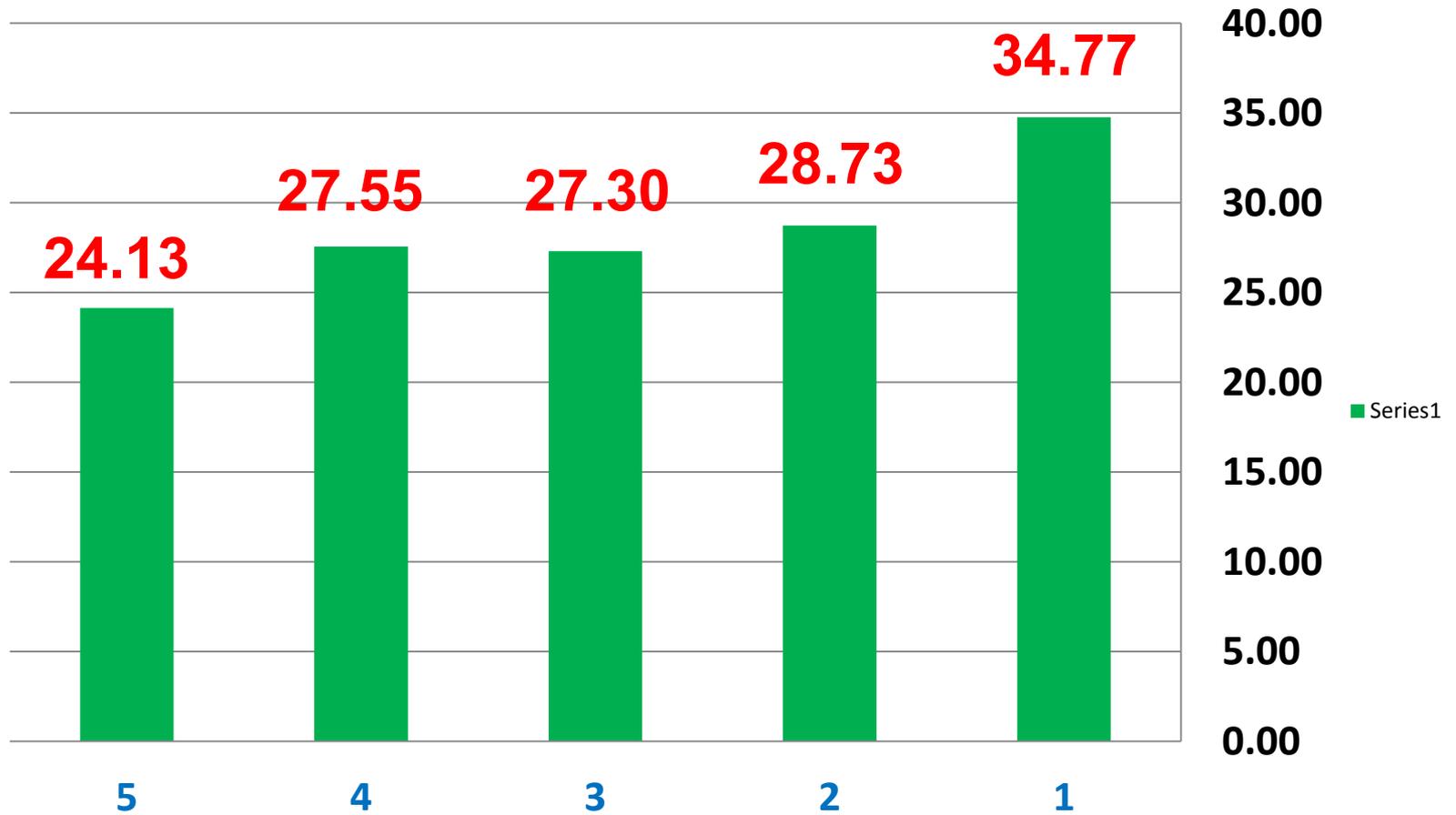
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب



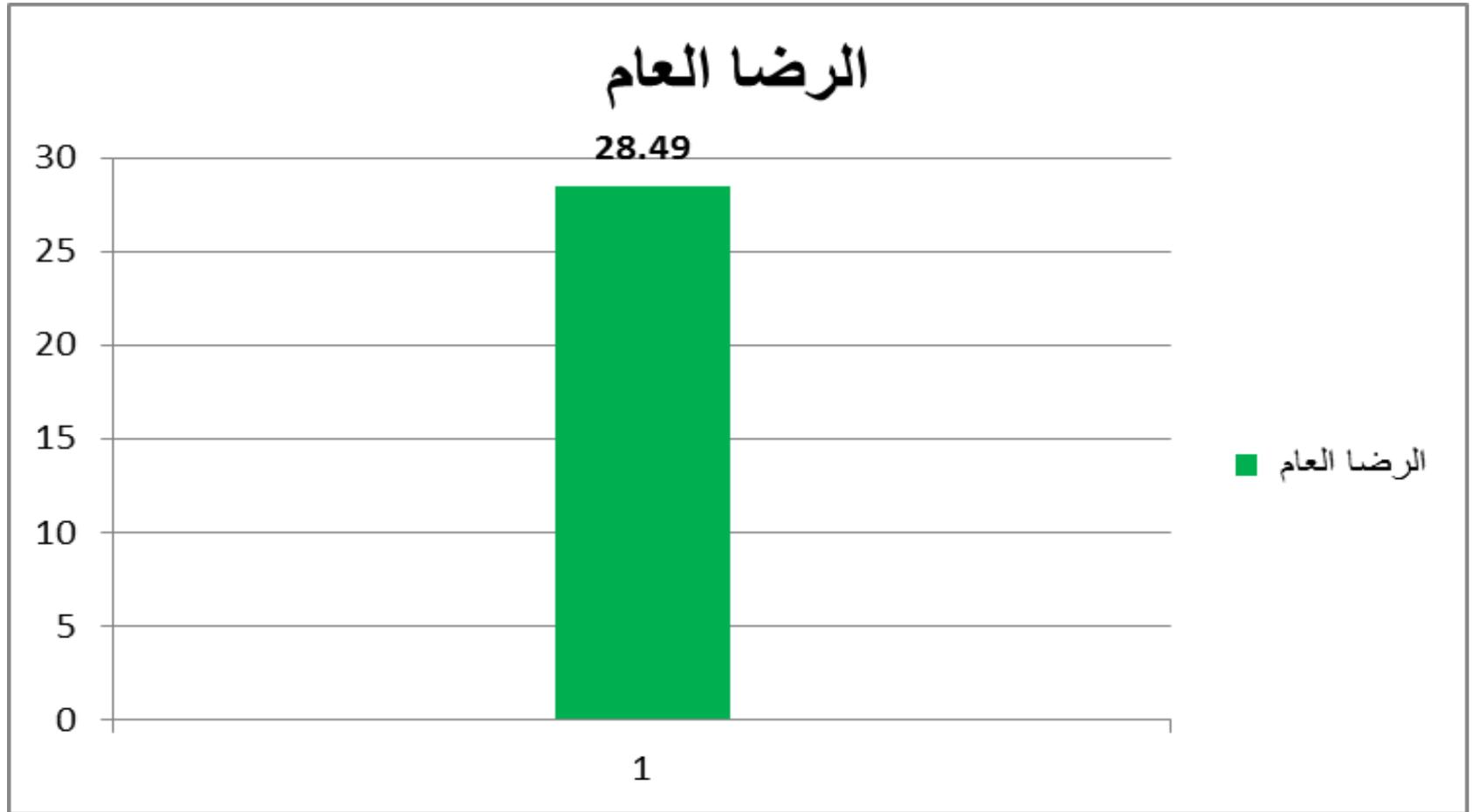
خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

نسبة الرضا	المعدل الحسابي	السؤال
34.77	1.39	1 تم تدريبي على إجراءات العمل الخاصة بعلمي
28.73	1.15	2 تشجع الوزارة فرص التعليم والتدريب المستمر
27.30	1.09	3 يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على احتياجاتي الفعلية للعمل
27.55	1.10	4 مستوى تقييمي الشخصي للتدريب و التعليم الذي وفرته لي الوزارة بأنه مناسب
24.13	0.97	5 يوجد عدالة في توزيع الدورات بين الموظفين
28.49	الرضا العام	

خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

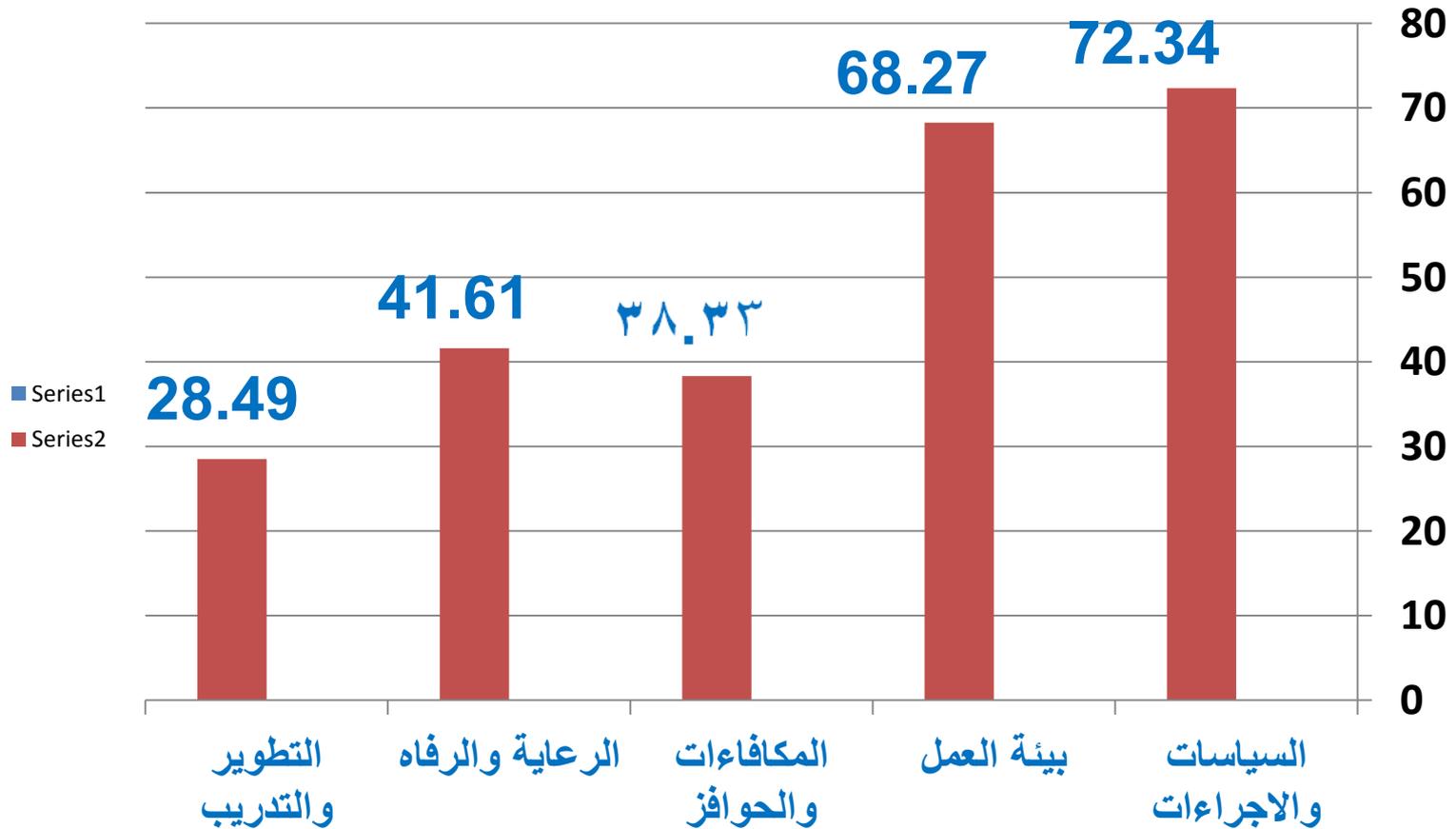


خامساً: مدى الرضا عن عملية التطوير و التدريب

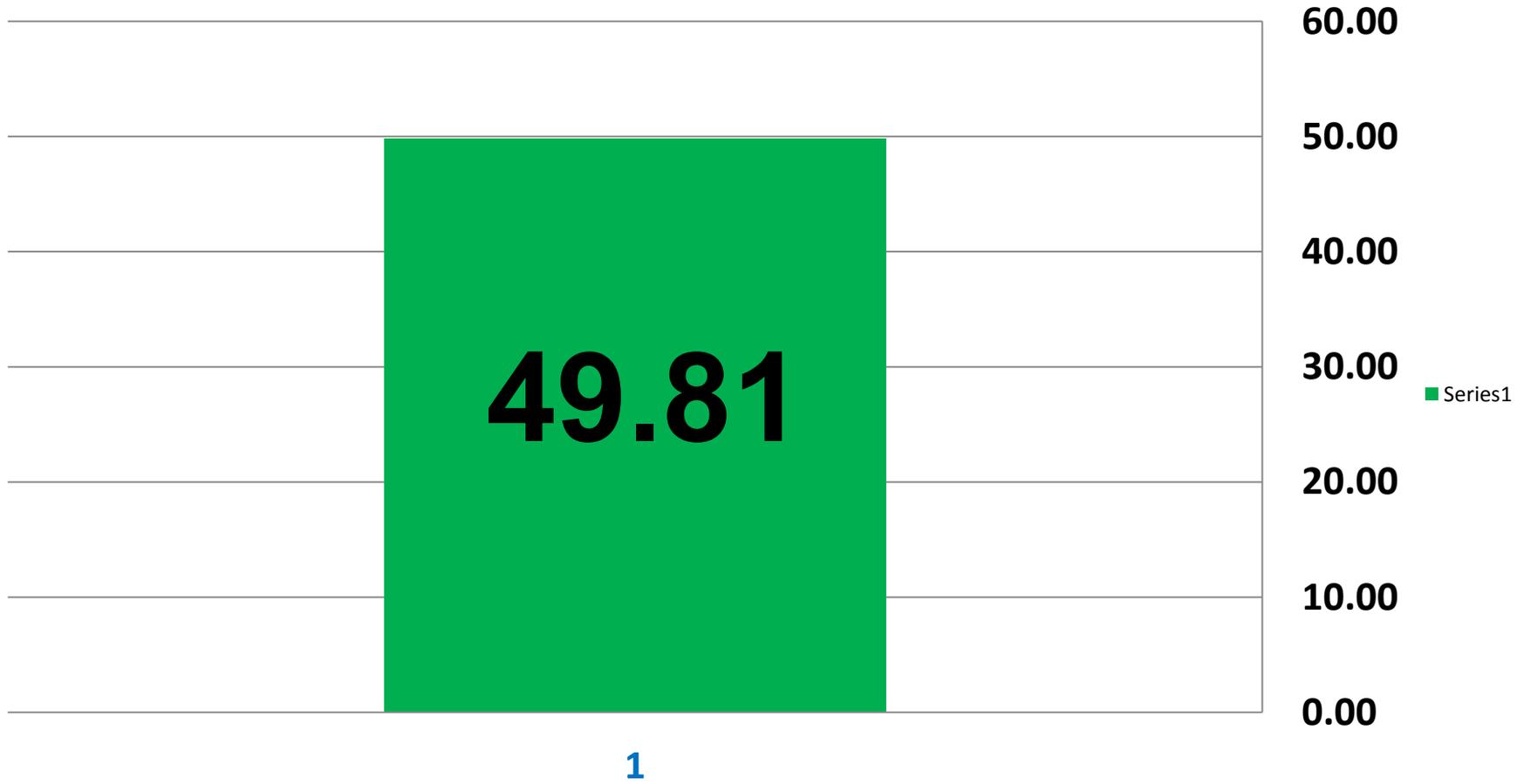


النتائج

الرضا العام



الرضا العام الكلي



نتائج الدراسة

- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لموظفي وزارة الأشغال العامة والاسكان (49,81) .
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة فيما يتعلق بالسياسات والاجراءات.
- اظهرت الدراسة نسبة رضا متوسطة فيما يتعلق ببيئة العمل
- اظهرت الدراسة انخفاضاً ملحوظاً في المجالات التالية:
 - المكافآت والحوافز
 - برامج الرعاية والرفاه الاجتماعي
 - عملية التطوير والتدريب

ملاحظات واقتراحات موظفي الوزارة

تلخصت ابرز ملاحظات موظفي الوزارة بالتالي :-

- (1) زيادة الدورات التدريبية وخاصة التخصصية لرفع الكفاءة.
- (2) العدالة والشفافية في توزيع المناصب الادارية وتشكيل اللجان.
- (3) تدوير الموظفين على جميع الاقسام لزيادة الخبرات.
- (4) تعليمات واضحة بما يتعلق بالمشاريع كزيادة الكميات والاوامر التغييرية.
- (5) توفير منح دراسية لابناء العاملين في الوزارة في الجامعات الرسمية.
- (6) تفعيل نظام قروض مالية للموظفين.
- (7) اعادة دراسة نظام الحوافز والمكافآت وتوزيعها بعدالة.
- (8) توفير اسكانات او قطع اراضي باسعار مناسبة وطويلة الاجل.