



صندوق تسليف النفقة

دراسة رضا الموظفين صندوق تسليف النفقة لعام 2022

المقدمة 3

الفصل الاول :

الاطار العام للدراسة..... 5

الفصل الثاني:

تحليل البيانات 8

الفصل الثالث:

الملاحظات..... 11

الفصل الرابع:

النتائج والتوصيات..... 13

❖ المقدمة:

انطلاقاً من أهمية دراسة وقياس رضا الموظفين في توفير قاعدة بيانات موثوقة تمثل قناة للتغذية الراجعة بما يخدم عملية صنع القرار ورسم السياسات المؤسسية.

يولي الصندوق اهتماماً كبيراً في تطوير أداء الموظفين عن طريق ترسيخ منظومة التميز وتعزيز البيئة التنافسية ورفع كفاءتهم وتأهيلهم تحقيقاً لأهداف الصندوق الإستراتيجية.

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

❖ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى قياس مستوى رضا الموظفين عن مختلف جوانب العمل في الصندوق وتطبيقًا لمبدأ التشاركية في صنع القرار لمعالجة نقاط الضعف والثغرات والإرتقاء بالموارد البشرية والأداء المؤسسي وتحقيقًا لاهداف الخطة الاستراتيجية للصندوق.

❖ أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة ايمانًا من الصندوق بأن الموارد البشرية أحد مرتكزات النجاح وعنصر مهم في تحقيق التوجهات الاستراتيجية والمستقبلية حيث أن معرفة مدى رضا الموظفين يساهم الى رفع الأداء الفردي والمؤسسي على مستويات عالية من الجودة والتميز تحقيقًا لأهدافة الإستراتيجية.

❖ منهجية الدراسة:

يفترض البحث ان رضا الموظفين يتشكل وفقًا لعدد من المعايير والمؤشرات صيغت من خلال (25) سؤالاً في ثمان محاور كما يلي:

- المحور الأول: السياسات والاجراءات.
- المحور الثاني: القيادة.
- المحور الثالث: التمكين واشراك الموظفين.
- المحور الرابع: التدريب والتطوير.
- المحور الخامس: الاتصال والتواصل.
- المحور السادس: بيئة العمل.
- المحور السابع: التحفيز وتقدير جهود الموظفين.
- المحور الثامن: ملاحظات ومقترحات.

وقد قامت مديرية الموارد البشرية / قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية بإعداد رابط إلكتروني لهذا الاستبيان تتضمن تلك الأسئلة، وقد تم استخدام مقياس Likert (لكرت الخماسي) الكمي لقياس الردود على أسئلة الدراسة، وتمثلت قيم خيارات الاجابات على الاسئلة في استبانة رضا الموظفين كما يلي:

- موافق بشدة وتمثل القيمة (5).
- موافق وتمثل القيمة (4).
- محايد وتمثل القيمة (3).
- غير موافق وتمثل القيمة (2).
- غير موافق بشدة وتمثل القيمة (1).

❖ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي صندوق تسليف النفقة البالغ عددهم (43) موظف حيث تم ارسال رابط الاستبان لكافة الموظفين عن طريق وحدة تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي بواسطة رسائل نصية .

الفصل الثاني

تحليل البيانات

❖ التحليل الاحصائي:

وتم حصر الردود من قبل الموظفين وعددها (33) ردًا وبحصر الردود تبين ما يلي:

وتوزعت النسب على الردود حسب المعلومات العامة كالتالي:

1- وتوزعت النسب على الردود حسب البيانات الشخصية كالتالي:

الجنس:

- (39.4%) ذكر.
- (60.6%) انثى.

الفئة الوظيفية:

- (63.6%) الاولى
- (24.2%) الثانية
- (12.2%) الثالثة

مستوى العمل:

- (48.48%) اشرافي.
- (51.52%) غير اشرافي.

سنوات الخبرة:

- (9.1%) أقل من سنة.
- (63.63%) من 1-5.
- (15.15%) من 5-10.
- (12.12%) أكثر من 10.

الفصل الثالث

الملاحظات

❖ الملاحظات الواردة في محور الاقتراحات والملاحظات:

- العمل على المساواة بين الجميع دون النظر لمنصبه.
- اشراك الموظف واعلامه بالدورات المقترحة .
- اشراك الموظفين بالخطة الإستراتيجية وتطلعات الإدارة المستقبلية وزيادة عملية التحول الإلكتروني .
- التعديل على المكافآت لضمان العدل بين الموظفين.
- تحسين بيئة العمل في مركز خدمة الجمهور.
- الإجتماعات واللقاءات مع الإدارة العامة.
- العمل على إعادة هيكلة الصندوق والإعتماد على خبرات الموظفين الميدانيين (وكلاء ادارة قضايا الدولة).
- العمل على زيادة عدد الموظفين .

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

❖ النتائج:

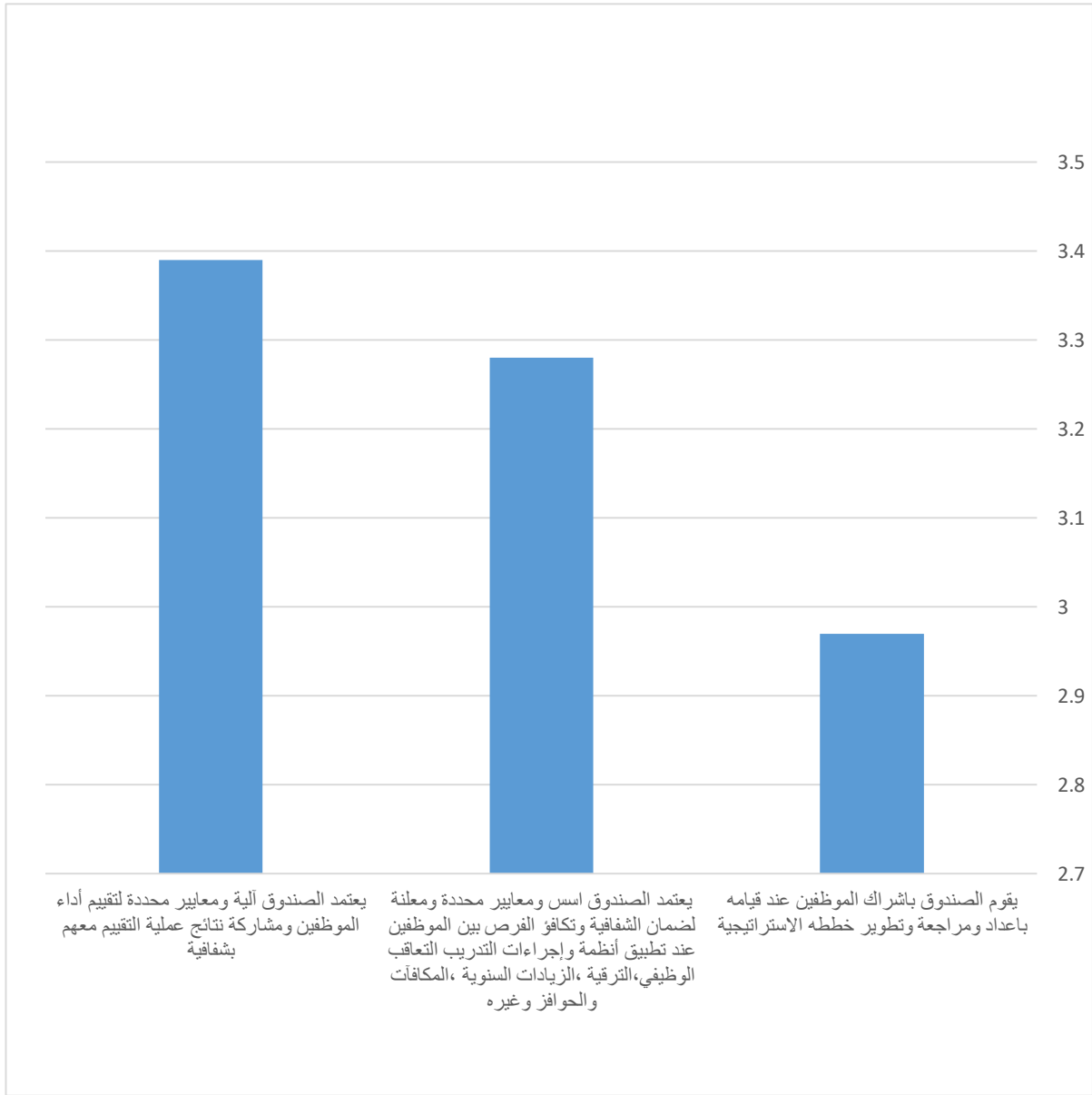
وكانت النتائج حسب المحاور كما يلي:

جدول (1): محور الرضا عن السياسات والإجراءات

الرقم المتسلسل	الاستئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	يقوم الصندوق باشارك الموظفين عند قيامه باعداد ومراجعة وتطوير خطته الإستراتيجية	2.97
2	يعتمد الصندوق أسس ومعايير محددة ومعلنة لضمان الشفافية وتكافؤ الفرص بين الموظفين عند تطبيق أنظمة وإجراءات التدريب التعاقب الوظيفي، الترقية، الزيادات السنوية، المكافآت والحوافز وغيره	3.28
3	تعد اللوحات الإرشادية واضحة يعتمد الصندوق آلية ومعايير محددة لتقييم أداء الموظفين ومشاركة نتائج عملية التقييم معهم بشفافية	3.39
المعدل		3.21

حيث كان :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (3.39) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم(3) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (2.97) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (1) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للمحور كامل (3.21) و انحراف معياري (1.21) وبنسبة (64.2%)



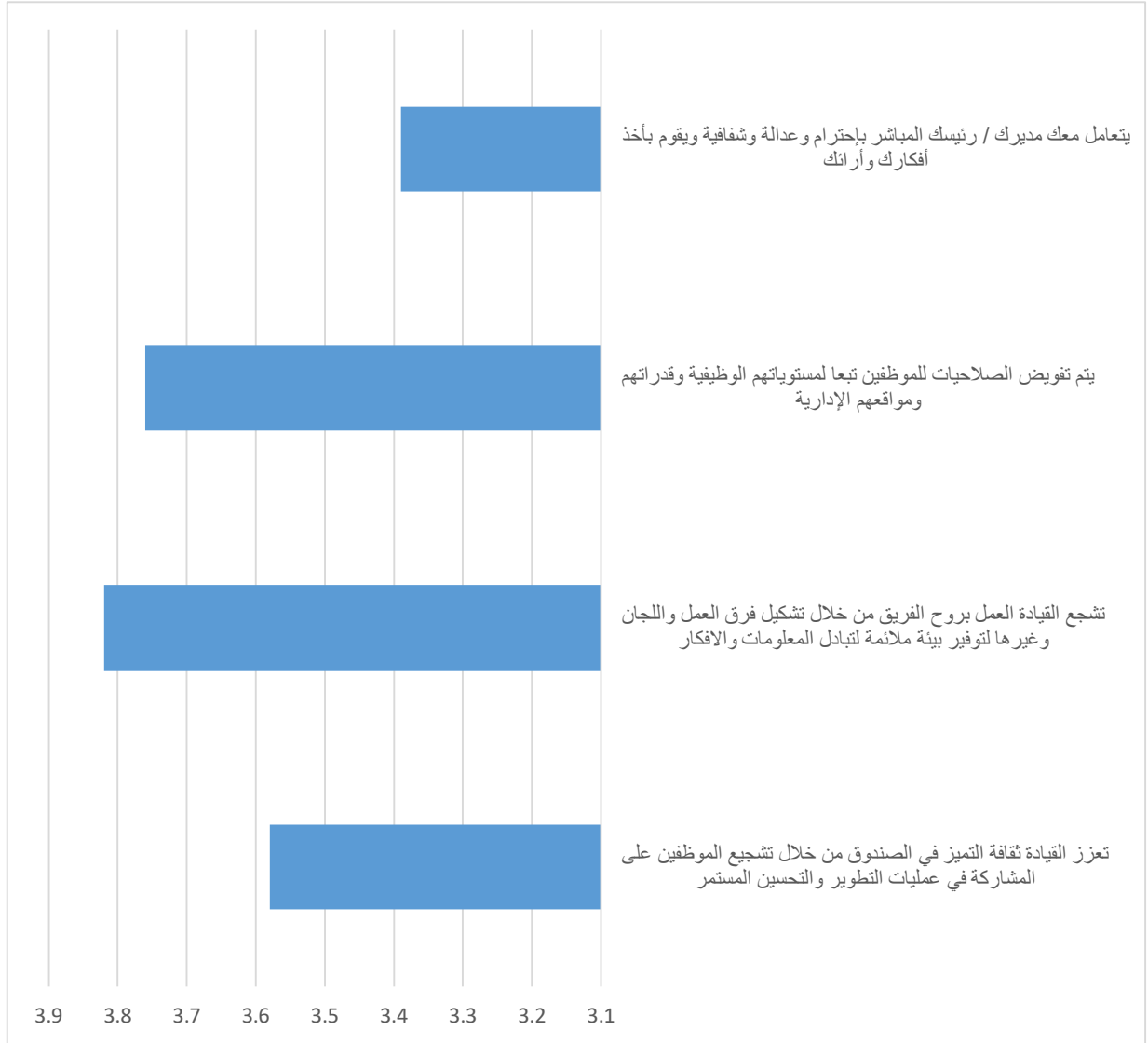
شكل (1) نتائج الرضا عن السياسات والإجراءات

جدول (2) : محور الرضا عن القيادة

الرقم المتسلسل	الاسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	تعزز القيادة ثقافة التميز في الصندوق من خلال تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر	3.58
2	تشجع القيادة العمل بروح الفريق من خلال تشكيل فرق العمل واللجان وغيرها لتوفير بيئة ملائمة لتبادل المعلومات والافكار	3.82
3	يتم تفويض الصلاحيات للموظفين تبعاً لمستوياتهم الوظيفية وقدراتهم ومواقعهم الإدارية	3.76
4	يتعامل معك مدير / رئيسك المباشر باحترام وعدالة وشفافية ويقوم بأخذ أفكارك وأرائك	3.39
المعدل		3.52

حيث كان :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (3.82) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (2) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.39) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (4) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للمحور كامل (3.52) و انحراف معياري (1.06) و بنسبة (70.4%)



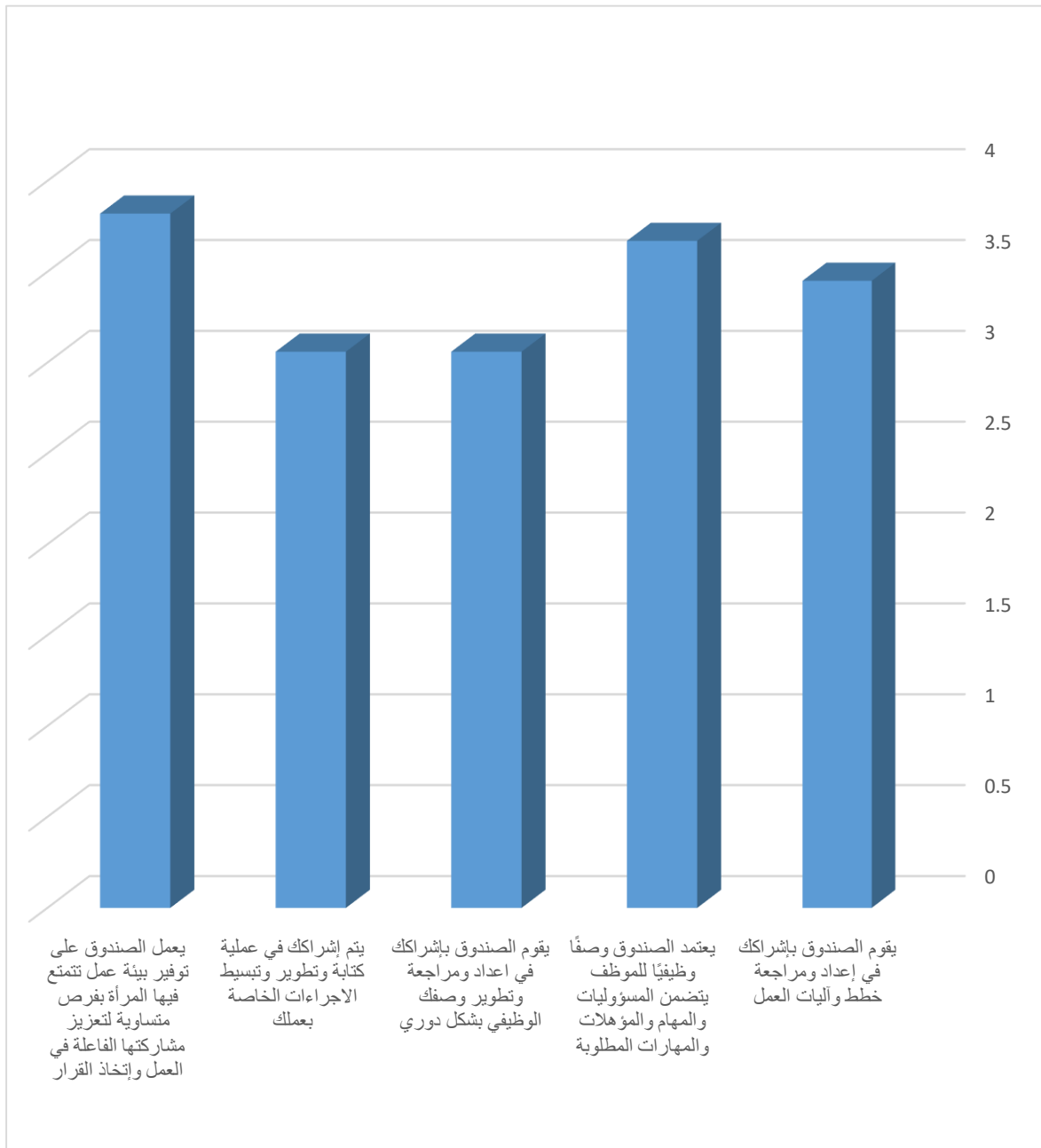
شكل (2) نتائج الرضا عن القيادة

جدول (3) : محور الرضا عن التمكين وإشراك الموظفين

الرقم المتسلسل	الاسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	يقوم الصندوق بإشراكك في إعداد ومراجعة خطط وآليات العمل	3.45
2	يعتمد الصندوق وصفًا وظيفيًا للموظف يتضمن المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة	3.67
3	يقوم الصندوق بإشراكك في إعداد ومراجعة وتطوير وصفك الوظيفي بشكل دوري	3.06
4	يتم إشراكك في عملية كتابة وتطوير وتبسيط الاجراءات الخاصة بعملك	3.06
5	يعمل الصندوق على توفير بيئة عمل تتمتع فيها المرأة بفرص متساوية لتعزيز مشاركتها الفاعلة في العمل واتخاذ القرار	3.82
المعدل		3.52

حيث كان :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (3.82) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم(5) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.06) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (3) و رقم (4) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للمحور كامل (3.52) و انحراف معياري (1.10) وبنسبة (70.4%)



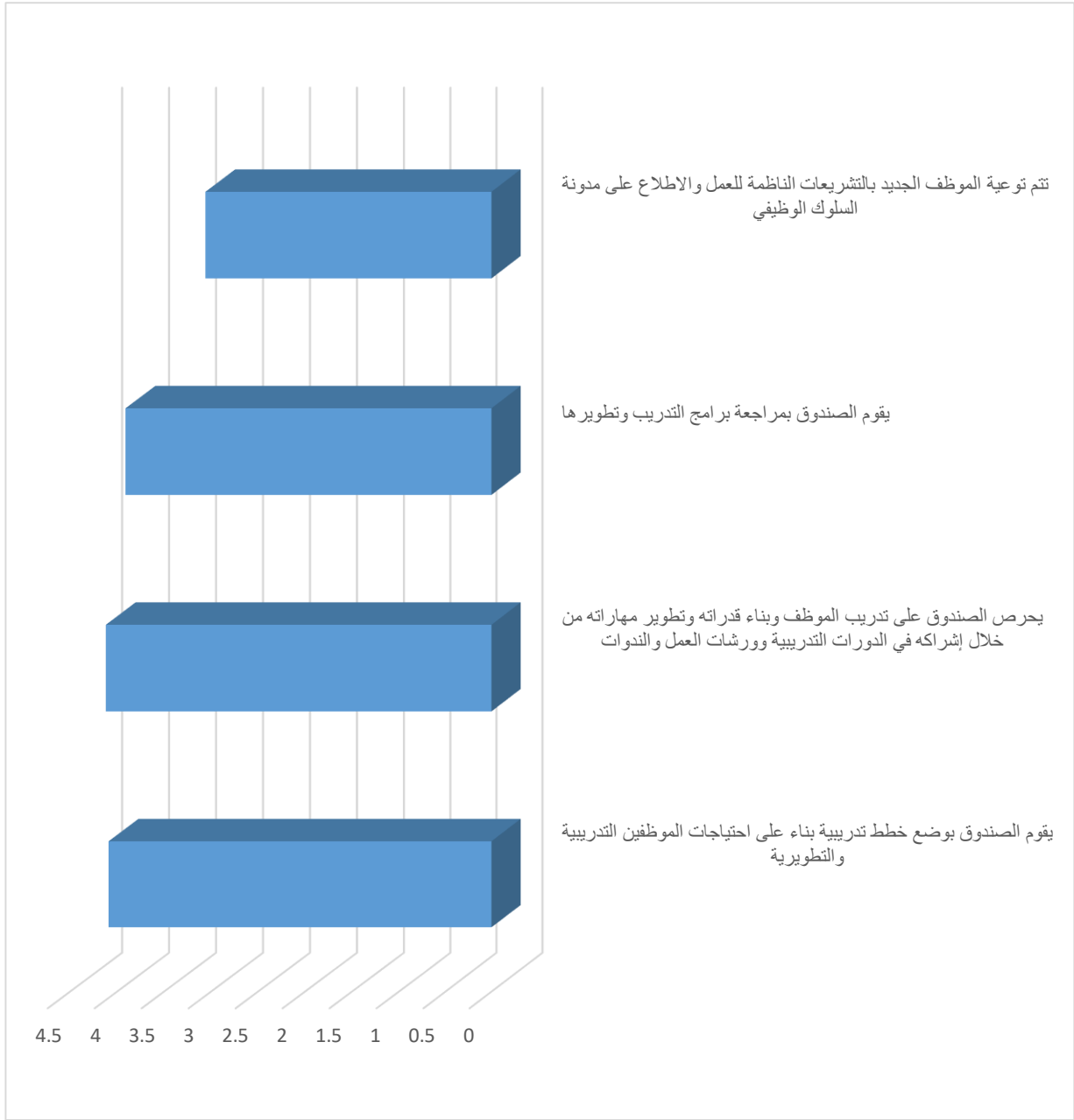
شكل (3) نتائج الرضا عن التمكين وإشراك الموظفين

جدول (4) : محور الرضا عن التدريب والتطوير

الرقم المتسلسل	الاسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	يقوم الصندوق بوضع خطط تدريبية بناء على احتياجات الموظفين التدريبية والتطويرية	4.09
2	يحرص الصندوق على تدريب الموظف وبناء قدراته وتطوير مهاراته من خلال إشراكه في الدورات التدريبية وورشات العمل والندوات	4.12
3	يقوم الصندوق بمراجعة برامج التدريب وتطويرها	3.91
4	تتم توعية الموظف الجديد بالتشريعات الناظمة للعمل والاطلاع على مدونة السلوك الوظيفي	3.06
المعدل		4.05

حيث كان:-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (4.12) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم(2) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.06) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (4) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للمحور كامل (4.05) و بانحراف معياري (0.92) وبنسبة (%81)



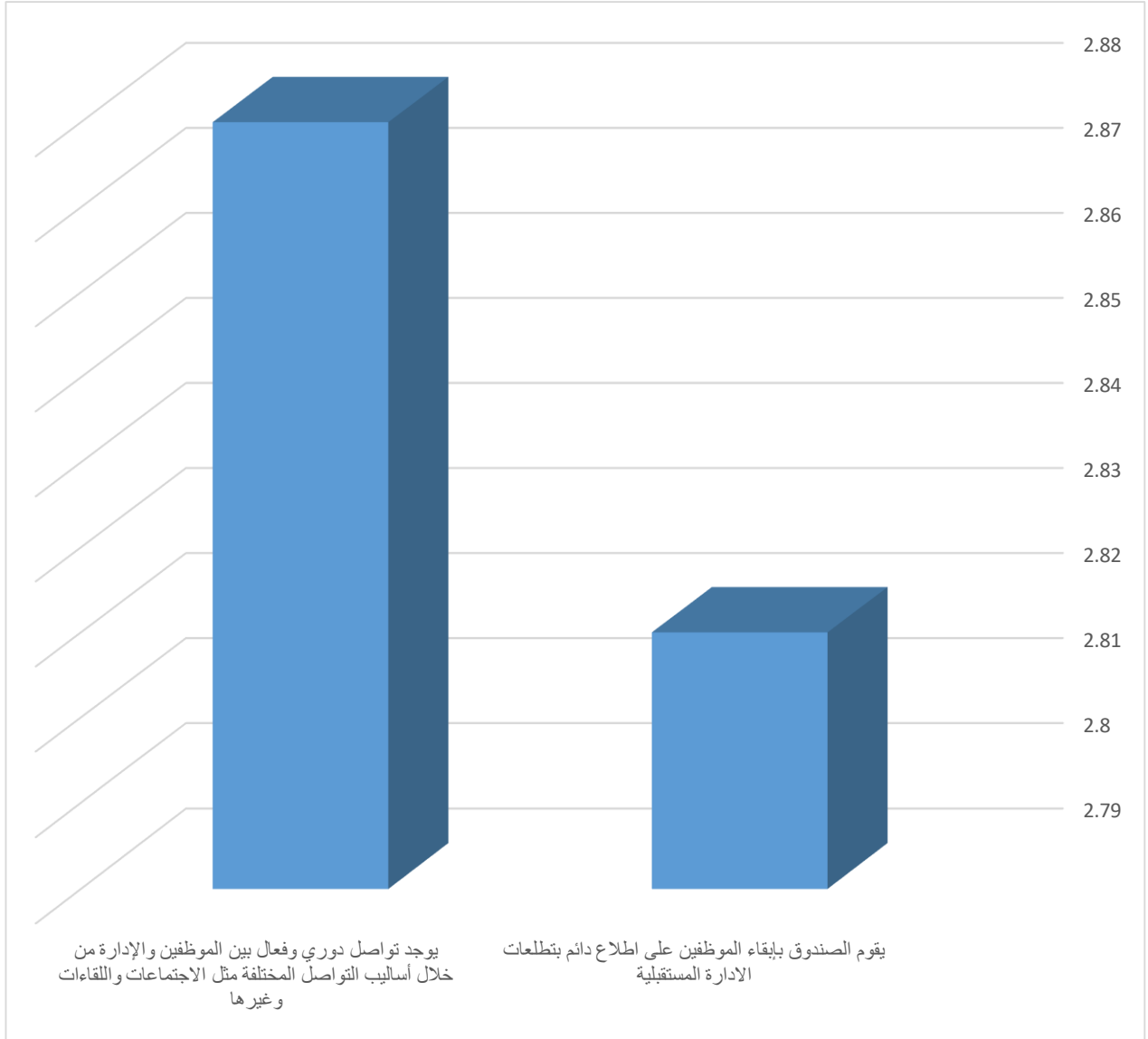
شكل (4) نتائج الرضا عن التدريب والتطوير

جدول (5) : محور الرضا عن الاتصال والتواصل

الرقم المتسلسل	الاسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	يقوم الصندوق بإبقاء الموظفين على اطلاع دائم بتطلعات الادارة المستقبلية	2.82
2	يوجد تواصل دوري وفعال بين الموظفين والإدارة من خلال أساليب التواصل المختلفة مثل الاجتماعات واللقاءات وغيرها	2.88
المعدل		2.85

حيث كان :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (2.88) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم(2) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (2.82) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (1) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للمحور كامل (2.85) وانحراف معياري (1.28) و بنسبة (57%)



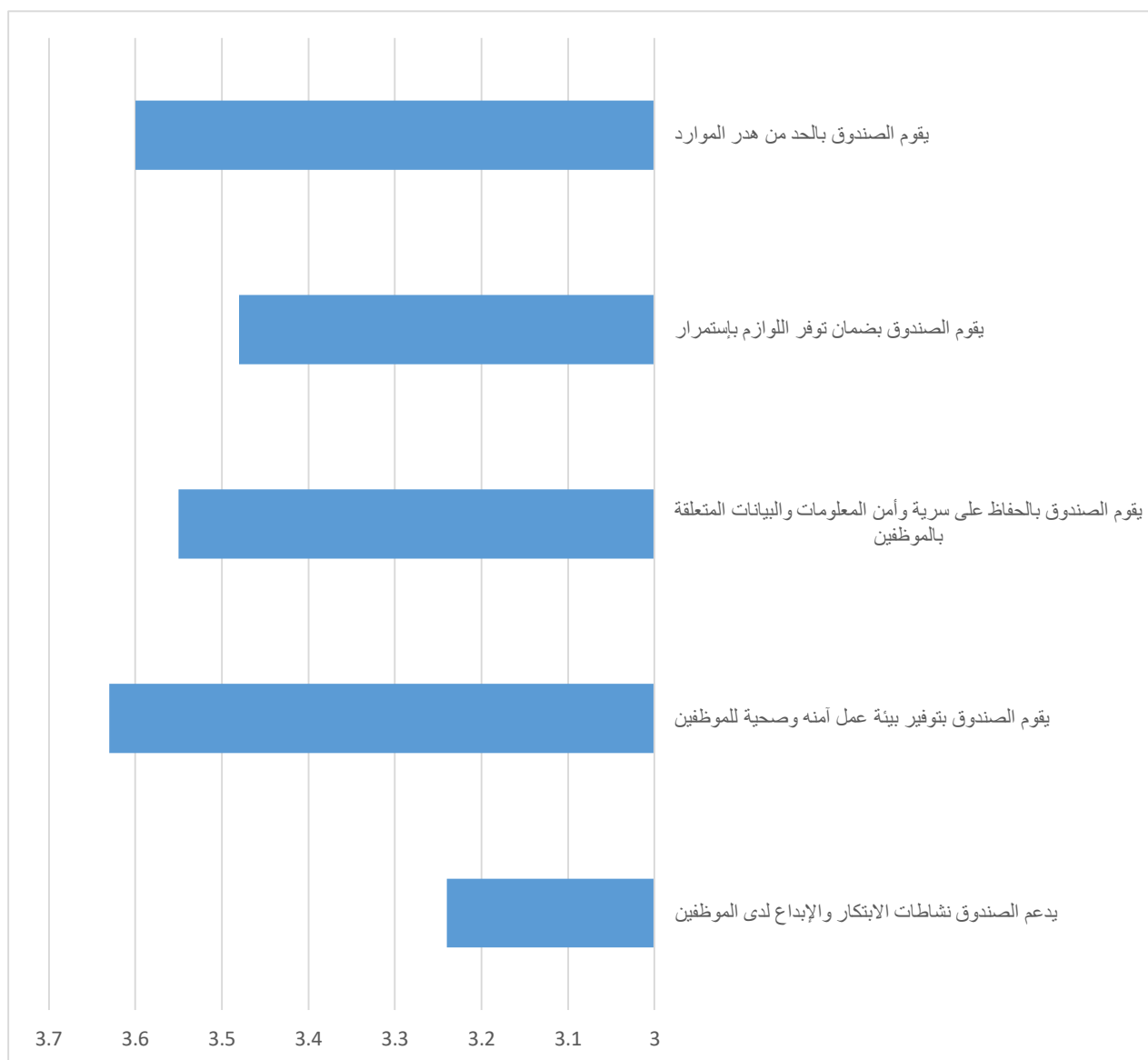
شكل (5) نتائج الرضا عن الاتصال والتواصل

جدول (6) : محور الرضا عن بيئة العمل

نسبة الرضا من أصل 5	الاستئلة	الرقم المتسلسل
3.24	يدعم الصندوق نشاطات الابتكار والإبداع لدى الموظفين	1
3.63	يقوم الصندوق بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين	2
3.55	يقوم الصندوق بالحفاظ على سرية وأمن المعلومات والبيانات المتعلقة بالموظفين	3
3.48	يقوم الصندوق بضمان توفر اللوازم باستمرار	4
3.60	يقوم الصندوق بالحد من هدر الموارد	5
3.5	المعدل	

حيث كان :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (3.63) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم(2) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.24) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (1) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للمحور كامل (3.5) و انحراف معياري (1.09) و بنسبة (70%)



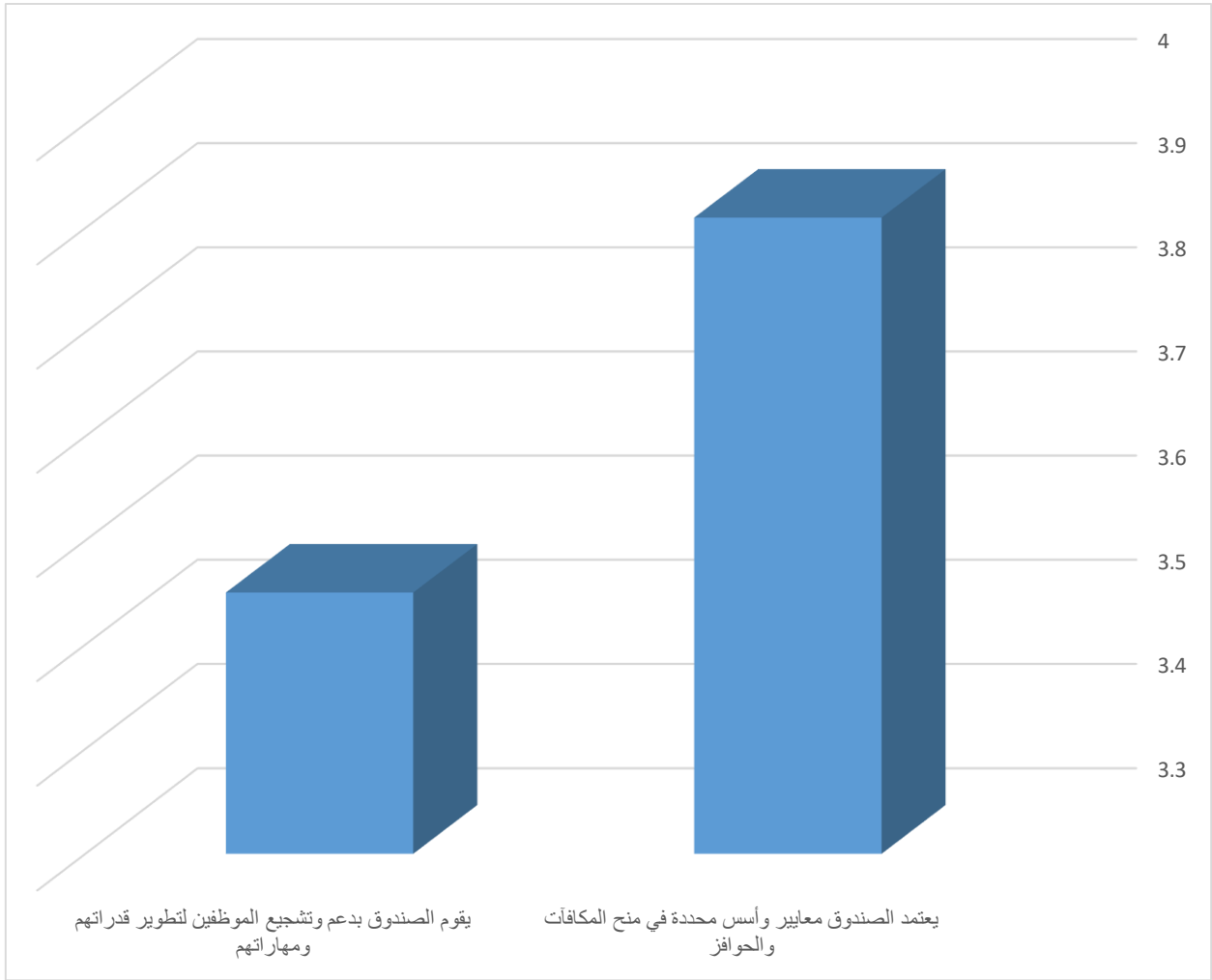
شكل (6) نتائج الرضا عن بيئة العمل

جدول (7) : محور الرضا عن التحفيز وتقدير الجهود

الرقم المتسلسل	الاسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	يعتمد الصندوق معايير وأسس محددة في منح المكافآت والحوافز	3.91
2	يقوم الصندوق بدعم وتشجيع الموظفين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم	3.55
المعدل		3.73

حيث كان :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (3.91) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (1) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.55) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (2) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للمحور كامل (3.73) و انحراف معياري (1.06) و بنسبة (74.6%)



شكل (7) نتائج الرضا عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين

- وكان أعلى معدل رضا من المحاور موافق بمعدل (4.05) و انحراف معياري (0.92) حيث كانت هذه النتيجة لمحور (الرضا عن التدريب والتطوير).
- وكان اقل معدل رضا من المحاور محايد بمعدل (2.85) وانحراف معياري (1.28) حيث كانت هذه النتيجة لقسم (الرضا عن الاتصال والتواصل).
- وكانت النتيجة العامة للدراسة موافق حيث حقق الصندوق نسبة رضا الموظفين بلغت (3.58) وانحراف معياري (1.14) وبنسبة (71.6%)

❖ التوصيات:

- اشراك الموظفين في إعداد ومراجعة وتطوير خطط الصندوق الاستراتيجية.
- اشراك الموظفين في إعداد ومراجعة وتطوير الوصف الوظيفي بشكل دوري.
- زيادة الحوافز المعنوية والوظيفية والمادية التي تشجع الموظف على تقديم المبادرات والمقترحات لتطوير العمل.
- تطوير شبكة الإتصال والعلاقات العامة مع الموظفين واللقاءات والإجتماعات الدورية مع الإدارة.
- تحسين بيئة العمل لرفع مستوى الرضا الوظيفي وتحفيز الموظفين على العمل براحة ورفاهية وسعادة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة من خلال توفير بيئة صحية.
- شكر القائمين على العملية التدريبية.

تم بحمد الله

اعداد
مدير مديرية الموارد
د. أنس الخلايلة

اعداد
رئيس قسم تطوير الاداء المؤسسي
وتنمية الموارد البشرية
وردة الرحامنة

تصميم وطباعة
اختصاصي مساعد
شذا أبودية