



دراسة رضا موظفي مؤسسة الإقراض الزراعي للعام 2018

إعداد

مديرية التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

قسم الدراسات والإرشاد

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	الفصل الاول
5	مقدمة الدراسة
5	أهداف الدراسة
6	منهجية الدراسة وأسلوب اختيار العينة
9-7	المنهجية المتبعة في التحليل
	الفصل الثاني
10	تحليل البيانات
11-10	رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للمديرية العامه والأقاليم والفروع
12	رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية
14-13	رضا الموظفين حسب النوع الإجتماعي والفئة الوظيفية
17-15	رضا الموظفين حسب المسمى الوظيفي
17	رضا الموظفين حسب سنوات الخبرة
22-18	رضا الموظفين حسب المحاور الرئيسية في المديرية والأقاليم
	الفصل الثالث - النتائج
23	أولاً: رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للمديرية العامة والأقاليم
24	ثانياً : رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للفروع ضمن أقاليمهم
25	ثالثاً: رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية
27-26	رابعاً: إجمالي نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزعة حسب التوزيع الجغرافي والمحاور الرئيسية في الدراسة
28	التوصيات
	الفصل الرابع
33-29	مقارنة نتائج الرضا والتفاعل لدى الموظفين خلال الفترة (2016-2018)
34	مقارنة نتائج الرضا والتفاعل لدى الموظفين خلال الفترة (2014-2018)

الجداول

رقم الصفحة	الموضوع
	الفصل الاول
6	جدول رقم (1) يبين توزيع عينه حسب التوزيع الجغرافي
10	جدول رقم (2) نسبة رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي
	الفصل الثاني
11	جدول رقم (3) نسبة رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للفروع حسب الأقاليم
12	جدول رقم (4) نسبة رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية
14	جدول رقم (5) نسبة الرضا للموظفين حسب النوع الإجتماعي والفئة الوظيفية والتوزيع الجغرافي
15	جدول رقم (6) نسب رضا الموظفين حسب الفئة والمسمى الوظيفي في المديرية العامة
16	جدول رقم (7) نسب رضا الموظفين حسب الفئة والمسمى الوظيفي في إقليم الشمال
16	جدول رقم (8) نسب رضا الموظفين حسب الفئة والمسمى الوظيفي في إقليم الوسط
17	جدول رقم (9) نسب رضا الموظفين حسب الفئة والمسمى الوظيفي في إقليم الجنوب
17	جدول رقم (10) نسب رضا الموظفين حسب سنوات الخبرة
18	جدول رقم (11) نسبة رضا الموظفين الكلية حسب أسئلة الإستبانة وضمن المحاور
22	جدول رقم (12) نسبة الرضا لموظفي المؤسسة حسب المحاور والتوزيع الجغرافي
	الفصل الثالث
25	جدول رقم (13) إجمالي نسبة رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية
26	جدول رقم (14) نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزعة حسب المحاور
29	جدول رقم (15) نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزع حسب الأقاليم
30	جدول رقم (16) نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزع حسب الفروع
	الفصل الرابع
31	جدول رقم (17) إجمالي نسبة رضا الموظفين حسب الفئات الوظيفية
32	جدول رقم (18) إجمالي معدلات الرضا للأعوام (2016 و 2018) حسب النوع الإجتماعي
33	جدول رقم (19) إجمالي نسبة رضا الموظفين حسب المسميات الوظيفية
34	جدول رقم (20) معدل الرضا العام خلال الاعوام 2014 - 2018

الرسم البياني

رقم الصفحة	الموضوع
13	رسم بياني رقم (1) نسبة رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية
23	رسم بياني رقم (2): معدل الرضا الوظيفي موزعة الكلي حسب المديرية والاقاليم
24	رسم بياني رقم (3) نسبة رضا الموظفين حسب الفروع
25	رسم بياني رقم (4) نسبة رضا الموظفين حسب الفئات
27	رسم بياني رقم (5) معدل الرضا العام حسب محاور الدراسة
29	رسم بياني رقم (6) معدل الرضا العام حسب الاقاليم للفترة (2016 و 2018)
31	رسم بياني رقم (7) إجمالي معدلات الرضا للأعوام (2016 و 2018) حسب الفئة الوظيفية
32	رسم بياني رقم (8) إجمالي معدلات الرضا للأعوام (2016 و 2018) حسب النوع الاجتماعي
33	رسم بياني رقم (9) إجمالي معدلات الرضا للأعوام (2016 و 2018) حسب المحاور
34	رسم بياني رقم (10) مؤشر الرضا العام خلال الاعوام 2014 - 2018

الفصل الاول

المقدمة:

تعتبر الموارد البشرية لدى أي مؤسسة العامود الفقري الذي بدونه لا يكون هناك وجود لها وذلك لأن هذه الموارد بفئاتها المختلفة إدارية وفنية ومهنية حينما تعمل وفقاً لأساليب وسياسات وخطط معينة لتحقيق أهداف محددة فإنها تشكل البناء التنظيمي لها، ومن المحاور المهمة في دراسة الادارة النظر في وسائل وأساليب تحفيز الموظفين وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم سعياً نحو تحقيق الفاعلية المطلوبة.

ولأن الانسان يمارس هذا الدور الحيوي والمهم في عمل المؤسسة فمن الإنصاف والعدل إعطاؤه الاهتمام الذي يليق به ويحفظ حقوقه، ولذلك جاءت هذه الدراسة لتطلعنا على آخر معدلات رضا الموظفين في مؤسسة الإقراض الزراعي بالادارة العامة والأقاليم والفروع. توضح الدراسة نتائج تحليل استبانة قياس رضا الموظفين لعام 2018 ، لتتم مناقشتها واتخاذ الإجراءات اللازمة والخروج بالتوصيات .

أهداف الدراسة:

- 1- قياس معدل الرضا العام لموظفي المؤسسة وانعكاس ذلك على أدائهم بهدف إجراء التحسينات اللازمة للارتقاء بمستوى الموظفين.
- 2- قياس معدل رضا الموظفين في المديرية العامه والأقاليم كلا على حدة.
- 3- البحث عن مدى تأثير العوامل الشخصية مثل الجنس، والمستوى التعليمي، ومدى تأثير العوامل الوظيفية مثل الفئة الوظيفية والمسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة، والحوافز والالتحاق بدورات في مجال العمل، على مستويات ومتغيرات الرضا الوظيفي.
- 4- معرفة احتياجات الموظفين ورغباتهم وذلك للعمل على تحقيقها قدر الإمكان وذلك من خلال المحور التاسع محور الملاحظات في الاستبانة.

منهجية الدراسة واختيار العينة اختيار العينة:

تم اجراء مسح ميداني شامل لمجتمع الدراسة في المديرية العامة وكافة الأقاليم والفروع حيث وزعت الاستبانة على كافة موظفي المؤسسة في المملكة حسب جدول زمني متفق عليه مسبقاً مع مدراء المديریات في المديرية العامة و مدراء الاقاليم ، وتم توزيع الاستبانة بمن حضر .
عدد موظفين المؤسسة (477) موظف حتى تاريخ 2018/7/31، تم استطلاع وقياس رضا (345) موظف بنسبة (72.3%) من إجمالي عدد الموظفين ، وغياب (132) موظف بنسبة (27.7%) من عدد الموظفين الكلي وذلك بالفترة من 15 - 2018/8/20 موزعة كالتالي:

جدول رقم (1) توزيع العينة حسب التوزيع الجغرافي

النسبة (%)	عدد الإستبانات	العدد الكلي	عدد الرجال	عدد النساء	البيان
66.1	117	177	84	33	المديرية العامة
71.8	79	110	64	15	إقليم الشمال
84.8	84	99	58	26	إقليم الوسط
71.4	65	91	45	20	إقليم الجنوب
72.3	405	477	251	94	المجموع

- عدد الموظفين الاجمالي في المؤسسة (477) موظف منهم (352) رجل، وعدد المشاركين في الدراسة (251) ونسبة مشاركتهم (71%)، وعدد النساء (125) موظفه وعدد المشاركات (94) ونسبة مشاركتهم (76%).

منهجية الدراسة :

تم اعتماد استبانة جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية - الدورة الثامنة (2016 - 2017)، كما هي وتضمنت الاستبانة (46) سؤال توزعت على تسع محاور هي:-
الرضا عن سياسات المؤسسة، الرضا عن القيادة، التمكين وإشراك الموظفين، التدريب والتطوير، الاتصال والتواصل، الرضا عن بيئة العمل، الرضا عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين، أسئلة عامه تتعلق بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية بالإضافة إلى محور الملاحظات في آخر الإستبانة لمعرفة إحتياجات الموظفين.

المنهجية المتبعة في تحليل البيانات :

تم استخدام برنامج (SPSS) Statistical Package For Social Sciences :

1. إدخال البيانات ضمن البرنامج الإحصائي.
2. تحليل بيانات الاسئلة من خلال التكرارات والنسب المئوية وذلك من خلال :
 - تحليل توزيع العينه حسب التوزيع الجغرافي والجنس والمسمى الوظيفي
 - تحويل إجابات الاسئلة الى أرقام ليسهل التعامل معها إحصائيا.
 - تحليل النتائج واحتساب التكرارات والنسب المئوية لاسئلة الاستبيان تم اعطاء اوزان للاجابات

كالتالي:

الاجابة	موافق بشدة	موافق	لا اعرف	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

- ايجاد مستوى الرضا العام وذلك من خلال احتساب المتوسط الحسابي المرجح
. weighted arithmetic mean

- المتوسط الحسابي المرجح = المجموع الكلي (للمتغير × عدد المشاهدات)

مجموع عدد المشاهدات الكلي

$$س = (س1 * 1) + (س2 * 2) + \dots$$

$$و1 + 2 + \dots$$

3. احتساب معدل الرضا العام عن كل محور من المحاور على حدة ومعدل الرضا العام.
4. احتساب معدل الرضا حسب النوع الاجتماعي (الجنس)، والعوامل الوظيفية (الفئة الوظيفية، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة) .
5. تم استخدام ال Histogram Chart (الرسم البياني) لتوضيح معدل الرضا .

الجدول الزمني للعمل :

1. إعداد الإستبانات خلال الفترة (2018/7/20-2018/7/10).
 2. تبليغ الاقاليم بخصوص تعبئة وتسليم الاستبانات في مده اقصاها 2018/8/20 .
 3. الجدول الزمني لتوزيع الاستبانات على مدراء الاقاليم.
 4. من 2018/8/20-2018/9/1 تم تجميع الاستبانات.
 5. من 2018/9/5-2018/9/30 تم تفرغ الاستبانات وتحليلها على برنامج (SPSS) .
 6. تحليل الإستبانات على برنامج (SPSS) :
- حسب التوزيع الجغرافي للعمل.
 - حسب النوع الاجتماعي : رجل وامرأة.
 - حسب المسمى الوظيفي كالتالي :
- موظفي الفئات الوظيفية الأولى شاغلي الوظائف الاشرافية وتشمل (عطوفة نائب المدير العام، مساعد مدير عام، مدير مديرية، مساعد مدير مديرية، مدير إقليم، مساعد مدير الإقليم، مدير فرع، رئيس قسم).
- موظفي الفئات الوظيفية الأولى والثانية من غير شاغلي الوظائف الاشرافية ويشمل:
1. الخدمات الفنية : المهندسين الزراعيين.
 2. الخدمات المالية: تشمل مديريات الشؤون المالية والمسميات: (محاسب، مدقق، أمين صندوق ، مأمور تحصيل).
 3. الخدمات الإدارية: تشمل مديريات الحاسوب، والتحصيل، الدائرة القانونية، خدمة الجمهور والمسميات : (القانوني، اداري، كاتب، طابع، مبرمج).
 - موظفوا الفئة الثالثة ويشمل (الطابع، الكاتب، المراسل، السائق).

- حسب سنوات خدمه.
- حسب الفئات الوظيفية والمستوى التعليمي.
- يرتبط المستوى التعليمي مع الفئة الوظيفيه :
- فئة أولى الوظائف الاشرافية المستوى التعليمي : دكتوراه ، ماجستير ، دبلوم عالي ، بكالوريس.
- فئة أولى موظفين والمستوى التعليمي : ماجستير،دبلوم عالي، بكالوريس
- فئة ثانية المستوى التعليمي : دبلوم متوسط.
- فئة ثالته المستوى التعليمي : توجيهي ، دون التوجيهي
- حسب المحاور ومعايير القياس.

8. النتائج والتوصيات.

9. مقارنة نتائج الرضا والتفاعل لدى الموظفين خلال الفتره :

(2017- 2018) و(2014- 2018).

الفصل الثاني

تحليل البيانات:

أولاً : رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للمديرية العامة والأقاليم :

يوضح الجدول رقم (2) نسبة رضا الموظفين حسب موقع العمل بحيث أظهرت النتائج أعلى نسبة رضا كانت في إقليم الشمال بنسبة (76.6%) ويليهما إقليم الجنوب وبنسبة بلغت (75.8%) ثم إقليم الوسط بنسبة (71.4%)، أما أقل نسبة للرضا فكانت في المديرية العامة وبنسبة (69.9%).

ولقد بلغت نسبة الرضا العام لموظفي المؤسسة (72.9%) .

جدول رقم (2) نسبة رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي

مكان العمل	عدد الموظفين	نسبة الرضا الكلي (%)
المديرية العامة	177	69.9
إقليم الشمال	79	76.6
إقليم الوسط	99	71.4
إقليم الجنوب	91	75.8
الإجمالي	477	72.9

ثانياً : رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للفروع حسب الأقاليم:

توضح بيانات الجدول رقم (3) نسبة الرضا للموظفين بحسب الفروع والأقاليم، وأظهرت النتائج:

- معدل الرضا العام على مستوى الأقاليم (موظفي إدارة الاقليم والفروع التابعة له): حصل إقليم الشمال على أعلى معدل رضا حيث بلغ (76.6%) يليه إقليم الجنوب ثم الوسط بنسب (75.8%) و(71.4%) على التوالي.
- معدل الرضا على مستوى إدارات الأقاليم: حصلت إدارة إقليم الشمال على أعلى معدل رضا حيث بلغ (95.9%) ثم إدارة إقليم الوسط (71.6%) بينما حصل إقليم الجنوب على (68.0%).

معدل الرضا على مستوى الفروع:

- أعلى نسبة رضا لفرع معان في اقليم الجنوب وبنسبه (94.4%) ويليها فرع العقبة في اقليم الجنوب وبنسبة بلغت (91.3%) ثم فرع الاغوار الشمالية في اقليم الشمال وبنسبة (90.4%).
- أقل نسبة رضا لفرع جنوب عمان في اقليم الوسط وبنسبة (61.6%) ويليها فرع الزرقاء في اقليم الوسط وبنسبة بلغت (63.4%) ثم فرع الطفيلة في اقليم الجنوب وبنسبه (63.9%).

جدول رقم (3) نسبة رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للفروع حسب الأقاليم.

إقليم الجنوب			إقليم الوسط			إقليم الشمال		
النسبة (%)	العدد	الفرع	النسبة (%)	العدد	الفرع	النسبة (%)	العدد	الفرع
68.0	7	إدارة إقليم الجنوب	71.6	7	إدارة إقليم الوسط	95.9	8	إدارة إقليم الشمال
91.3	9	العقبة	63.4	11	الزرقاء	75.3	9	لواء بني كنانة
72.0	6	غور الصافي	79.2	10	الأغوار الوسطى	90.4	8	الأغوار الشمالية
74.3	12	الكرك	78.4	10	الشونة الجنوبية	87.0	9	عجلون
66.5	7	لواء القصر	71.7	11	غرب عمان	64.0	8	الرمثا
63.9	10	الطفيلة	69.9	17	السلط	70.3	5	لواء الكورة
94.4	6	معان	77.0	9	مادبا	71.9	8	اربد
67.1	8	المزار الجنوبي	61.6	9	جنوب عمان	74.2	10	جرش
						67.8	1	البادية الشمالية
						65.7	13	المفرق
75.8	65		71.4	84		76.6	79	الإجمالي

ثالثاً: رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية:

يوضح الجدول رقم (4) نسب الرضا لموظفي المديرية والأقاليم حسب الفئة الوظيفية.

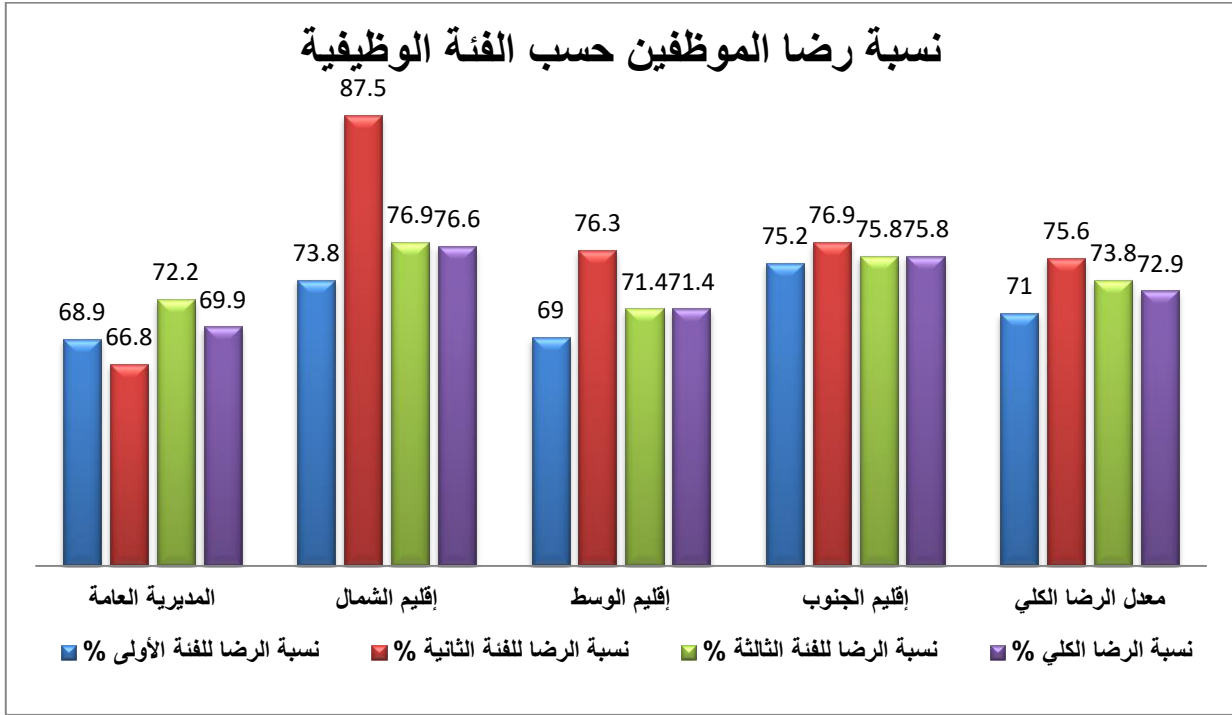
أظهرت النتائج ما يلي :

- ❖ أعلى نسبة رضا كلي للفئات الوظيفية كانت الفئة الثانية ثم الفئة الثالثة ومن ثم الأولى بنسب (75.6%) (73.8%) (71.0%) على التوالي حيث تشير النتائج على ان هناك توافق في الرضا الكلي بين موظفي الفئات على الرغم من اختلاف مواقع العمل .
- ❖ أعلى نسبة رضا لموظفي المديرية كانت للفئة الثالثة بنسبة (72.2%) ، وأعلى نسبة رضا لموظفي إقليم الشمال كانت للفئة الثانية بنسبة (87.5%)، وأعلى نسبة رضا لموظفي إقليم الوسط كانت للفئة الثانية بنسبة (76.3%) ، بينما كانت أعلى نسبة رضا لموظفي إقليم الجنوب للفئة الثانية وبنسبة (76.9%) .
- ❖ أقل نسبة رضا للموظفين على المستوى العام كانت لموظفي الفئة الثانية في المديرية العامة وبلغت (66.8%) يليه موظفي الفئة الأولى في المديرية العامة بنسبة (68.9%).

جدول رقم (4) نسبة رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية.

البيان	العدد	نسبة الرضا للفئة الأولى %	العدد	نسبة الرضا للفئة الثانية %	العدد	نسبة الرضا للفئة الثالثة %	إجمالي العدد	نسبة الرضا الكلي %
المديرية العامة	58	68.9	14	66.8	45	72.2	117	69.9
إقليم الشمال	35	73.8	8	87.5	36	76.9	79	76.6
إقليم الوسط	30	69.0	15	76.3	39	71.4	84	71.4
إقليم الجنوب	20	75.2	13	76.9	32	75.8	65	75.8
معدل الرضا الكلي	143	71.0	50	75.6	152	73.8	345	72.9

رسم بياني رقم (1) نسبة رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية.



رابعاً: رضا الموظفين حسب النوع الإجتماعي والفئة الوظيفية:

تبين بيانات الجدول (6) نسبة الرضا للموظفين حسب النوع الإجتماعي والفئة الوظيفية ضمن المديرية والأقاليم، حيث أظهرت النتائج :

- معدل الرضا الكلي عند الرجال والبالغ (72.00%) أعلى من نسبة الرضا عند النساء والبالغة (69.84%).
- يظهر الجدول نسب رضا أقل للمرأة في الأقاليم مقارنة مع المديرية العامة بحيث كانت في المديرية (72.52%) بينما كانت النسب في إقليم الشمال والجنوب والوسط (71.99%) و (69.73%) و (64.16%) على التوالي.
- كما أظهرت النتائج نسب رضا أقل للنساء مقارنة بنسب رضا الرجال في نفس الإقليم، وذلك في إقليمي الوسط والشمال مثلاً بلغت نسبة رضا النساء في إقليم الشمال (71.99%) بينما نسبة الرضا للرجال بلغت (77.50%).
- نوصي بإتخاذ جملة من الإجراءات ذات التوجه الإيجابي اتجاه النوع الإجتماعي.

جدول رقم (6) نسبة الرضا للموظفين حسب النوع الإجتماعي والفئة الوظيفية والتوزيع الجغرافي

اجمالي نسبة الرضا الكلي		رجال		نساء		البيان
نسبة الرضا الكلي	العدد	نسبة الرضا	العدد	نسبة الرضا	العدد	
68.9	58	69.8	42	66.8	16	الأولى
66.8	14	67.3	11	65.2	3	الثانية
72.2	45	75.0	31	65.9	14	الثالثة
69.9	117	71.4	84	66.2	33	المجموع
نسبة الرضا		نسبة الرضا		نسبة الرضا		اقليم الشمال
العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
73.8	35	74.6	32	65.9	3	الأولى
87.5	8	81.9	4	93.3	4	الثانية
76.9	36	76.2	28	79.5	8	الثالثة
76.6	79	75.5	64	80.4	15	المجموع
نسبة الرضا		نسبة الرضا		نسبة الرضا		اقليم الوسط
العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
69.0	30	70.5	23	64.2	7	الأولى
76.3	15	79.8	7	73.2	8	الثانية
71.4	39	74.9	28	62.2	11	الثالثة
71.4	84	73.8	58	66.2	26	المجموع
نسبة الرضا		نسبة الرضا		نسبة الرضا		اقليم الجنوب
العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
75.2	20	74.5	18	81.9	2	الأولى
76.9	13	78.3	7	75.2	6	الثانية
75.6	32	77.0	20	73.4	12	الثالثة
75.8	65	76.2	45	74.8	20	المجموع
72.9	345	73.9	251	70.3	94	المجموع الكلي

خامساً: رضا الموظفين حسب المسمى الوظيفي:

أعلى نسبة رضا كانت للوظائف الادارية في إقليم الجنوب بنسبة (82.1%) ويليها الوظائف الاشرافية في اقليم الشمال بنسبه (80.7%) وأقل نسبة في المديرية العامة للوظائف المالية (67%).

مرفق الجداول التفصيلية حسب المديرية العامه والاقاليم :

• المديرية العامة:

يبين الجدول رقم (6) نسب رضا الموظفين حسب المسمى الوظيفي في المديرية العامة، حيث أظهرت النتائج أعلى نسبة رضا للوظائف الادارية بنسبة (72.6%)، يليها الوظائف الفنية بنسبة (69.5%)، أما أقل نسبة رضا فكانت للوظائف المالية بنسبة (67%).

جدول رقم (6) نسب رضا الموظفين حسب المسمى الوظيفي في المديرية العامة.

المسمى	العدد	نسبة الرضا (%)
الوظائف الاشرافية	14	67.5
وظائف فنية	47	69.5
وظائف مالية	17	67.0
وظائف إدارية	39	72.6
المجموع	117	69.9

• إقليم الشمال

يبين الجدول رقم (8) نسب رضا الموظفين حسب المسمى الوظيفي في إقليم الشمال. أظهرت النتائج أعلى نسبة رضا للوظائف الاشرافية وبنسبة (80.7%) ويليها الوظائف المالية بنسبة (79.7%)، أما أقل نسبة للرضا فكانت للوظائف الفنية بنسبة (71.9%).

جدول رقم (7) نسب رضا الموظفين حسب المسمى الوظيفي في إقليم الشمال

المسمى	العدد	نسبة الرضا (%)
الوظائف الاشرافية	11	80.7
وظائف فنية	29	71.9
وظائف مالية	17	79.7
وظائف إدارية	22	78.4
المجموع	79	76.6

• إقليم الوسط :

يبين الجدول رقم (8) نسب رضا الموظفين حسب المسمى الوظيفي في إقليم الوسط. أظهرت النتائج أعلى نسبة رضا للوظائف الادارية وبنسبة (72.6%) ويليها الوظائف الفنية بنسبة (71.7%)، أما أقل نسبة للرضا فكانت للوظائف المالية بنسبة (70.1%).

جدول رقم (8) نسب رضا الموظفين حسب الفئة والمسمى الوظيفي في إقليم الوسط.

المسمى	العدد	نسبة الرضا (%)
الوظائف الاشرافية	12	70.3
وظائف فنية	24	71.7
وظائف مالية	21	70.1
وظائف إدارية	27	72.6
المجموع	84	71.4

• إقليم الجنوب :

يبين الجدول رقم (9) نسب رضا الموظفين حسب المسمى الوظيفي في إقليم الجنوب. أظهرت النتائج أعلى نسبة رضا للوظائف الادارية وبنسبة (82.1%) ويليها الوظائف المالية بنسبة (76.2%)، أما أقل نسبة للرضا فكانت للوظائف الاشرافية بنسبة (71.5%).

جدول رقم (9) نسب رضا الموظفين حسب الفئة والمسمى الوظيفي في إقليم الجنوب

المسمى	العدد	نسبة الرضا (%)
الوظائف الاشرافية	12	71.5
وظائف فنية	16	72.1
وظائف مالية	21	76.2
وظائف إدارية	16	82.1
المجموع	65	75.8

سادساً: رضا الموظفين حسب سنوات الخبرة :

يوضح الجدول رقم (10) أن نسبة الرضا الكلية للموظفين الجدد (5 سنوات وأقل) بلغت (72.0%)، وهي تقارب نسبة الرضا الكليه للمؤسسة والبالغة (72.9%). علماً بأن نسبة الرضا الكلية للموظفين الجدد للعام (2017) كانت (72.2%).

ويظهر الجدول ان أعلى نسبة رضا كانت للموظفين الذين مضى على تعيينهم (11-20) سنة وبلغت (74.2%) وهم يمثلون العدد الأكبر من الموظفين في المؤسسة، أما أقل نسبة فكانت للموظفين الذين مضى على تعيينهم أكثر من (20) سنة وبلغت (71.1%).

جدول رقم (10) نسبة رضا الموظفين حسب سنوات الخبرة

البيان	العدد	نسبة الرضا (5-1) سنوات	العدد	نسبة الرضا (6-10)سنوات	العدد	نسبة الرضا (11-20) سنة	العدد	نسبة الرضا اكثر من 20 سنة
المديرية العامة	31	68.2	25	70.1	35	72.0	26	69.1
إقليم الشمال	40	76.0	4	85.7	35	76.3	-	-
إقليم الوسط	31	70.0	10	71.9	43	72.3	-	-
إقليم الجنوب	22	73.0	10	74.7	28	77.3	5	81.7
معدل الرضا الكلي	124	72.0	49	72.7	141	74.2	31	71.1

سابعاً: رضا الموظفين حسب المحاور الرئيسية للدراسة في المديرية العامة والأقاليم:

أولاً: نسب الرضا الكلية لنتائج الاستبانة حسب الأسئلة والمحاور:

يبين الجدول رقم (11) نسبة رضا الموظفين الكلية حسب أسئلة الإستبانة وضمن المحاور: نلاحظ من الجدول أن أعلى نسبة رضا كانت ضمن المحور الثاني _ الرضا عن القيادة للسؤال رقم (11- يتعامل معك مديرك المباشر باحترام وعدالة وشفافية.) بنسبة (84.4%)، يليها سؤال رقم (45- تقوم المؤسسة بإشراك الموظفين في الدورات التدريبية الخاصة بمعايير الجائزة دون إحتكارها على مجموعه معينه) بنسبة (80.2%). أما أقل نسبة رضا فكانت ضمن المحور الثاني : الرضا عن قياده للسؤال رقم (9- تعمل القيادة على مساندة الموظفين لتحقيق خططهم وأهدافهم وتقدير جهودهم وانجازاتهم بالأسلوب والوقت الملائم .) بنسبة (65.5%)، يليها سؤال رقم (7- تقوم القيادة بتعزيز ثقافة التميز في المؤسسة كما تعمل على تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر) بنسبة (65.9%).

جدول رقم(11) نسبة رضا الموظفين الكلية حسب أسئلة الإستبانة وضمن المحاور

النسبة %	البند
71.7	المحور الاول : الرضا عن سياسات المؤسسة
72.0	1- تاخذ المؤسسة بعين الإعتبار إحتياجات وتوقعات الموظفين عند قيامها باعداد ومراجعة وتطوير سياساتها وإجراءاتها بما فيها تلك المتعلقة بالموارد البشرية.
72.9	2- تعتمد المؤسسة أسس ومعايير محددة ومعلنة لضمان الشفافية وتكافؤ الفرص بين الموظفين عند تطبيق إجراءات وسياسات الموارد البشرية مثل التدريب ، التعيين ، الإحلال الوظيفي ، الترقيه ، الزيادات السنوية ، المكافآت والحوافز وغيرها .
74.5	3- تطبق المؤسسة خطط لتحديد إحتياجاتها من الموارد البشرية وتوفيرها بالوقت الملائم.
71.5	4- تطبق المؤسسة نظام مبني على معايير محددة لتقييم أداء الموظفين بشكل دوري ويتم مشاركة نتائج عملية التقييم مع الموظفين بشفافية.
71.4	5- تطبق المؤسسة آلية لقياس رضى الموظفين بشكل دوري ويتم دراسة وتحليل نتائجها ونشرها بشفافية.
67.7	6- تعمل المؤسسة على اتخاذ الاجراءات التحسينية والتطويرية بناءً على التغذية الراجعة من الموظفين من مصادرها المختلفة مثل (الاجتماعات ، الشكاوي ، الاقتراحات ، استبانات رضى الموظفين)

73.6	المحور الثاني : الرضا عن القيادة
65.9	7- تقوم القيادة بتعزيز ثقافة التميز في المؤسسة كما تعمل على تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر .
72.9	8- تقوم القيادة بتشجيع العمل بروح الفريق من خلال تشكيل فرق العمل واللجان وغيرها وتوفير بيئه ملائمة لتبادل المعلومات والافكار .
65.5	9- تعمل القيادة على مساندة الموظفين لتحقيق خططهم وأهدافهم وتقدير جهودهم وانجازاتهم بالأسلوب والوقت الملائم .
73.0	10- تقوم القيادة بتعزيز ثقافة المشاركة والمبادرة والتمكين وبالأخص تمكين الموظفين واعطاءهم الصلاحيات المرتبطة بطبيعة عملهم على كافة المستويات الاداريه داخل المؤسسة.
84.4	11- يتعامل معك مديرك المباشر باحترام وعدالة وشفافية.
75.1	12- تستخدم القيادة اساليب وقنوات محددة للتواصل مع الموظفين بشكل دوري (التعاميم ، الاتصال الهاتفي ، البريد الالكتروني ،) للتعرف على احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها .
78.4	13- يقوم مديرك بأخذ افكارك وآرائك بعين الاعتبار عند اتخاذه للقرارات.
71.8	المحور الثالث : التمكين و اشراك الموظفين
74.4	14- تعتمد المؤسسة وصف وظيفي للموظف يتضمن المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة بحيث يتم تطبيقه ومراجعته وتطويره بشكل دوري وبما يتلاءم مع احتياجاته الوظيفيه
73.5	15- تقوم المؤسسة بتمكين الموظفين من حيث منح وتفويض الصلاحيات وتوفير التدريب والادوات والمعلومات اللازمه للموظفين للقيام بالمهام المناطه بهم
73.0	16- تقوم المؤسسة بإشراكك في إعداد خطط العمل وآليات العمل وأهدافها الإستراتيجية والتي تحقق استراتيجيه ورؤية ورسالة المؤسسة
67.1	17- تقوم المؤسسة بمشاركة الموظفين عند مراجعة وتطوير السياسات والاجراءات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.
70.7	18- تعمل المؤسسة على تشجيع الموظفين ومساندتهم لتقديم الافكار الابداعيه والمشاركه في عمليات التطوير والتحسين المستمر .
71.1	19- تقوم المؤسسة بإشراكك في عمليات تطوير وتبسيط الاجراءات الخاصة بعملك .
72.9	20- تعمل المؤسسة على توفير بيئه عمل تتمتع المرأه فيها بفرص متساويه، لتمكينها وتعزيز مشاركتها الفاعله في العمل واتخاذ القرار .
69.9	المحور الرابع :التدريب والتطوير
71.2	21- تقوم المؤسسة بتوعية الموظف الجديد بالأنظمة والقوانين والتعليمات المعتمدة في المؤسسة عندالتعيين والتوعية للموظفين بتلك الأنظمة والتعليمات في حال تعديلها وتطويرها .
70.9	22- تقوم المؤسسة بتطبيق آليات لتحديد الاحتياجات التدريبيه والتطويريه للموظفين ووضع وتطبيق خطط تدريبيه بناء على هذه الاحتياجات .
68.3	23- تحرص المؤسسة على تدريب وبناء قدرات الموظف وتطوير مهاراته من خلال إشراكه في الدوراتالتدريبيه ، ورشات العمل ، الندوات وغيرها .
70.2	24- يتم تدريبك على كافة الاجراءات المتعلقة بعملك وكيفية تنفيذها ، وتدريبك على الاجراءات في حال تطويرها.
70.1	25- تقوم المؤسسة وبشكل دوري بعقد ورشات توعيه بالمفاهيم الإداريه المختلفه مثلالدارة المعرفه ، إدارة المشاريع ، إدارة المخاطر ، مفاهيم التميز وغيرها.
68.2	26- تقوم المؤسسة بمراجعة برامج التدريب والتطوير التي يتم وضعها وتطبيقها .
70.4	27- تعمل المؤسسة على تحديد مسار وظيفي للموظف وتوفر فرص للتطور الوظيفي.

71.4	المحور الخامس : الاتصال والتواصل
68.9	28- تعمل المؤسسة على وضع خطط للتواصل مبنية على احتياجات ومتطلبات التواصل بين المستويات الإدارية المختلفة .
68.9	29- تقوم المؤسسة بتوفير تواصل دوري فعال (متبادل) بين الموظفين وإدارة المؤسسة من خلال أساليب التواصل المختلفة مثل الاجتماعات ، اللقاءات ، البريد الإلكتروني وغيرها .
70.8	30- تقوم المؤسسة بتطبيق سياسات لتشجيع الموظفين على تبادل المعرفة والمعلومات وتحقيق مبدأ الحوا والتواصل الفعال داخل المؤسسة بجميع أقسامها ووحداتها .
77.0	31- توفر المؤسسة عدد مناسب من اجهزة الحاسوب والانظمة التي تضمن وصول الموظفين والمعنيين الى المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب لاتمام العمل والمهام .
74.8	المحور السادس : الرضا عن بيئة العمل
76.0	32- تقوم إدارة المؤسسة بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين.
71.6	33- تعمل المؤسسة على توفير الوقت والبيئة المناسبة لدعم نشاطات الابتكار والابداع للموظفين وتبادل المعلومات والافكار
79.2	34- تقوم المؤسسة بتطبيق برامج خاصة برفاه الموظفين مثل النشاطات الاجتماعية والرياضية والثقافية
71.8	35- تقوم المؤسسة بابقاء الموظفين على اطلاع دائم بالأمور الإدارية الحالية والمستقبلية ومساعدتهم على الشعور بارتباط اكبر في عملهم .
72.7	36- تعمل المؤسسة على اتباع اليات لتشجيع الموظفين على المشاركة في الانشطة المجتمعية .
75.5	37- تقوم المؤسسة بالحفاظ على سرية وأمن المعلومات والبيانات المتعلقة بالموظفين.
76.0	38- افكر في ترك العمل في المؤسسة اذا عرض علي وظيفة في مؤسسة اخرى بظروف عمل مشابهه.
75.5	39- عند توفر شاغر في مؤسستي اشجع اصدقائي او معارفي على التقدم للعمل في المؤسسة.
76.3	المحور السابع : الرضا عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين
77.8	40- تطبق المؤسسة نظام لتحفيز الموظفين ومكافأتهم بناء على جهودهم وادائهم بالاسلوب والوقت الملائم.
78.3	41- تعتمد المؤسسة معايير وأسس محددة ومعلنة لضمان تطبيق مبدأ العدالة والشفافية في مناح المكافآت والحوافز
73.9	42- تقوم المؤسسة بتطبيق آليات محددة لدعم وتشجيع الموظفين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتحقيق أهدافهم الشخصية.
75.3	43- تعمل المؤسسة على مكافأتك وتقدير جهودك في حال قيامك بعمل مميز مثل تقديم الأفكار والإقتراحات التحسينية والتي تؤدي الى تطوير وتحسين العمليات والخدمات التي تقدمها المؤسسة.
75.9	المحور الثامن : أسئلته عامه تتعلق بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافيه
74.7	44- تقوم المؤسسة باشارك الموظفين بشكل عام في فرق العمل الخاصة بمعايير الجائزة دون احتكارها على مجموعه معينه.
80.2	45- تقوم المؤسسة باشارك الموظفين في الدورات التدريبية الخاصة بمعايير الجائزة دون إحتكارها على مجموعه معينه .
72.8	46- تقوم المؤسسة بتطبيق آلية واضحة تستند الى معايير محددة عند ترشيح الموظف الحكومي المتميز في فئاته الثلاث .

ثامناً:نسب رضا الموظفين حسب المحاور والتوزيع الجغرافي:

أ- نسبة الرضا لموظفي المديرية العامة:

يبين الجدول رقم(12) أن أعلى نسبة رضا في المديرية العامة كانت عن محور (الرضا عن بيئة العمل) بنسبة بلغت (74.8%)، يليها محور (أسئلة عامة تتعلق بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي) بنسبة (74.5%) . أما أقل نسبة رضا كانت عن محور (الرضا عن التدريب والتطوير) بنسبة (66.8%)، يليها محور(الرضا عن سياسات المؤسسة) بنسبة (68.6)%.

ب- نسبة الرضا لإقليم الشمال:

يبين الجدول رقم(12) أن أعلى نسبة رضا في إقليم الشمال كانت عن محور (الرضا عن ابيئة العمل) بنسبة بلغت (78.9%)، يليها محور(الاتصال والتواصل) بنسبة (78.4)% . أما أقل نسبة رضا كانت عن محور (الرضا عن سياسات المؤسسة) بنسبة (73.3%) يليها محور(الرضا عن التدريب والتطوير) بنسبة (73.3)%.

ج- نسبة الرضا لإقليم الوسط:

يبين الجدول رقم(12) أن أعلى نسبة رضا في إقليم الوسط كانت عن محور (الرضا عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين) بنسبة بلغت (77.4)%، يليها محور(الرضا عن القيادة) بنسبة (73.7)% . أما أقل نسبة رضا كانت عن محور (الرضا التمكين وشارك الموظفين) بنسبة (68.9%) يليها محور(الرضا الاتصال والتواصل) بنسبة (69.8)%.

د- نسبة الرضا لإقليم الجنوب:

يبين الجدول رقم(12) أن أعلى نسبة رضا في إقليم الجنوب كانت عن محور (الرضا عن بيئة العمل) بنسبة بلغت (79.4)%، يليها محور(الرضا عن القيادة) بنسبة (78.5)% . أما أقل نسبة رضا كانت عن محور (أسئلة عامة تتعلق بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي) بنسبة (68.6%) يليها محور(الاتصال والتواصل) بنسبة (70.0)%.

جدول رقم(12) نسبة الرضا لموظفي المؤسسة حسب المحاور والتوزيع الجغرافي.

المحور	المديرية العامة	أقليم الشمال	أقليم الوسط	أقليم الجنوب
الأول : سياسات المؤسسة	68.6	73.3	70.2	76.9
الثاني : الرضا عن القيادة	69.3	75.9	73.7	78.5
الثالث : التمكين وإشراك الموظفين	70.0	77.0	68.9	72.6
الرابع : التدريب والتطوير	66.8	74.4	67.8	72.7
الخامس الاتصال والتواصل	68.7	78.4	69.8	70.0
السادس : الرضا عن بيئة العمل	74.8	78.9	72.6	79.4
السابع :الرضا عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين	74.2	78.2	77.4	76.5
الثامن:أسئلة عامة تتعلق بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي	74.5	78.3	73.5	68.6
نسبة الرضا الكلي %	69.9	76.6	71.4	75.8

- تم احتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان الستة بناء على المعادلة التالية :
- معدل الرضا للمحور = (مجموع معدل الرضا عن كل سؤال في المحور) / عدد الاسئلة لكل محور
- تم احتساب معدل الرضا العام حسب المعادلة التالية :
- معدل الرضا العام = (معدل الرضا عن كل محور × عدد اسئلة المحور) / عدد الاسئلة الكلي للاستبانة × 100%

الفصل الثالث

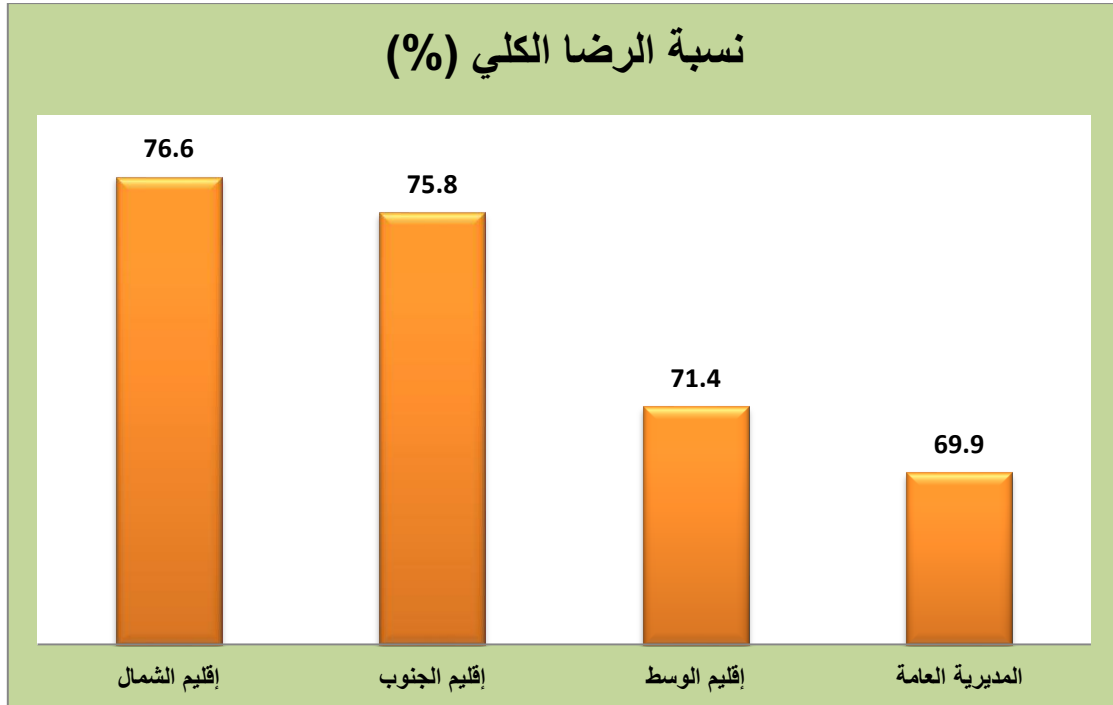
النتائج:

أولاً: رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للمديرية العامة والأقاليم

- بلغ معدل رضا الموظفين بشكل عام 72.9%.
- بلغ معدل رضا الموظفين في المديرية العامة 69.9%.
- بلغ معدل رضا موظفي إقليم الشمال 76.6%.
- بلغ معدل رضا موظفي إقليم الوسط 71.4%.
- بلغ معدل رضا موظفي إقليم الجنوب 75.8%.

موضحة بالرسم البياني رقم (2):

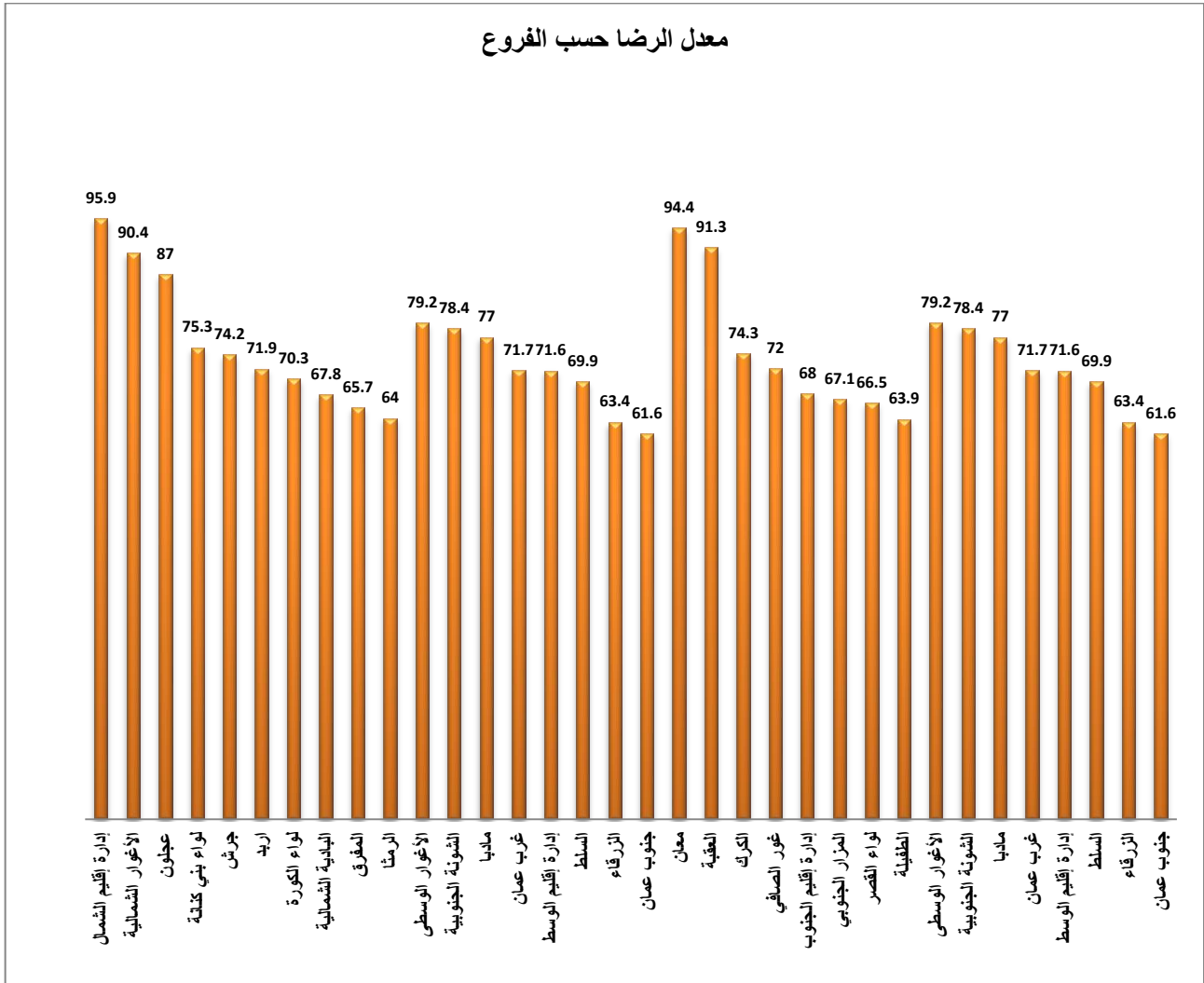
رسم بياني رقم (2): معدل الرضا الوظيفي موزعة حسب المديرية والأقاليم



ثانياً : رضا الموظفين حسب التوزيع الجغرافي للفروع ضمن أقاليمهم :

أعلى أربعة معدلات رضا في الفروع (إدارة إقليم الشمال - معان - العقبة - الأغوار الوسطى) بنسب بلغت (95.9%) و(94.4%) و(91.3%) و(90.4%) على التوالي.
أما أقل نسب رضا كانت في فروع (جنوب عمان - الزرقاء - الطفيلة - الرمثا) بنسبة (61.6%) و(63.4%) و(63.9%) و(64.0%) على التوالي.
موضحة بالرسم البياني رقم (3):

رسم بياني رقم (3) نسبة رضا الموظفين حسب الفروع



ثالثاً: رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية:

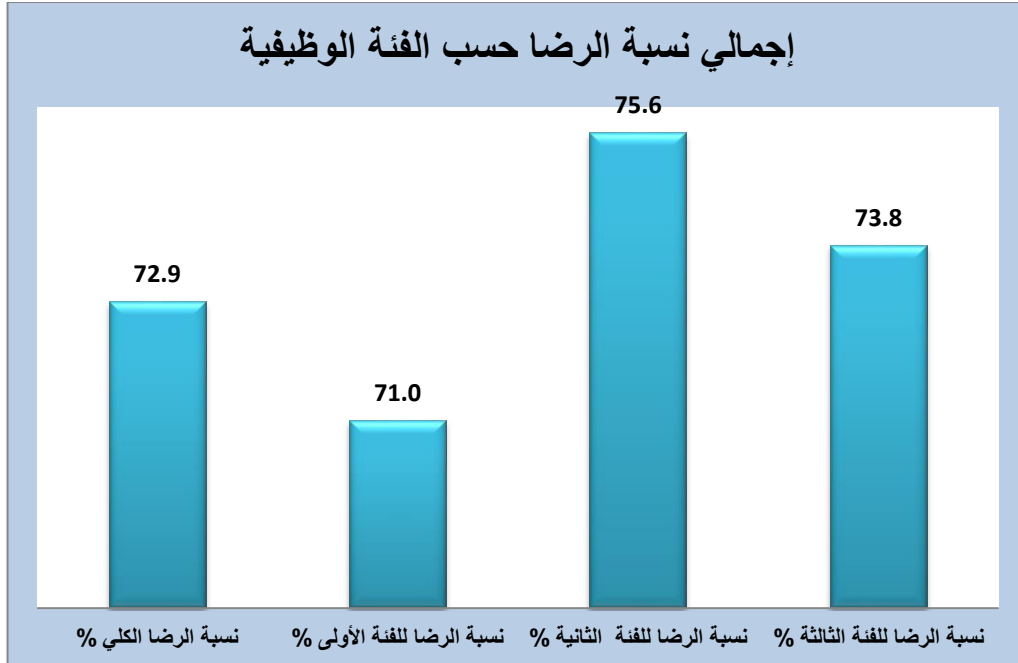
يوضح الجدول رقم (14) أن أعلى نسبة رضا إجمالية كانت للفئة الثانية بنسبة (75.6%) وأقل نسبة كانت للفئة الأولى بنسبة (70.0%).

جدول رقم (14) إجمالي نسبة رضا الموظفين حسب الفئة الوظيفية.

البيان	العدد الكلي	نسبة الرضا الكلي %	العدد	نسبة الرضا للفئة الأولى %	العدد	نسبة الرضا للفئة الثانية %	العدد	نسبة الرضا للفئة الثالثة %
معدل الرضا الكلي للفئات	345	72.9	143	71.0	50	75.6	152	73.8

موضحة بالرسم البياني رقم (4):

رسم بياني رقم (4) نسبة رضا الموظفين حسب الفئات



رابعاً: إجمالي نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزعة حسب التوزيع الجغرافي والمحاور الرئيسية في الدراسة:

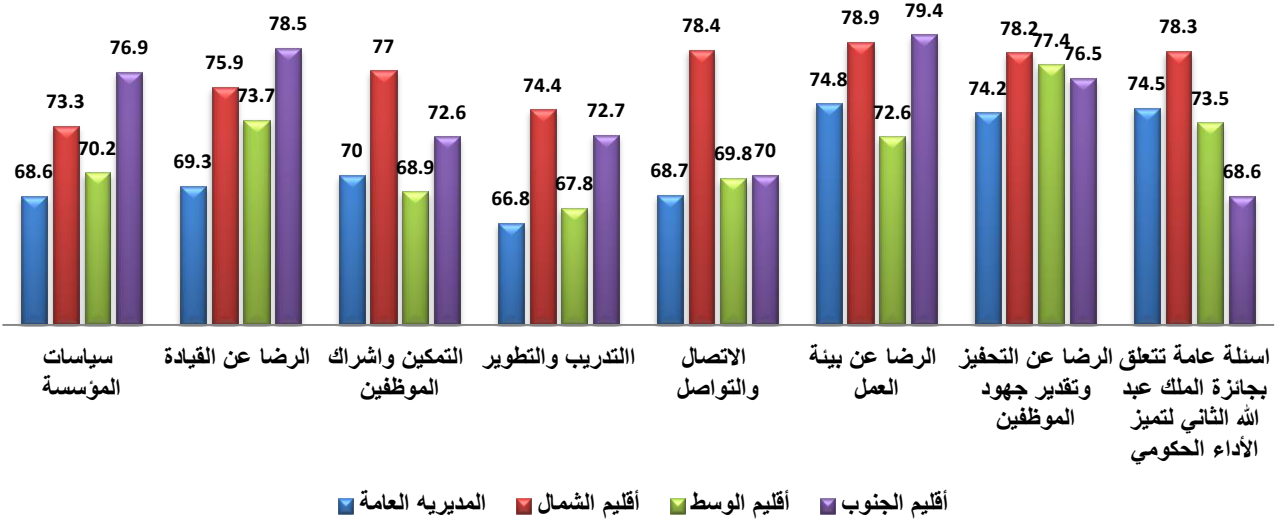
يبين الجدول رقم (13) نسب رضا الموظفين حسب المحاور الرئيسية في المديرية والأقاليم، حيث أظهرت النتائج أن أعلى نسبة رضا لمحور (الرضا عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين) بلغت (76.3%) و يليه محور (أسئلة عامة تتعلق بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي) بنسبة (75.9%). أما أقل نسبة للرضا فكانت لمحور (التدريب والتطوير) بنسبة (69.9%) و يليه محور (الاتصال والتواصل) بنسبة (71.4%).

جدول رقم (13) نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزعة حسب المحاور

المحور	المديرية العامة	أقليم الشمال	أقليم الوسط	أقليم الجنوب	نسبة الرضا الكلي %
الأول : سياسات المؤسسة	68.6	73.3	70.2	76.9	71.7
الثاني : الرضا عن القيادة	69.3	75.9	73.7	78.5	73.6
الثالث : التمكين وإشراك الموظفين	70.0	77.0	68.9	72.6	71.8
الرابع : التدريب والتطوير	66.8	74.4	67.8	72.7	69.9
الخامس الاتصال والتواصل	68.7	78.4	69.8	70.0	71.4
السادس : الرضا عن بيئة العمل	74.8	78.9	72.6	79.4	74.8
السابع : الرضا عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين	74.2	78.2	77.4	76.5	76.3
الثامن: أسئلة عامة تتعلق بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي	74.5	78.3	73.5	68.6	75.9
نسبة الرضا الكلي %	69.9	76.6	71.4	75.8	72.9

رسم بياني رقم (5) معدل الرضا العام حسب محاور الدراسة

الرضا الكلي موزع حسب محاور الاستبانة



التوصيات :

1. إعادة تفعيل جائزة الفرع المتميز لدعم العمل بروح الفريق الواحد والعمل الجماعي لتسخير الإبداع والتميز وخلق بيئة عمل تنافسية وتحقيق المبادئ الأساسية للتميز ضمن أسس واضحة وقابلة للقياس .
2. التأكيد على إشراك الموظفين في إعداد خطط العمل من خلال التأكيد على المدراء بضرورة إطلاع وإشراك الموظفين والأخذ بأفكارهم وبشكل موثق أصولياً، من خلال سجلات الأداء السنوية.
3. التركيز على تدريب الموظفين الجدد بكافة فئاتهم وكلاً ضمن اختصاصه من بداية تعيينه ، ووضع آلية لتنفيذ الاحتياجات التدريبية للموظفين (بما يتناسب مع خطة التدريب وحاجة العمل للدورة).
4. دعم النوع الاجتماعي في خطط الإحلال والتعاقب الوظيفي والتدريب الداخلي والخارجي.
5. التدريب المتخصص في متطلبات العمل اليومي بما ينسجم ومتطلبات جائزة الملك عبدالله لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
6. الاهتمام المتواصل بتحسين بيئة العمل وإجراء التحسينات اللازمة من أجل توفير بيئة آمنة وصحية في مختلف مواقع العمل .
7. تشكيل لجنة اجتماعية تعنى بالمناسبات الإجتماعية للموظفين ومبادرات خدمة المجتمع ووضع برامج ترفيهية.
8. تعزيز فرص التواصل والالتقاء بالموظفين في مواقع عملهم ومشاركة افكارهم واقتراحاتهم التي تسهم في تحسين وتطوير اجراءات العمل .
9. تحقيق مبدأ الشفافية في العمل من خلال التعميم الدائم عن آلية الترفيع والترقية وطريقة اختيار من يقع عليهم المنح الدراسية والدورات الخارجية والداخلية والترفيعات الجوازية .

الفصل الرابع

مقارنة نتائج الرضا والتفاعل لدى الموظفين خلال الفترة (2017 - 2018).

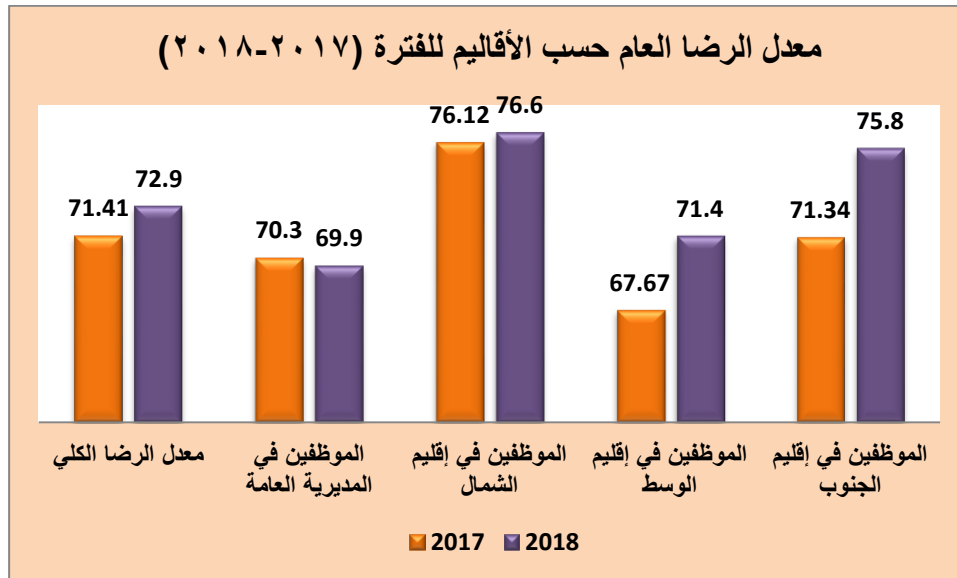
أولاً : نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزع حسب الأقاليم خلال الاعوام (2016 - 2018)

تشير الأرقام في الجدول رقم (18) الى الزيادة في معدل الرضا الكلي في عام 2018 بنسبة (72.9%) عنها في عام 2017 بنسبة (71.4%) أي بزيادة (1.5%).

جدول رقم (14) نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزع حسب الأقاليم

2018	2017	معدل الرضا
72.9	71.41	معدل الرضا الكلي
69.9	70.30	الموظفين في المديرية العامة
76.6	76.12	الموظفين في إقليم الشمال
71.4	67.67	الموظفين في إقليم الوسط
75.8	71.34	الموظفين في إقليم الجنوب

رسم بياني رقم (7)



ثانيًا: نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزع حسب الفروع خلال للاعوام (2017- 2018) تشير الأرقام في الجدول رقم (15) أن معدل الرضا الكلي في الأقاليم قد زادت في عام 2018 عنه في عام 2017 .

ففي إقليم الشمال كانت هناك زيادة ملحوظة في الرضا في إدارة إقليم الشمال وذلك نتيجة التغيير في الادارة ، وفرع عجلون حيث يعود ذلك الى تحسين وزيادة الكوادر الوظيفية في الخدمات المالية .

اما في إقليم الوسط فكانت الزيادة الملحوظة في إدارة إقليم الجنوب وفرع مادبا ويعود ذلك الى تحسين وتحفيز كادر الموظفين.

وفي إقليم الجنوب زاد معدل الرضا بشكل ملحوظ في فرع معان والمزار الجنوبي.

الجدول رقم (15) نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزع حسب الفروع

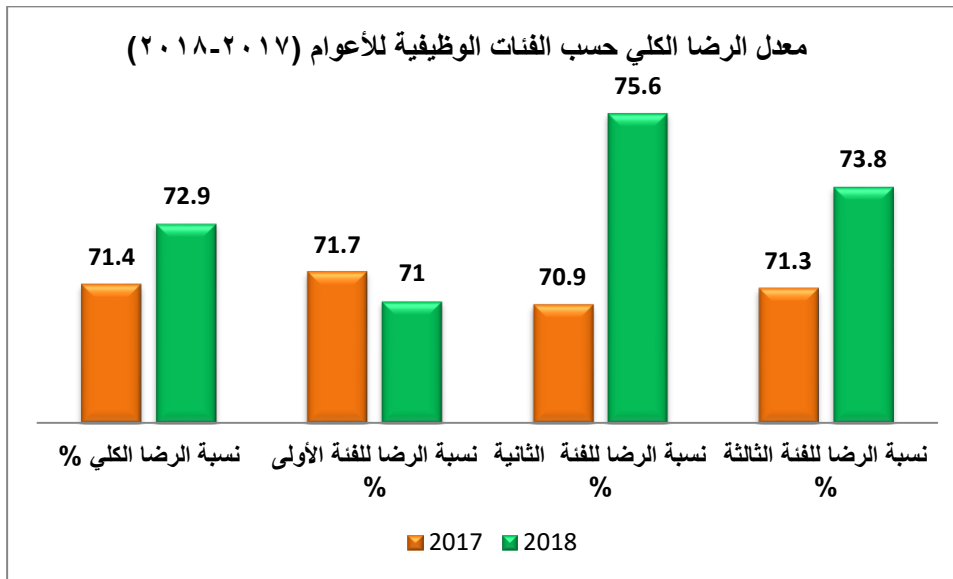
2018	2017	إقليم الجنوب	2018	2017	إقليم الوسط	2018	2017	إقليم الشمال
68.0	80.7	إدارة إقليم الجنوب	71.6	61.0	إدارة إقليم الوسط	95.9	84.3	إدارة إقليم الشمال
91.3	87.3	العقبة	63.4	87.0	الزرقاء	75.3	86.8	لواء بني كنانة
72.0	75.3	غور الصافي	79.2	82.9	الأغوار الوسطى	90.4	85.3	الأغوار الشمالية
74.3	73.8	الكرك	78.4	71.7	الشونة الجنوبية	87.0	81.3	عجلون
66.5	68.7	لواء القصر	71.7	69.9	غرب عمان	64.0	77.6	الرمثا
63.9	68.6	الطفيلة	69.9	66.2	السلط	70.3	75.3	لواء الكورة
94.4	59.3	معان	77.0	59.4	مادبا	71.9	73.4	اربد
67.1	55.7	المزار الجنوبي	61.6	52.1	جنوب عمان	74.2	71.8	جرش
						67.8	65.2	البادية الشمالية
						65.7	60.0	المفرق
75.8	71.3		71.4	67.7		76.6	76.1	الإجمالي

ثالثاً : نسبة الرضا الكلي لموظفي المؤسسة موزع حسب الفئات الوظيفية خلال
الاعوام (2016 - 2017)

جدول رقم (16) إجمالي نسبة رضا الموظفين حسب الفئات الوظيفية.

معدل الرضا الكلي للفئات	العدد	نسبة الرضا الكلي %	العدد	نسبة الرضا للفئة الأولى %	العدد	نسبة الرضا للفئة الثانية %	العدد	نسبة الرضا للفئة الثالثة %
2017	405	71.4	192	71.7	51	70.9	162	71.3
2018	345	72.9	143	71.0	50	75.6	152	73.8

رسم بياني رقم (8)



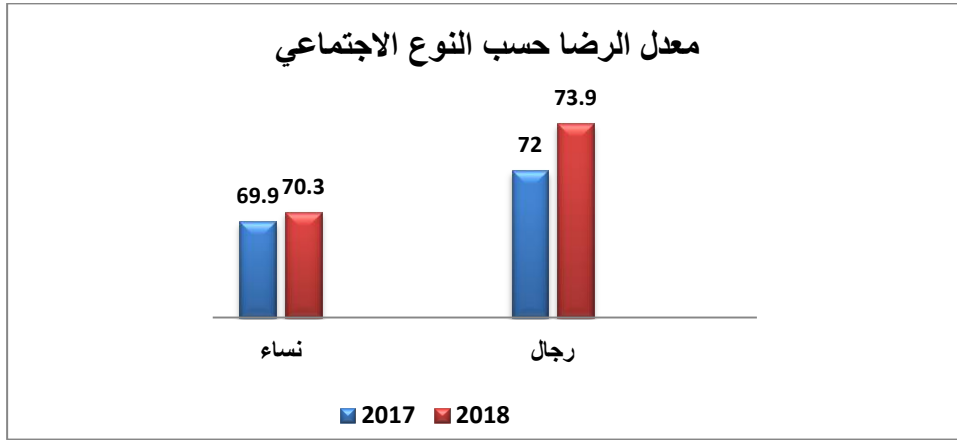
رابعًا : مقارنة معدلات الرضا للأعوام (2017 و 2018) حسب النوع الإجتماعي.

نلاحظ من الجدول رقم (22) إرتفاع معدلات الرضا للرجال والنساء بشكل عام.

جدول رقم (17) إجمالي معدلات الرضا للأعوام (2017 و 2018) حسب النوع الإجتماعي

رجال		نساء		العام
معدل الرضا%	العدد	معدل الرضا%	العدد	
72.0	294	69.9	111	2017
73.9	251	70.3	94	2018
1.9		0.4		الإنحراف

رسم بياني رقم (9)



خامسًا : مقارنة معدلات الرضا للأعوام (2017 و 2018) حسب المحاور الرئيسية.

نلاحظ من الجدول رقم (25) والرسم البياني رقم (11) إرتفاع معدلات الرضا للمحاور

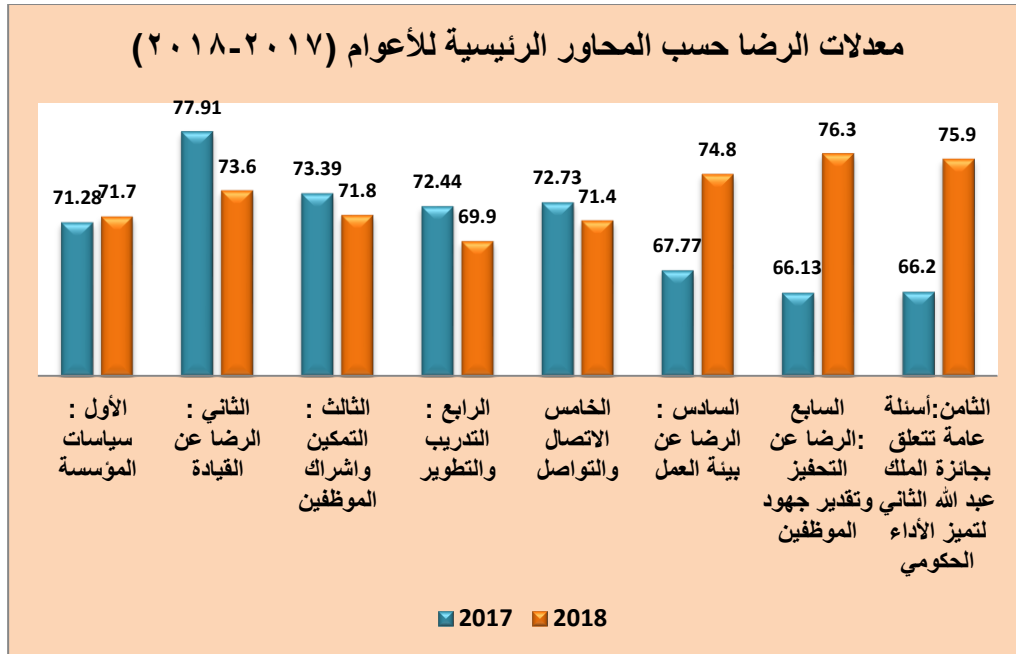
الرئيسية بشكل عام، أما محوران الرضا عن القيادة والتدريب والتطوير فقد سجلا

انخفاضاً بمقدار (4.3) و (2.5) نقطة على التوالي.

جدول رقم (18) إجمالي نسبة رضا الموظفين حسب المسميات الوظيفية

الانحراف %	2018	2017	المحور
0.4	71.7	71.28	الأول : سياسات المؤسسة
-4.3	73.6	77.91	الثاني : الرضا عن القيادة
-1.6	71.8	73.39	الثالث : التمكين وإشراك الموظفين
-2.5	69.9	72.44	الرابع : التدريب والتطوير
-1.3	71.4	72.73	الخامس الاتصال والتواصل
7	74.8	67.77	السادس : الرضا عن بيئة العمل
10.2	76.3	66.13	السابع : الرضا عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين
9.7	75.9	66.20	الثامن: أسئلة عامة تتعلق بجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي
	72.9	71.41	نسبة الرضا الكلي %

رسم بياني رقم (10)



مقارنة نتائج الرضا والتفاعل لدى الموظفين خلال الفتره (2014 - 2018):

أولاً : مؤشر الرضا العام للفترة (2014-2018):

اظهرت نتائج التحليل الاحصائي لاستبانة قياس الرضا والتفاعل لدى الموظفين للعام 2018 ان هناك انحراف ايجابي بحدود (1.5) % مقارنة مع نتائج قياس الرضا للعام 2017.

وكما هو ظاهر بالجدول التوضيحي رقم (19) والرسم البياني رقم (12).

جدول رقم (19) معدل الرضا العام خلال الاعوام 2014 - 2018

معدل الرضا لعام	معدل الرضا لعام	معدل الرضا لعام	معدل الرضا لعام	معدل الرضا لعام
2018	2017	عام 2016	2015	عام 2014
72.9	71.4	70.0	69.5	64.3

رسم بياني رقم (11) مؤشر الرضا العام خلال الاعوام 2014 - 2018

