

دراسة تحليل الرضا الوظيفي لعام 2024

مديرية الموارد البشرية
قسم التميز وتطوير الأداء

اعداد: رئيس قسم التميز وتطوير الأداء

هبة سامي شحادة

الصفحة	العنوان
1	● المقدمة والهدف من الدراسة
2	● أهمية الدراسة ومصطلحاتها
3	● منهجية الدراسة
43-4	● تحليل نتائج الدراسة
47-44	● النتائج والتوصيات
55-48	● ملحقات الدراسة : (الجداول التحليل الاحصائية، استبيان الدراسة)

المقدمة:

انطلاقاً من ايمان الشركة بأهمية العنصر البشري وانسجماً مع الاهداف الاستراتيجية الخاصة بالشركة بتطوير كفايات العنصر البشري ،فقد قام قسم التميز وتطوير الاداء بإعداد هذه الدراسة والتي تعد للمرة الاولى لقياس الرضا الوظيفي والذي يعد من مؤشرات الاداء الاساسية في الموارد البشرية والتي تنعكس على الاداء الفردي الذي بدوره ينعكس على الاداء التنظيمي إيجابياً أو سلباً.

الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لقياس مدى رضا الموظفين في شركة العقبة لادارة وتشغيل الموانئ عن مختلف جوانب عملهم داخل الشركة ويتضمن هذا المقياس تقييم الموظف لعدة عوامل تؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل : مثل بيئة العمل، الرواتب، التدريب، العلاقة مع الزملاء والإدارة، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وفرص النمو الوظيفي وتحليل نتائج هذه الدراسة يتيح للادارة العليا و يساعد في فهم ما إذا كانت الشركة قادرة على تلبية احتياجات موظفيها، وبالتالي تعزيز التفاعل الإيجابي والولاء المؤسسي وتحقيق معدلات انتاجية عالية.ويوضح الشكل أدناه الاحتياجات الانسانية بحسب هرم ماسلو،والتي تمت ترجمتها بمجموعة من الاسئلة في الاستبيان تركز على أبعاد الاستقرار الوظيفي وهي :

(الاقتصادي/الاجتماعي/الوظيفي/النفسي/الفني).



الشكل رقم (1)

أهمية الدراسة:

تعود أهمية هذه الدراسة في قياس الرضا الوظيفي وتأثيره على الأداء التنظيمي من حيث (الإنتاجية والفعالية والكفاءة)، ومدى ارتباط الرضا الوظيفي بشكل كبير باستقرار الموظف في العمل وانتماءه للشركة ، كما أن تحقق الرضا الوظيفي للموظف تجاه عمله ينعكس على حياته الشخصية وحالته النفسية، مما ينعكس على فعاليته في عمله واستفادة الشركة منه، وتعد أهمية هذه الدراسة بكونها الدراسة الاستطلاعية الأولى التي تعدها الشركة لأول مرة.

أما عن أهمية أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي فله عدة أبعاد وعلى النحو التالي:

- يساهم الرضا الوظيفي في تقليل معدلات غياب الموظفين، وتقليل معدلات "إهدار الوقت" أكثر من أي وسيلة رقابية أخرى.
- يساعد الرضا الوظيفي على تقليل الترتك والاستقلالات الطوعية بين الموظفين، وبذات للوظائف الحرجة والنوعية.
- هناك رابط مباشر بين إنتاجية الموظف وفاعليته وبين الرضا الوظيفي.
- تقليل التكاليف من الأهداف المهمة للرضا الوظيفي، سواء على مستوى تقليل التكاليف في قسم الموارد البشرية، أو حتى تقليل الهدر والإتلاف لأن الموظفين يعملون بإخلاص واهتمام.
- الموظف الراضي سفير لشركته وخدماتها، ، كما يتحمل الموظفون جزءاً كبيراً من مسؤولية سمعة الشركة بين المنافسين والعملاء وفي المجتمع عموماً،
- يمنح الرضا الوظيفي فرصاً أكبر لاكتشاف المواهب والمبدعين بين الموظفين والاستفادة منهم.
- يسهل الرضا الوظيفي عمل الفريق، ويقلل من مقاومة التغيير لدى الموظفين، كما يلعب دوراً مهماً في حل النزعات الداخلية في بيئة العمل، ومواجهة الأزمات.
- يعزز الرضا الوظيفي الانتماء و الولاء للشركات.

مصطلحات الدراسة :

الرضا الوظيفي (Job Satisfaction): هو استجابة عاطفية تكشف رضا الموظف عن عمله، ويقوم مفهوم الرضا الوظيفي على تقييم الحالة العاطفية والنفسية المرتبطة بأداء المهام الوظيفية والتواجد في مكان العمل،

الاداء التنظيمي(Organizational performance): هو محصلة قدرة المنظمة في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لها و توجيهها نحو تحقيق الأهداف المخطط لها.

الاستقرار الوظيفي(Job stability): هو الإحساس بالرضا والأمان الوظيفي والذي يدفع الموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المؤسسة وهو اختيار طوعي وإرادي ويتحقق عن طريق توفير العوامل(الاقتصادية)(الحافز المادي مثل الزيادات والمكافآت، الاجتماعي/ تعزيز مفهوم العمل بروح الفريق والتعاون/الوظيفي/توفير شعور الامان الوظيفي/النفسى/تحقيق مبادئ المساواة والعدالة والشفافية، الفني/تطوير القدرات الفنية والخبرات المكتسبة.

منهجية الدراسة:

أداة الدراسة:

تم توزيع استبيان يحتوي على سبعة وثلاثون (37) سؤالاً، وقد تم توزيع الاستبيان عبر رابط الكتروني، وتم توزيعه أيضاً ورقياً. وتم تحليل نتائج الاستبيان عن طريق برنامج SPSS للتحليل الاحصائي .

مجتمع الدراسة:

موظفو شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ من المديريات والوحدات التالية:
(وحدة تكنولوجيا المعلومات، وحدة الأمن، العمليات، الموارد البشرية، المالية، الرقابة والتدقيق، وحدة السلامة والصحة المهنية، ساحة 4، مكتب المدير العام، اللوازم والمشتريات، القانونية، الهندسية).
عينة الدراسة: تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة وبلغ عدد المستجيبين (227).

مشكلات الدراسة:

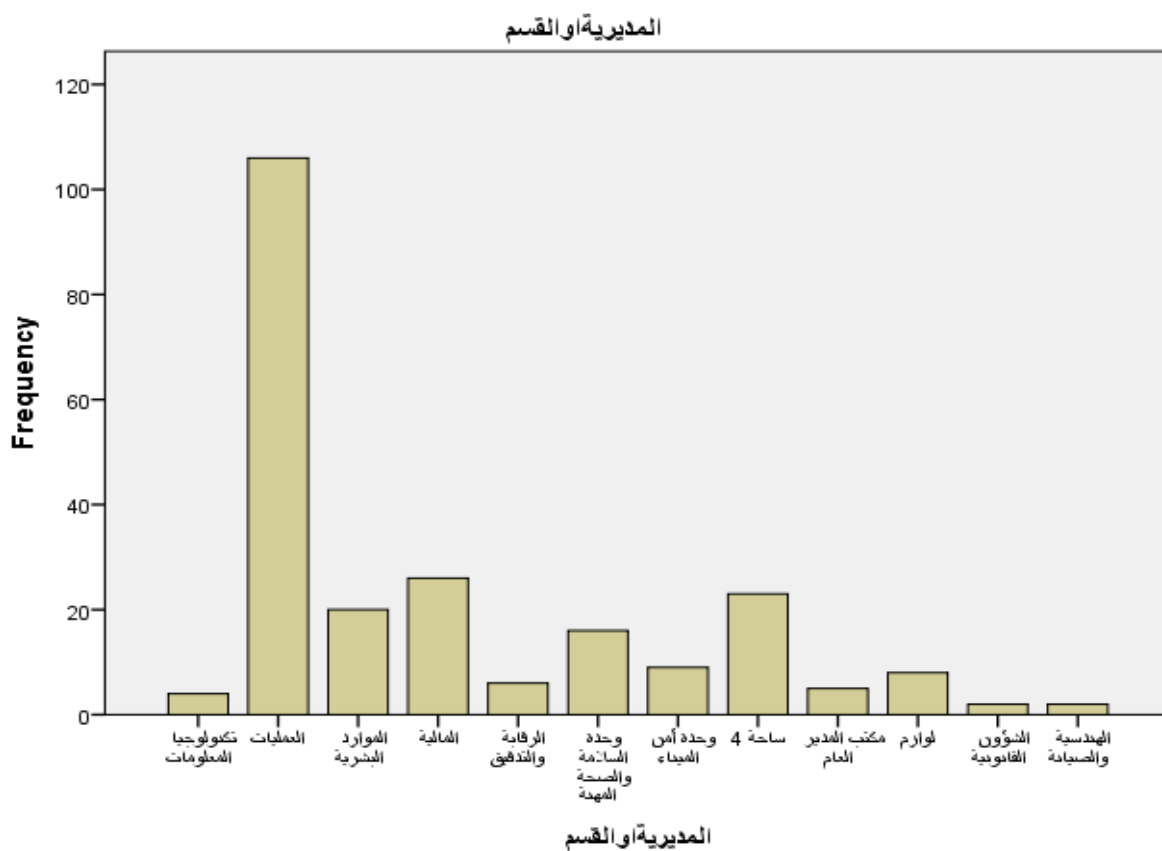
- نسبة الاستجابة للدراسة يتباين من مديرية الى اخرى على الرغم من تعميم الاستبيان الالكتروني بكافة الوسائل وعبر الموقع الالكتروني وعلى مرتين.
 - شكلت نسبة عينة الدراسة من العدد الكلي لموظفي الشركة البالغ عددهم (1702) موظف نسبة 13% فقط.
 - الوزن النسبي لحجم العينة يتباين للمديريات وقد كان الحجم الاكبر لمديرية العمليات بنسبة 47% تقريباً من حجم العينة.
 - فيما كانت الاستجابة الاعلى للاجابة على الاستبيان بحسب عدد الموظفين في كل مديرية، المديرية المالية بنسبة 72%
 - تخوف البعض تعبئة الاستبيان على الرغم من الاشارة الى عدم الحاجة الى ذكر الاسم.
 - اسئلة الاستبيان طويلة نوعاً ما اذا أن عدد متغيرات الدراسة متعددة.
 - اسئلة الاستبيان لم تشر الى النوع الاجتماعي في البيانات الديمغرافية على الرغم من مشاركة عدد (5) موظفات في الاستبيان، اضافة الى عدم اضافة خيار الاجابة " محايد " لاسئلة الدراسة بحسب مقياس ليكرت الخماسي.
- وقد اشتملت الدراسة على الأبعاد الأساسية للاستقرار الوظيفي والذي يحقق الرضا الوظيفي عن طريق طرح الاسئلة التي تشمل قياس الابعاد التالية:

- التدريب (الاسئلة 5-7)
- الادارة والاشراف (الاسئلة 8-14)
- المعايير و وضوح الاجراءات (الاسئلة 15-17)
- الاستقرار الخماسي: الاقتصادي/الاجتماعي/النفسي/الوظيفي (الاسئلة 18-22)
- الاحساس بالاهمية (الاسئلة 23-24)
- بيئة العمل والبنية التحتية و المعلوماتية (الاسئلة 25-27)
- المعرفة (الاسئلة 28-31)
- الاتصال والتواصل (الاسئلة من 32-34)
- درجة الرضى (السؤال 35)
- المقترحات (الاسئلة 36-37)

نتائج الدراسة:

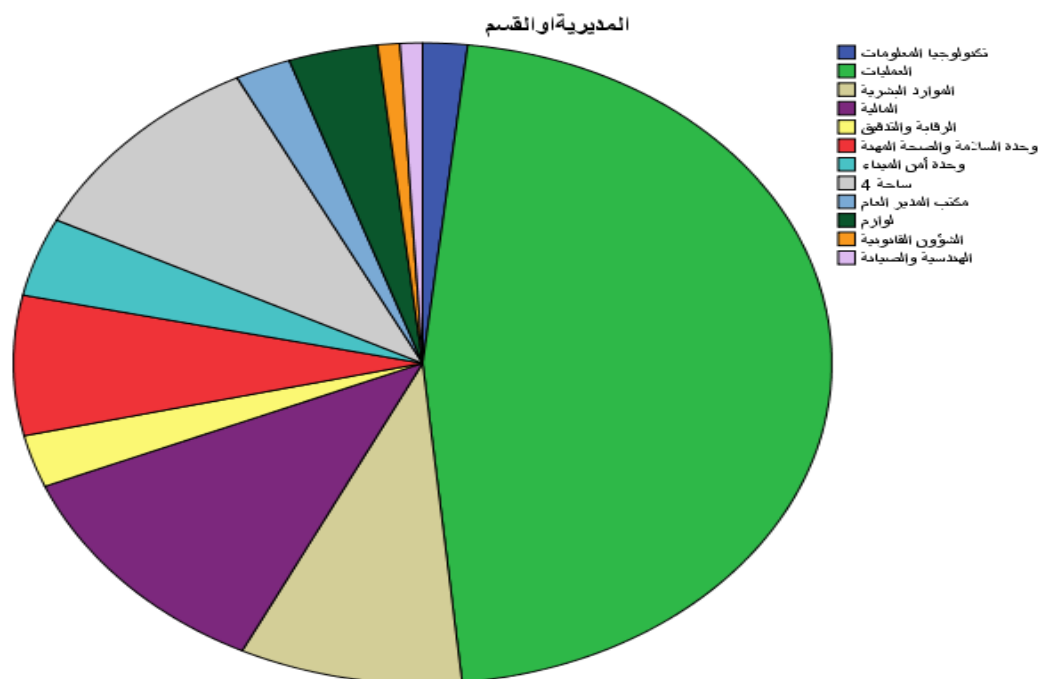
■ السؤال الاول: المديرية التي تعمل بها وكانت الاجابات كالآتي:

المديرية/الوحدة	النسبة	التكرار/عدد المفردات
1. وحدة تكنولوجيا المعلومات	1.8	4
2. مديرية العمليات	46.7	106
3. الموارد البشرية	8.8	20
4. المالية	11.5	26
5. الرقابة والتدقيق	2.6	6
6. وحدة الصحة والسلامة المهنية	7	16
7. ساحة 4	10.1	23
8. مكتب المدير العام	2.2	5
9. اللوازم والمشتريات	3.5	8
10. القانونية	.9	2
11. الهندسية	.9	2
12. وحدة امن الميناء	.4	9
المجموع	%100	227 / فرد



الشكل رقم (2)

شكل توضيحي لتوزيع نسب المشاركات بحسب العينة الخاصة بالدراسة حسب المديريات



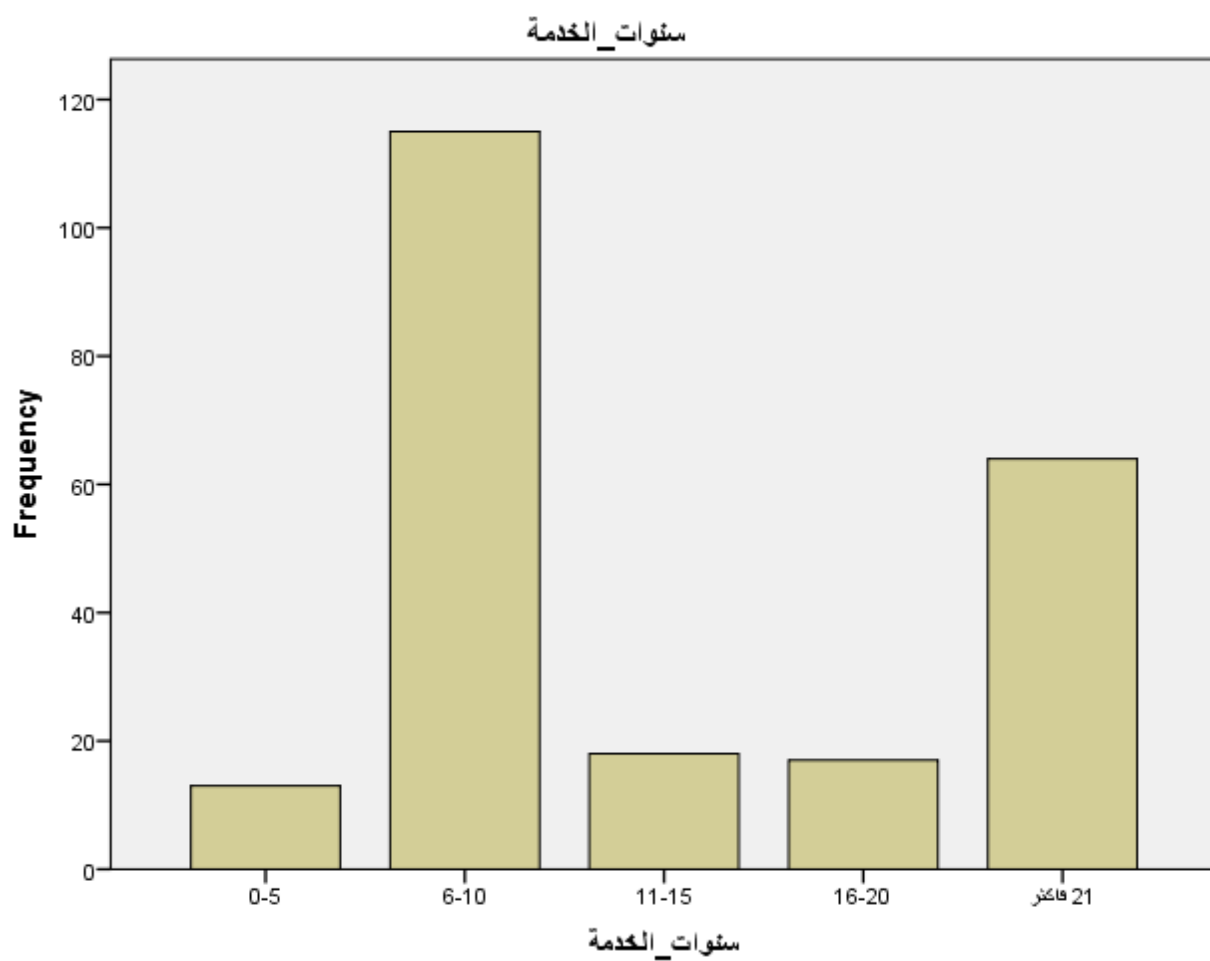
الشكل أعلاه يوضح توزيع النسب الاستجابة في العينة (227) فرد - حسب مديريات

المديرية	عدد موظفيها	المشاركين	النسبة
المالية	36	26	0.72
الموارد البشرية	36	20	0.55
وحدة الامن	20	9	0.45
وحدة السلامة	65	16	0.24
الرقابة والتدقيق	26	6	0.23
اللوازم	37	8	0.21
الشؤون القانونية	10	2	0.2
ساحة 4	171	23	0.13
العمليات	887	106	0.11
تكنولوجيا معلومات	39	4	0.1
مكتب م. العام	87	5	0.05
الهندسية	151	2	0.01

جدول رقم (3) النسب بحسب عدد الموظفين في كل مديرية

السؤال الثاني: عدد سنوات الخدمة في الشركة:

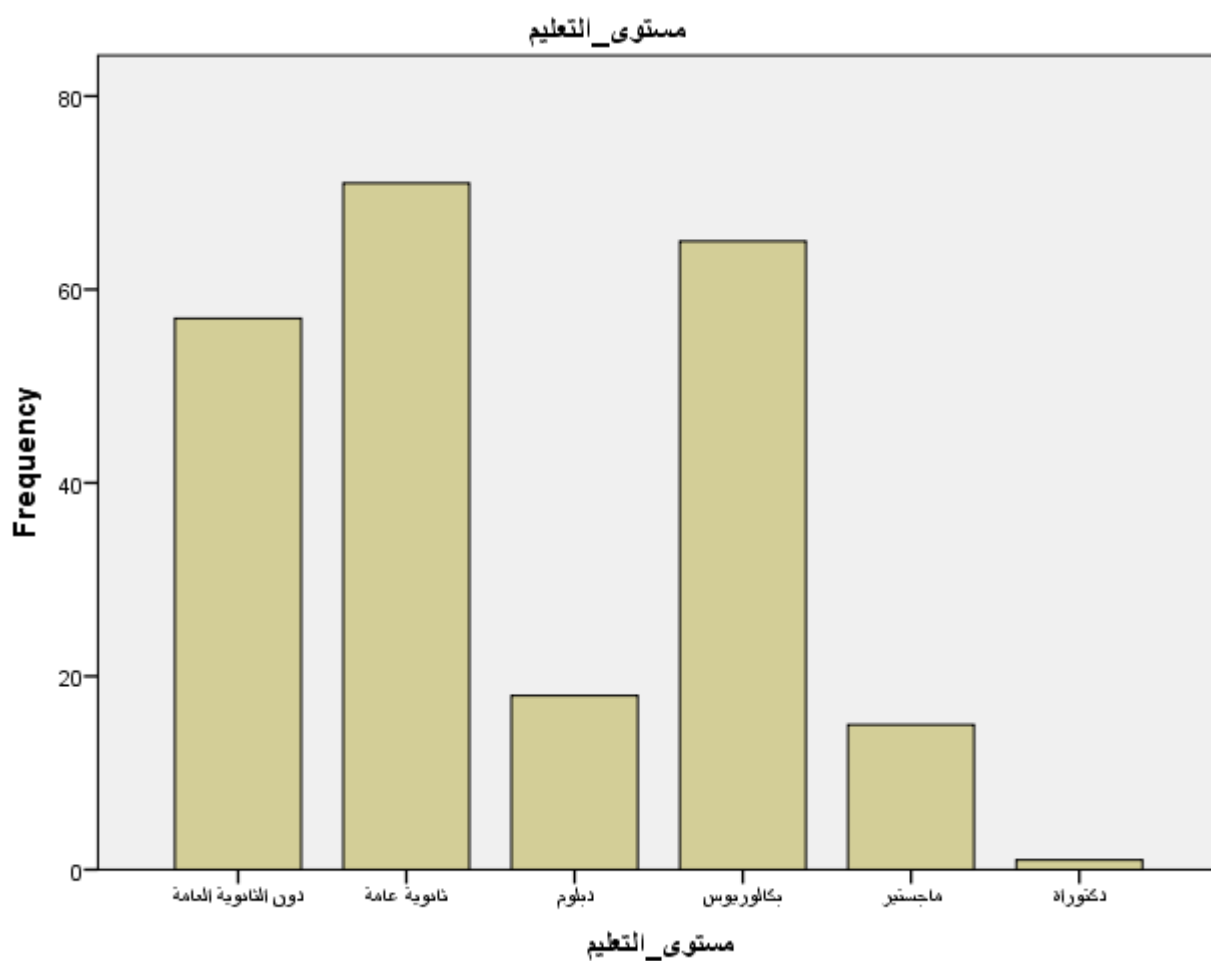
سنوات الخدمة	النسبة	التكرار
5-0 -	5.7	13
10-6 -	50.7	115
15-11 -	7.9	18
20-16 -	7.5	17
21 فأكثر -	28.2	64
المجموع	%100	227



الشكل رقم (4)

السؤال الثالث: المستوى التعليمي

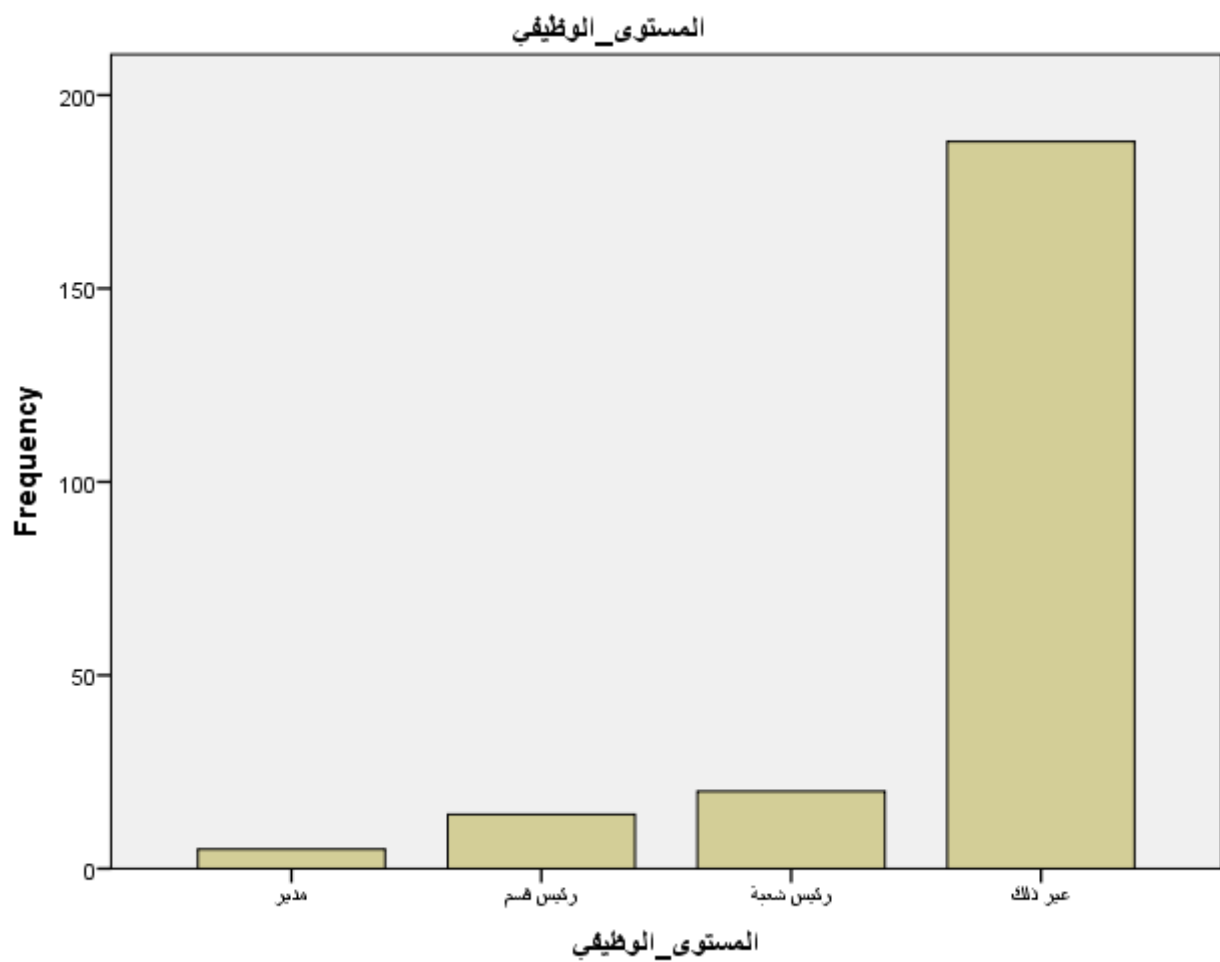
الفئة	النسبة	التكرار
1. دون الثانوية العامة	25.1	57
2. ثانوية عامة	31.3	71
3. دبلوم	7.9	18
4. بكالوريوس	28.6	65
5. ماجستير	6.6	15
6. دكتوراة	0.4	1
المجموع	%100	227



الشكل رقم (5)

السؤال الرابع : المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	النسبة	التكرار
مدير	2.2	5
رئيس قسم	6.2	14
رئيس شعبة	8.8	20
غير ذلك	82.8	188
المجموع	%100	227



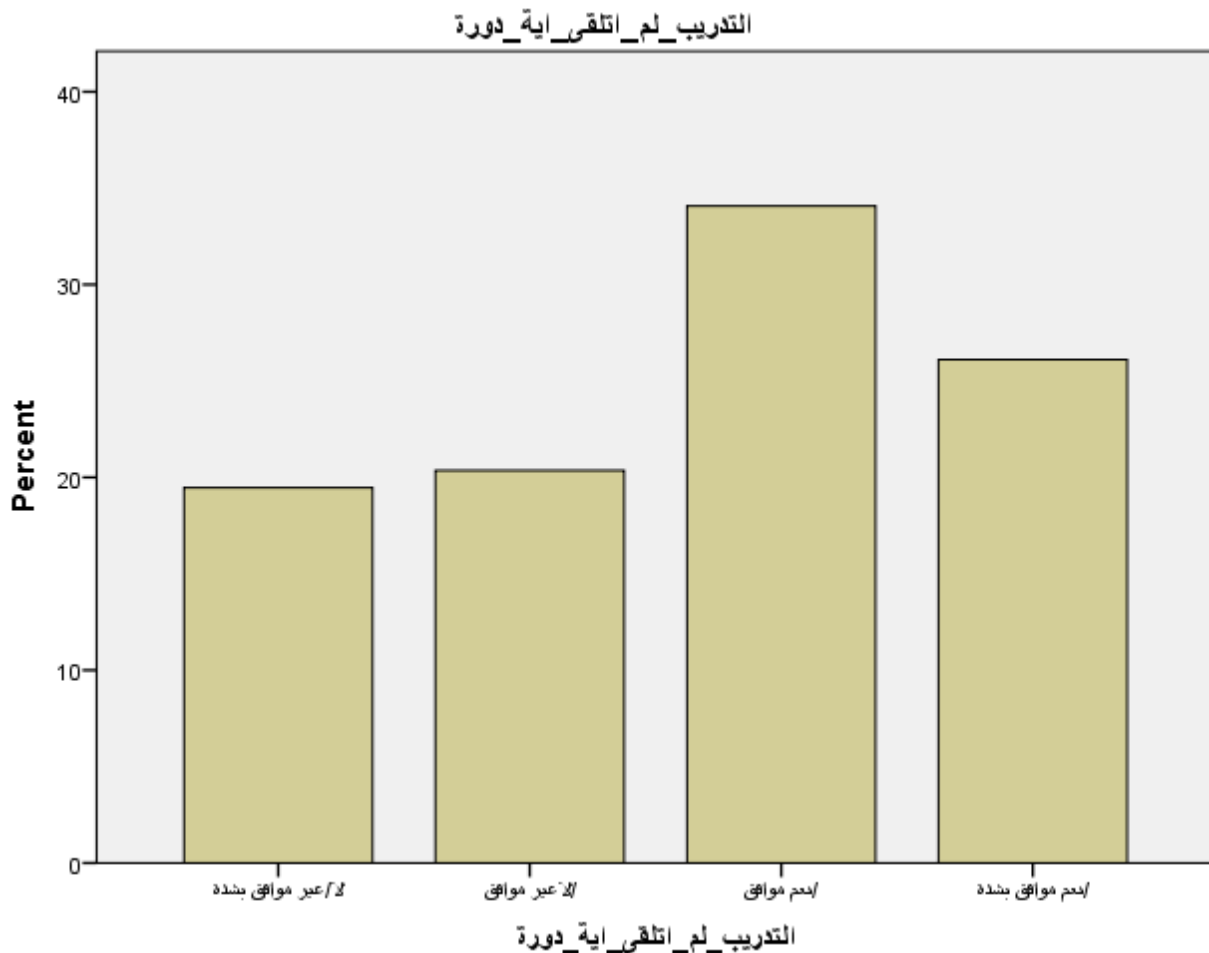
الشكل رقم (6)

■ السؤال الخامس: لم أتلقي أية دورة تدريبية في عام 2024؟

سؤال 5: لم أتلقي اي تدريب في عام 2024	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	19.5	44
2. غير موافق	20.4	46
3. موافق	34.1	77
4. موافق بشدة	26.1	59
المجموع	%100	227

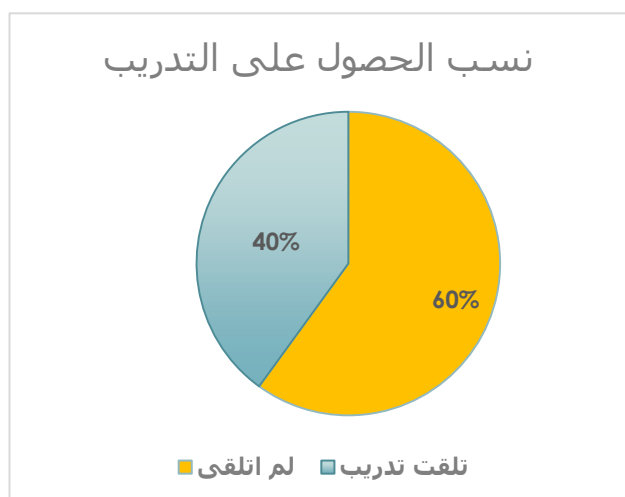
■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: (الاجابة رقم 3 و هي موافق) بنسبة 34%.

■ وهذا يعني أن الاغلبية من عينة الدراسة لم يتلقوا تدريب لعام 2024، مما يعني ضرورة توفير خطة تدريبية تربط المسار التدريبي بالمسار الوظيفي و التقييم السنوي للموظفين من خلال قسم تنمية الموارد البشرية و قسم شؤون الموظفين وبالتعاون مع المديرية لتحديد الاحتياجات التدريبية التي تناسب مع كل مسمى وظيفي وان يصار الى اعداد مصفوفة التدريب خاصة بكل موظف في الشركة.



الشكل رقم (7)

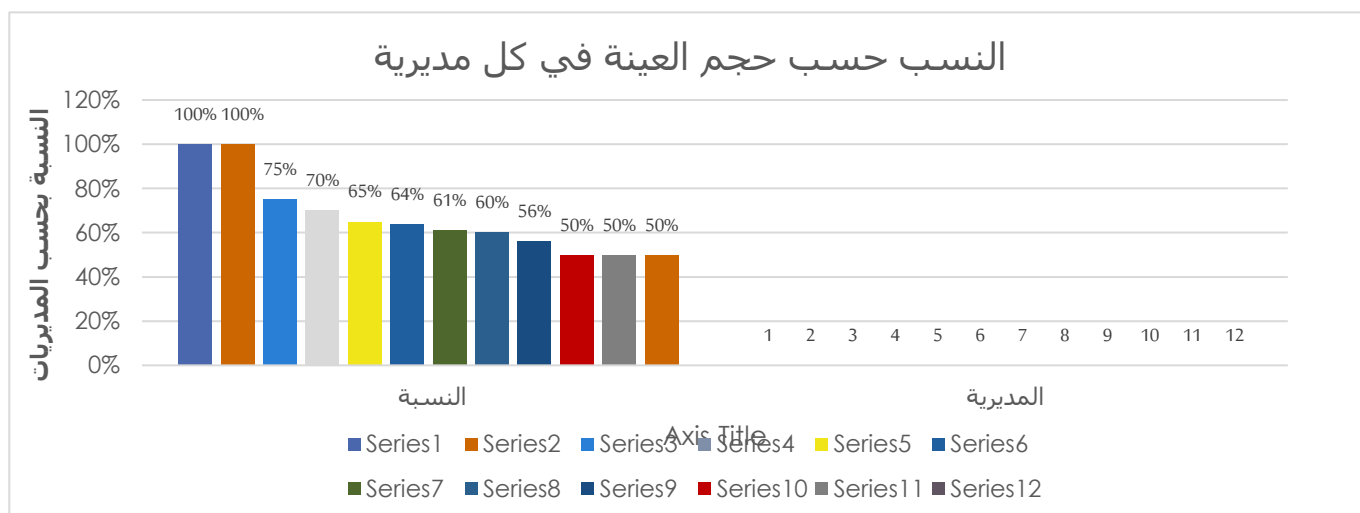
- ترتيب توزيع المديرية التي اجابت بأنها لم تتلقى تدريب في العام 2024 وحسب حجم العينة لكل مديرية:



المديرية	النسبة	حجم عينة /مديرية
1.الرقابة والتدقيق	100%	6
2. تكنولوجيا معلومات	100%	4
3.وحدة السلامة	75%	16
4.ساحة 4	70%	23
5.الموارد البشرية	65%	20
6.العمليات	64%	106
7.المالية	61%	20
8.مكتب م.العام	60%	5
9.وحدة الامن	56%	9
10.الهندسية	50%	2
11.الشؤون القانونية	50%	2
12.اللوازم	50%	8

■ لم تتلقى تدريب (136) بنسبة 60%

■ تلقت تدريب (91) بنسبة 40%



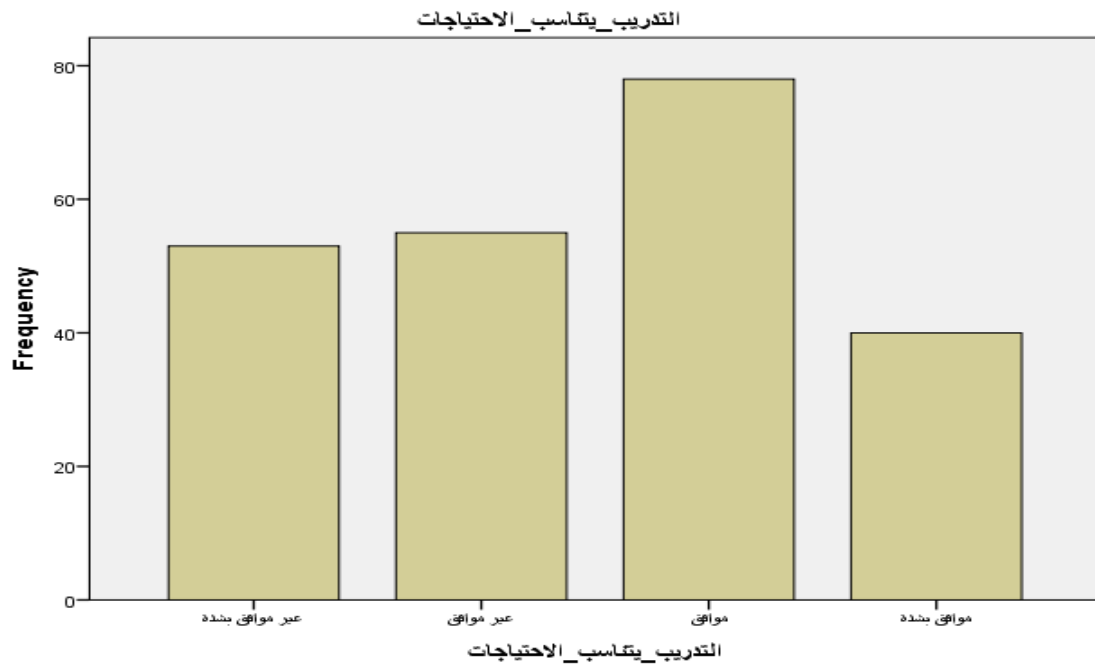
الشكل رقم (8)

السؤال السادس: يتم تزويدك بالتدريب المطلوب وفقاً لاحتياجاتك الوظيفية العلمية؟

وكانت النتائج على النحو التالي:

السؤال السادس (6)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	23.5	53
2. غير موافق	24.3	55
3. موافق	34.5	78
4. موافق بشدة	17.7	40
المجموع	100%	227

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: 3/ موافق بنسبة 35% تقريباً.
- ضرورة التوجيه لقسم تنمية الموارد البشرية بربط التدريب مع التقييم السنوي والذي يوضح الجوانب الضعف والقوة في المهارات و الكفايات للموظف وضرورة عكسها بالتدريب ليصار الى تعزيز نقاط الضعف وتقويتها بالتدريب الحقيقي وحسب المسار الوظيفي والمسعى.



الشكل رقم (9)

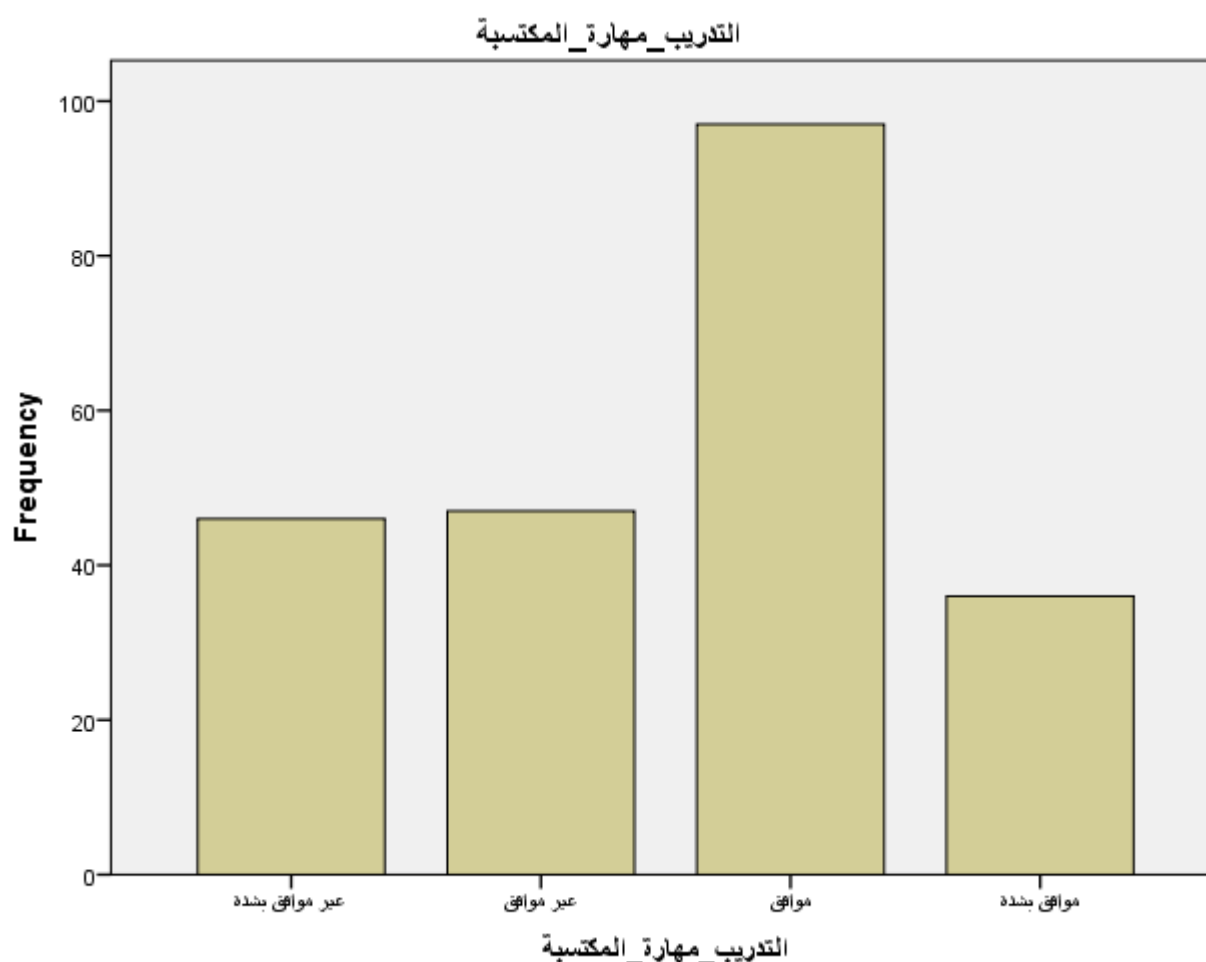
السؤال السابع: التدريب الذي حصلت عليه كان مناسباً واكسبني مهارة تمكيني من تنفيذ أعمالي بيسر؟

السؤال السابع (7)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	20.4	46
2. غير موافق	20.8	40
3. موافق	42.9	97
4. موافق بشدة	15.9	32
المجموع	%100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: 3/موافق بنسبة 43% تقريباً.

■ زيادة نصيب كل موظف من الدورات لما لها من اثر في صقل المهارات والتي تزيد من انتاجيته في بيئة العمل وتعزيز الانتماء.

■ هناك رضا عام عن محتواه البرامج التدريبية مما يعكس ضرورة الاهتمام بالتعاقد مع الجهات التدريبية التي قدمت البرامج في عام 2024.



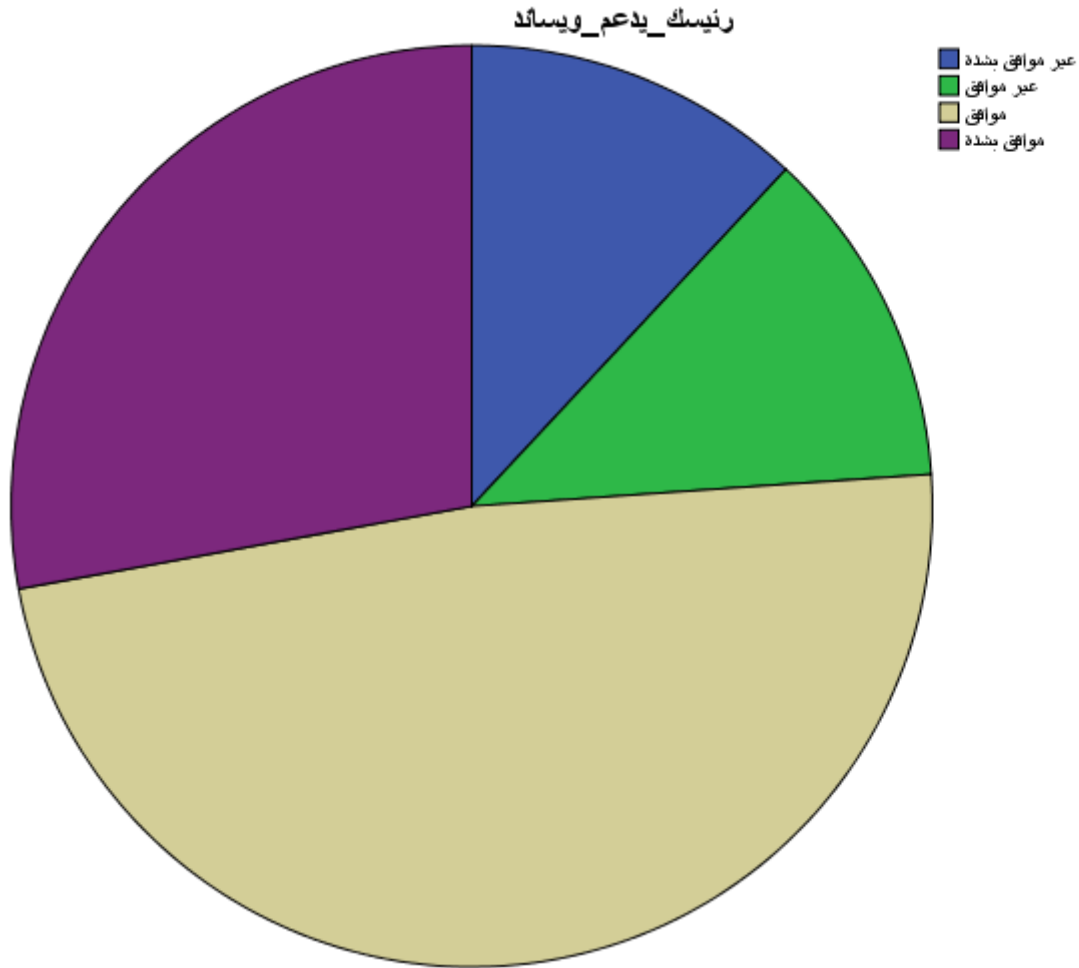
الشكل رقم (10)

المحور الثاني: الادارة والاشراف

السؤال الثامن: رئيسك المباشر يدعم ويساند ؟

السؤال الثامن (8)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	11.9	27
2. غير موافق	11.9	27
3. موافق	48.2	109
4. موافق بشدة	27.9	64
المجموع	%100	227

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: 3/ موافق بنسبة 48%.
- النسبة تشير الى انسجام وعلاقة قوية بين الرئيس و المرؤس وهو مؤشر ايجابي.
- إشارة الى دعم رؤساء الاقسام لموظفيم

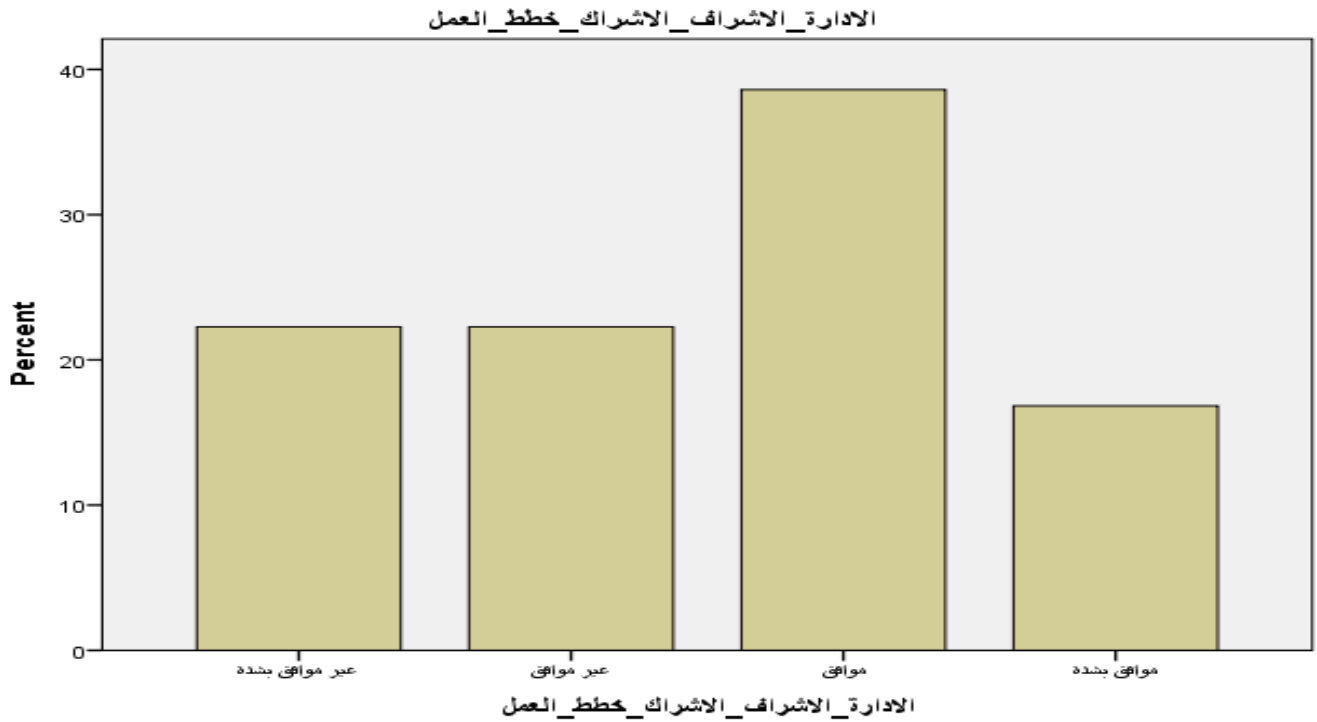


الشكل رقم (11)

السؤال التاسع : يتم اشراكك في اعداد خطط العمل واليات العمل جميعها واي منها مثل: (الرؤية، الرسالة، الاهداف الاستراتيجية، تقدير الاحتياجات الوظيفية..؟

سؤال التاسع (9)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	20.8	47
2. غير موافق	22.6	51
3. موافق	37.2	84
4. موافق بشدة	19.5	44
المجموع	%100	227

- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسعى المدى هي: 3/موافق بنسبة 37%
 - تعكس القيمة أن عملية الاتصال الافقي بين الرئيس و المؤوسين جيدة جدا.
- في إشارة الى ان التواصل الافقي والعامودي بين الادارة التنفيذية والوسطى جيد جدا

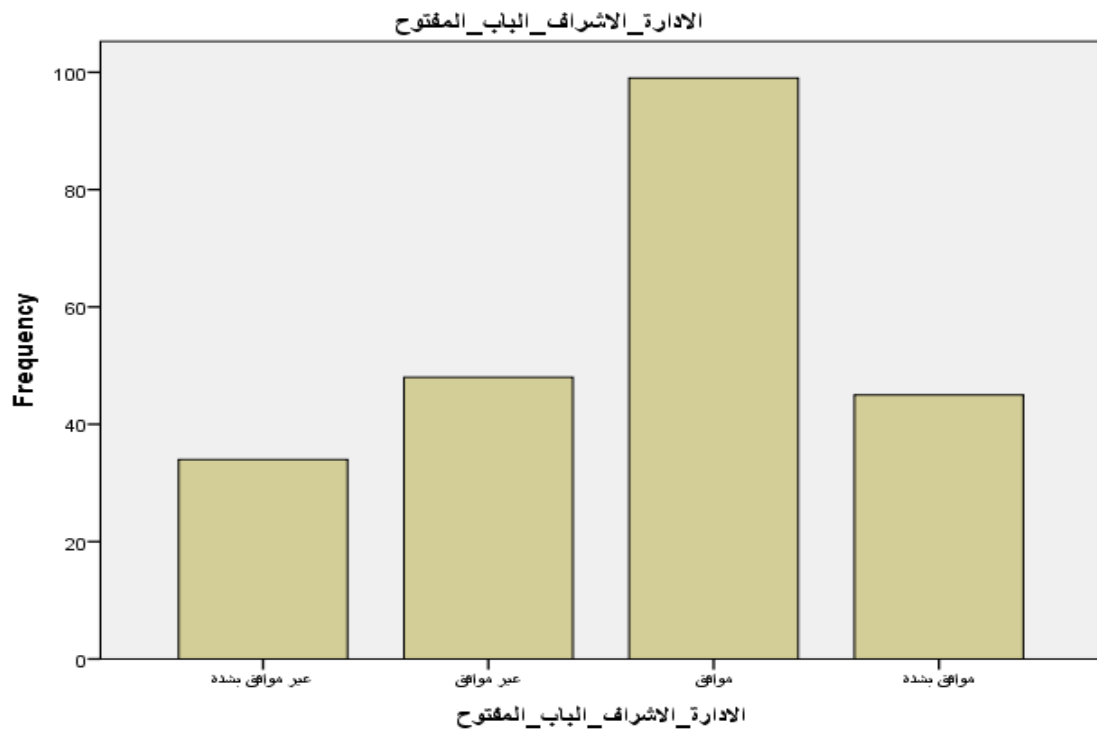


الشكل رقم (12)

السؤال العاشر: سياسة الباب المفتوح في الشركة مطبقة ومفيدة؟

السؤال العاشر (10)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	15	34
2. غير موافق	21.2	48
3. موافق	44	99
4. موافق بشدة	19.8	46
المجموع	100	227

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: 3/ موافق بنسبة 44 % تقريباً.
- تعكس النسبة مؤشر جيد للعلاقات بين الادارة والموظفين مما يؤكد على ان مبدأ الشفافية مطبق في الشركة.

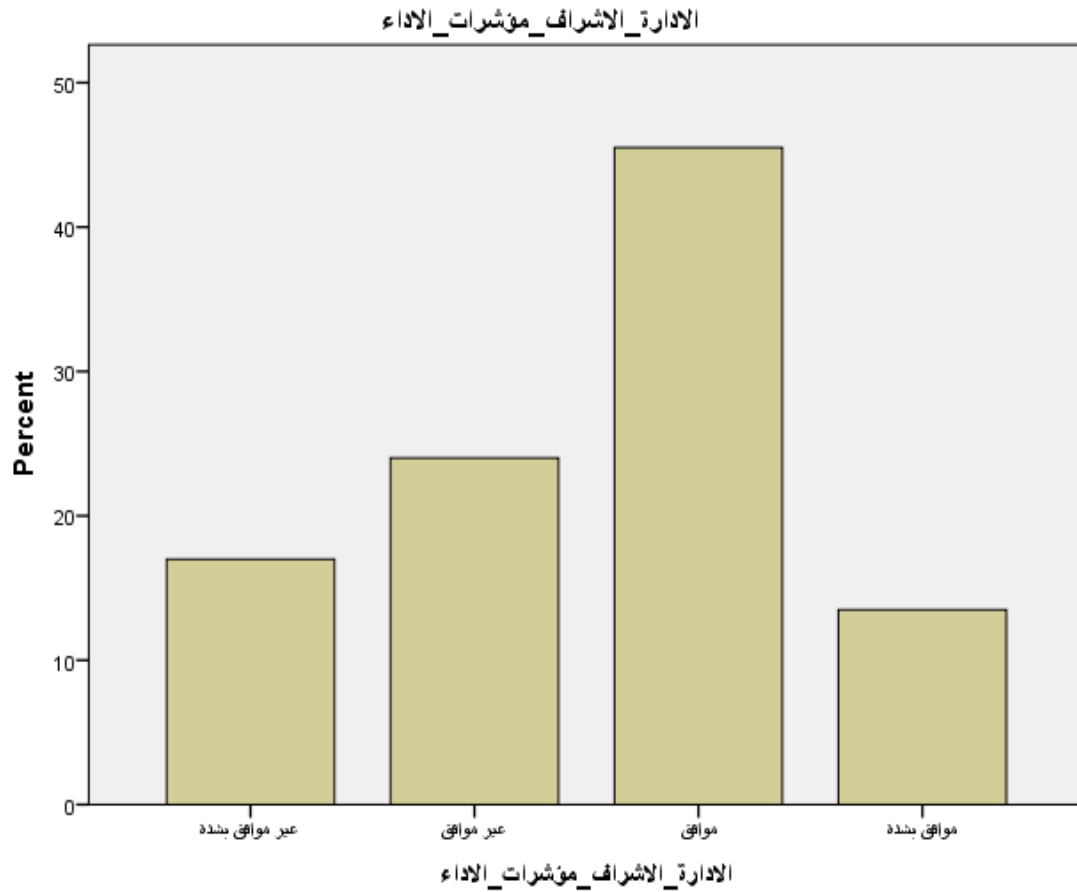


الشكل رقم (13)

السؤال الحادي عشر: نقوم بقياس ادائنا من خلال مؤشرات اداء واضحة؟

التكرار	النسبة %	السؤال الحادي عشر (11)
38	17	1. غير موافق بشدة
56	24	2. غير موافق
99	44	3. موافق
34	15	4. موافق بشدة
227	%100	المجموع

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: 3/ موافق بنسبة 44 % تقريباً.



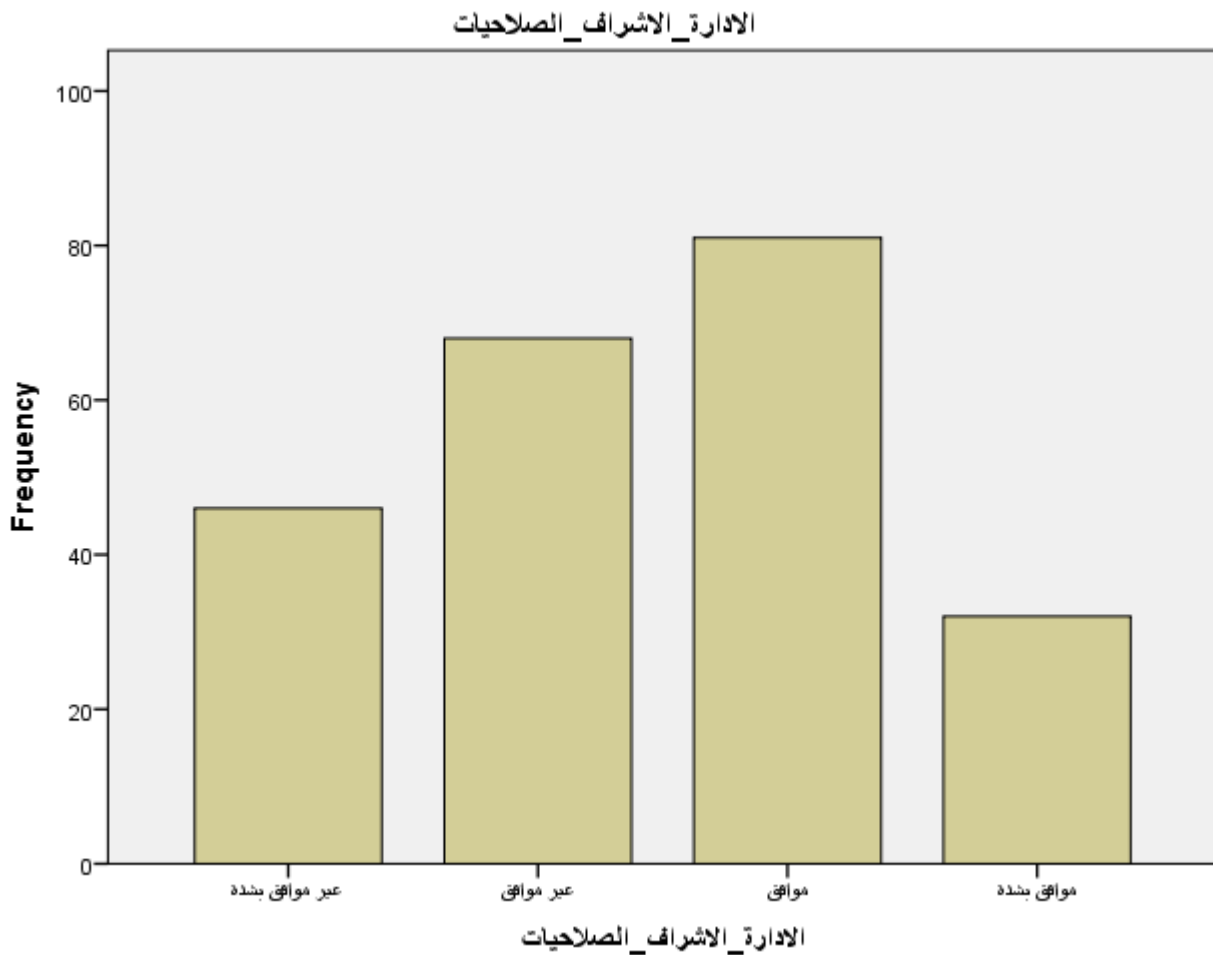
■ تعكس النسبة مؤشر جيد جداً بوجود وعي عن مفاهيم مؤشر الاداء لدى الموظفين وان المديرية تقوم بقياسه.

الشكل رقم (14)

السؤال الثاني عشر: هناك وضوح للمرجعيات والصلاحيات لكافة المستويات الادارية؟

سؤال الثاني عشر (12)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	20.3	46
2. غير موافق	30	68
3. موافق	35.7	81
4. موافق بشدة	14.1	32
المجموع	%100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: 3/ موافق بنسبة 36 % تقريباً.

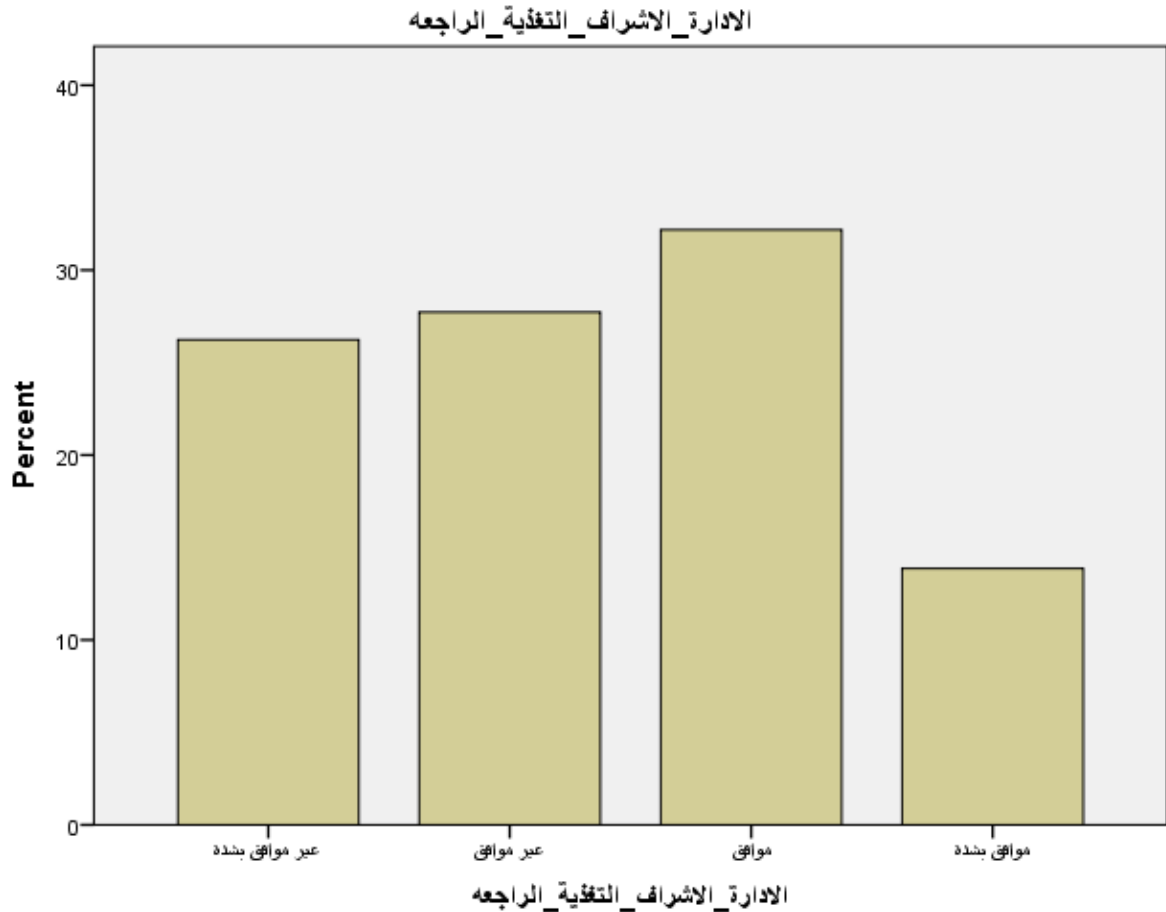


الشكل رقم (15)

السؤال الثالث عشر: يتم تزويد الموظفين بالتغذية الراجعة حول ادائهم لدعمهم واتخاذ الاجراءات التصحيحية؟

السؤال الثالث عشر (13)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	24.7	56
2. غير موافق	27.9	64
3. موافق	33.2	75
4. موافق بشدة	14.2	32
المجموع	100	227

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم 3/موافق بنسبة 33 %.
- تعكس النسب أعلاه قراءات متقاربة مما يعني ان هناك تباين في الاراء حول الدعم والتغذية الراجعة مما يعني ضرورة اليعاز للمعنيين من الرؤساء بضرورة التوجيه الدوري لموظفيهم.

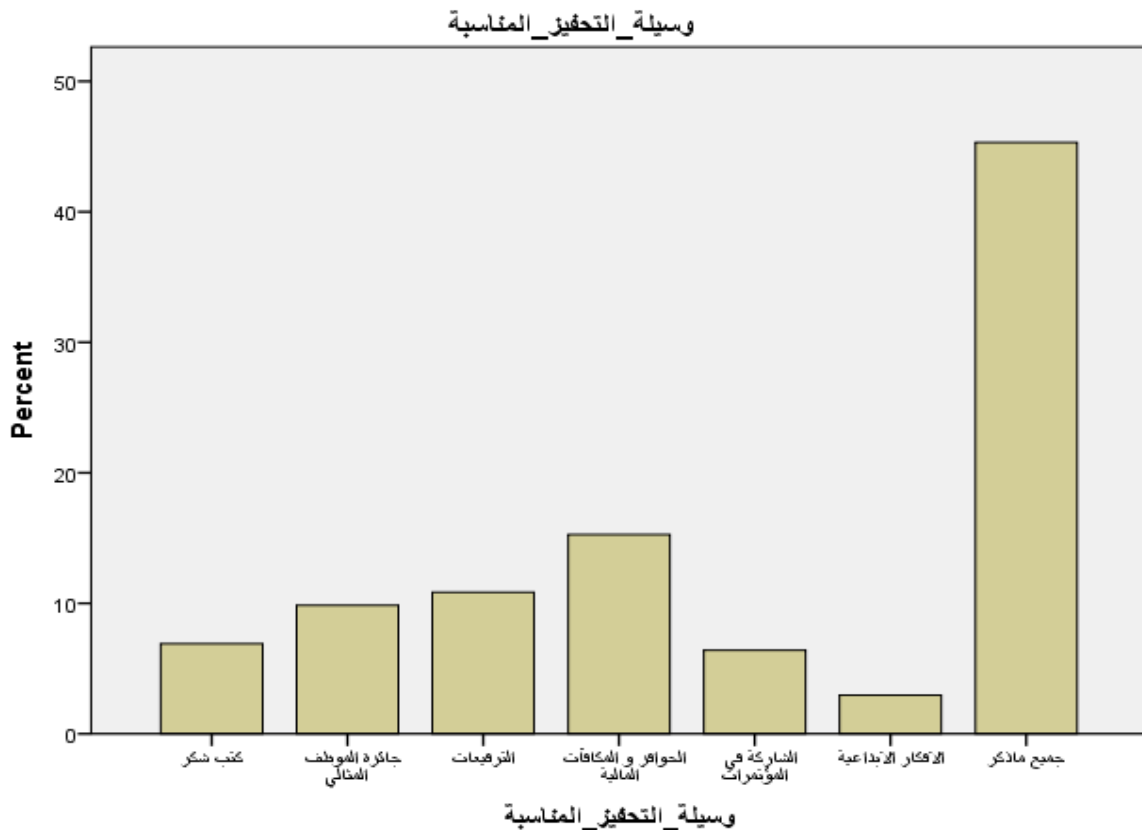


الشكل رقم (16)

السؤال الرابع عشر: اختر وسيلة التحفيز التي ترضيك: (كتب الشكر/ جائزة الموظف المثالي/ الترفيعات/ الحوافز والمكافآت/ المشاركة في المؤتمرات/ الافكار الابداعية؟

السؤال الرابع عشر (14)	النسبة	التكرار
1. كتب الشكر	6.2	14
2. جائزة الموظف المثالي	12	27
3. الترفيعات	10.6	24
4. الحوافز والمكافآت المالية	19.8	45
5. المؤتمرات	5.7	13
6. الافكار الابداعية	2.6	6
7. جميع ما ذكر	43.1	98
المجموع	100	227

- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم 7 (جميع ما ذكر) بنسبة بنسبة 43 %.
- تلها الاجابة رقم (4) وهي الحوافز و المكافآت المالية بنسبة 20% تقريباً، مما يشير الى ان الحافز المادي من اهم الحوافز التي يرغب الموظفين بها تلها جائزة الموظف المثالي وبنسبة 11% تقريباً.
- تعكس النسبة اهتمام بجانب التحفيز سواء المادي او المعنوي لدى الموظفين مما يعكس ضرورة تفعيل وسائل جديدة لتحفيز الموظفين .



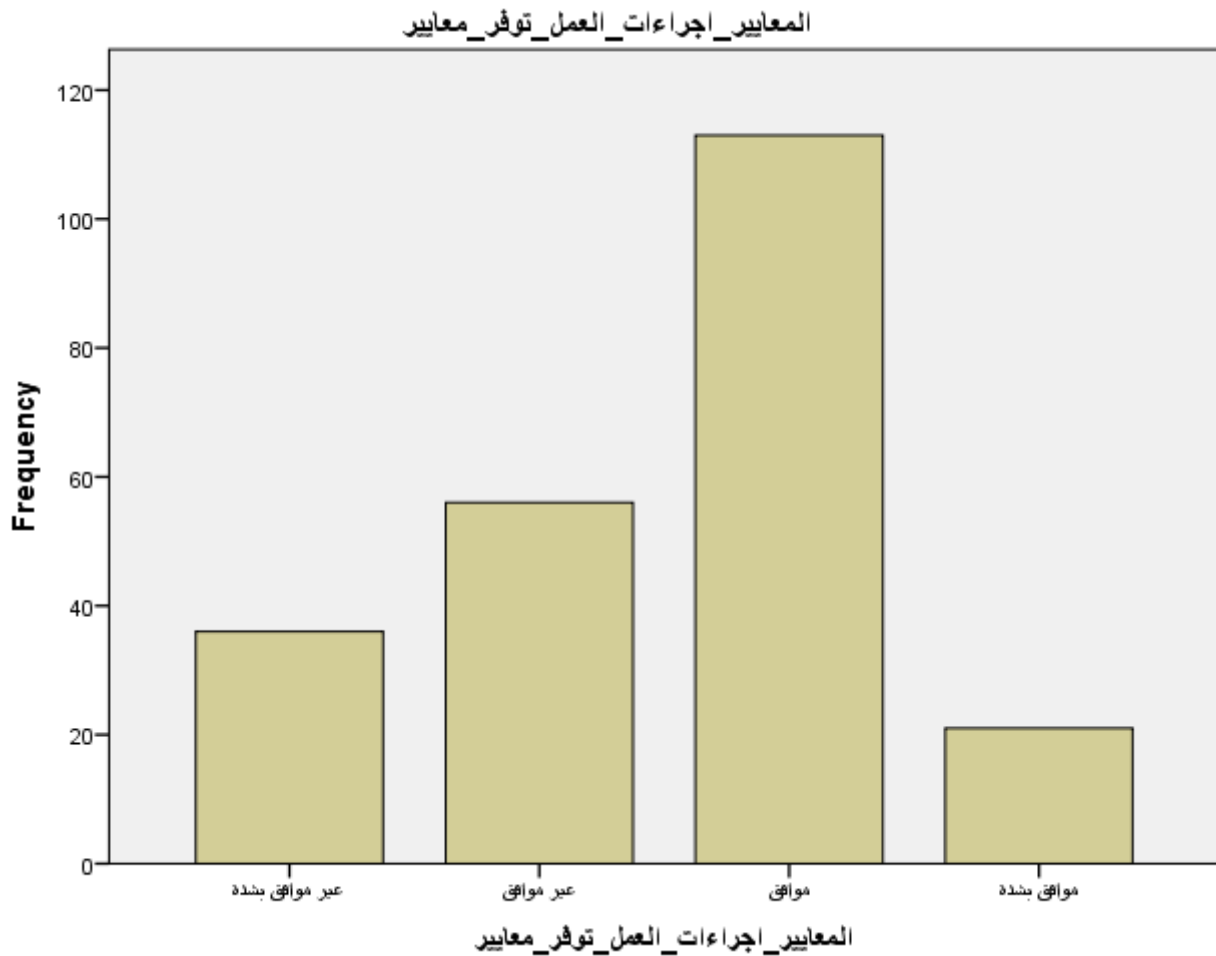
الشكل رقم (17)

البعد الثالث: المعايير ووضوح الاجراءات

السؤال الخامس عشر: يتوفر في مكان العمل الذي تعمل به معايير للاداء مكتوبة تعتمد عليها في عملك ويتم متابعتها وتقييمها؟

السؤال الخامس عشر (15)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	15.9	36
2. غير موافق	24.8	56
3. موافق	50	114
4. موافق بشدة	9.3	21
المجموع	100	227

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3) موافق بنسبة 50 %، النسبة تعكس الوعي لدى موظفي الشركة بمفهوم اجراءات العمل وهذا يدل على أن الجهود التي بذلت في عمليات التطوير أتت ثمارها.



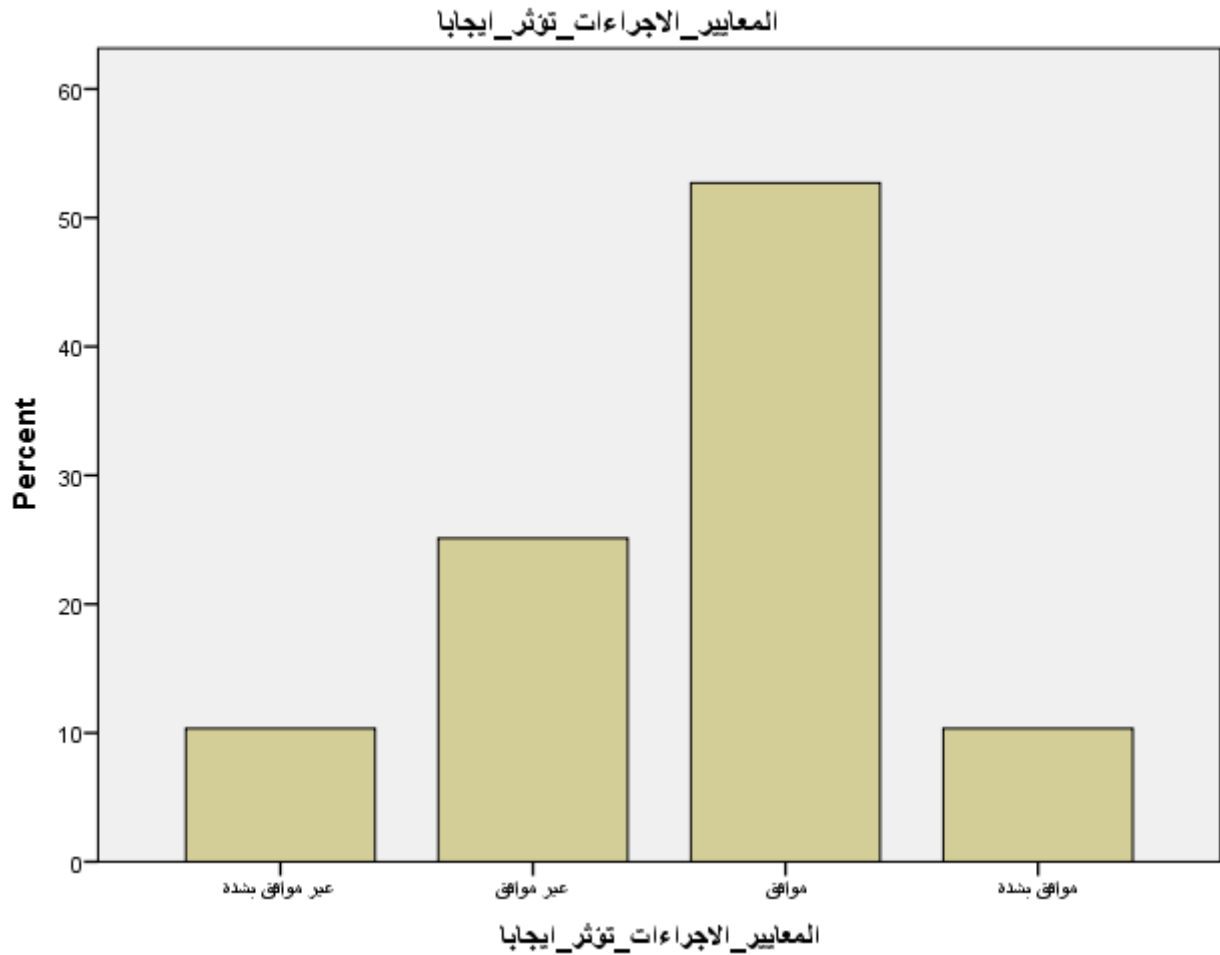
الشكل رقم (18)

البعد الثالث: المعايير ووضوح الاجراءات

السؤال السادس عشر: الاجراءات والتعليمات الداخلية المتبعة في تنفيذ الاعمال تخدم العمل وتؤثر عليه ايجابيا؟

سؤال السادس عشر (16)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	12	27
2. غير موافق	25	57
3. موافق	52	118
4. موافق بشدة	11	25
المجموع	%100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 52 %، النسبة تعكس الوعي لدى موظفي الشركة بمفهوم اجراءات العمل وهذا يدل على أن الجهود التي بذلت في عمليات التطوير أتت ثمارها.



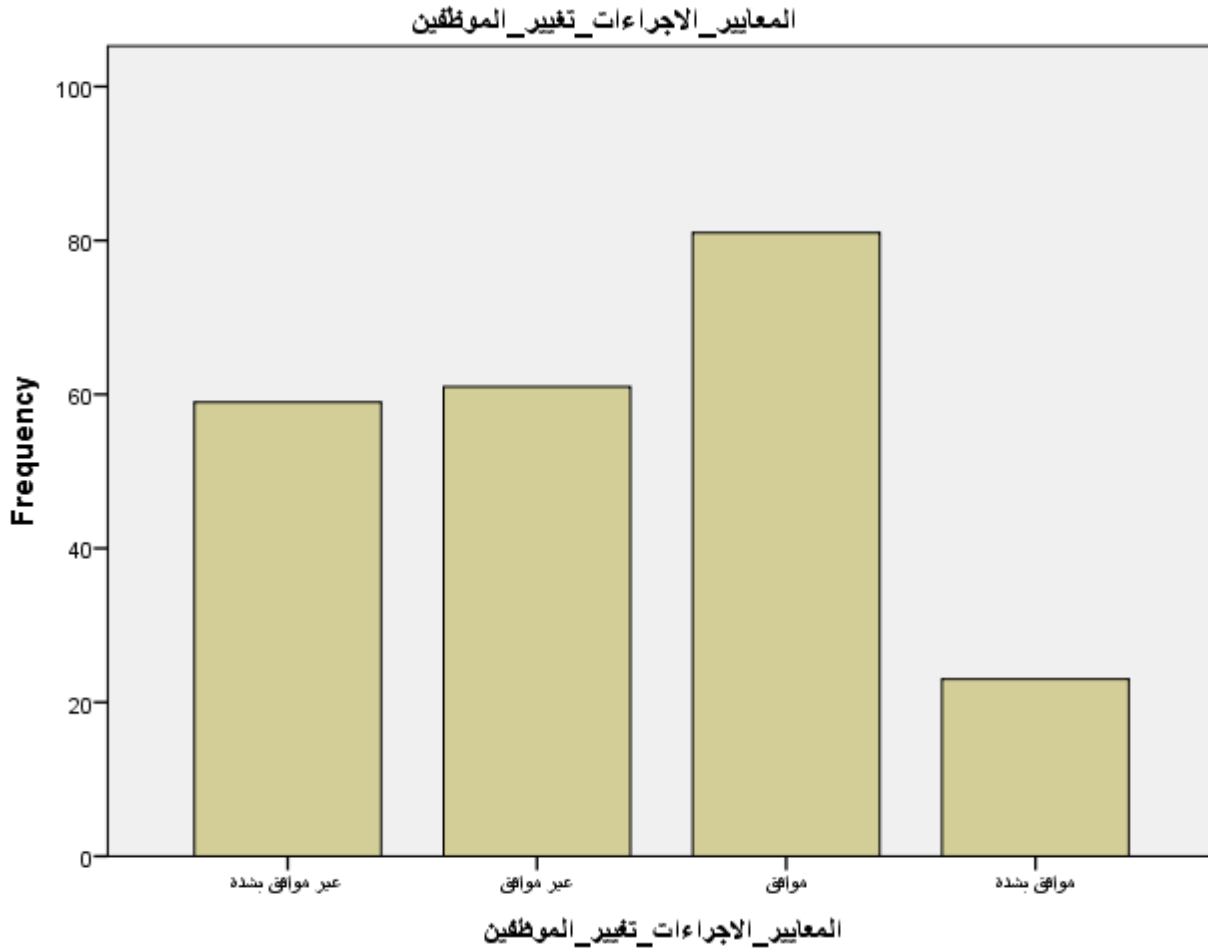
الشكل رقم (19)

البعد الثالث: المعايير ووضوح الاجراءات

السؤال السابع عشر: عند تغيير الموظفين من موقع لآخر فإن العمل لا يتأثر ويبقى دون معوقات؟

السؤال السابع عشر (17)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	27	61
2. غير موافق	27	61
3. موافق	36	82
4. موافق بشدة	10	23
المجموع	%100	227

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 36% النسبة تعكس ضرورة توفير خطط عمل للتعامل مع كافة الظروف وبما يضمن استمرارية الاعمال في كل اوقات العمل.



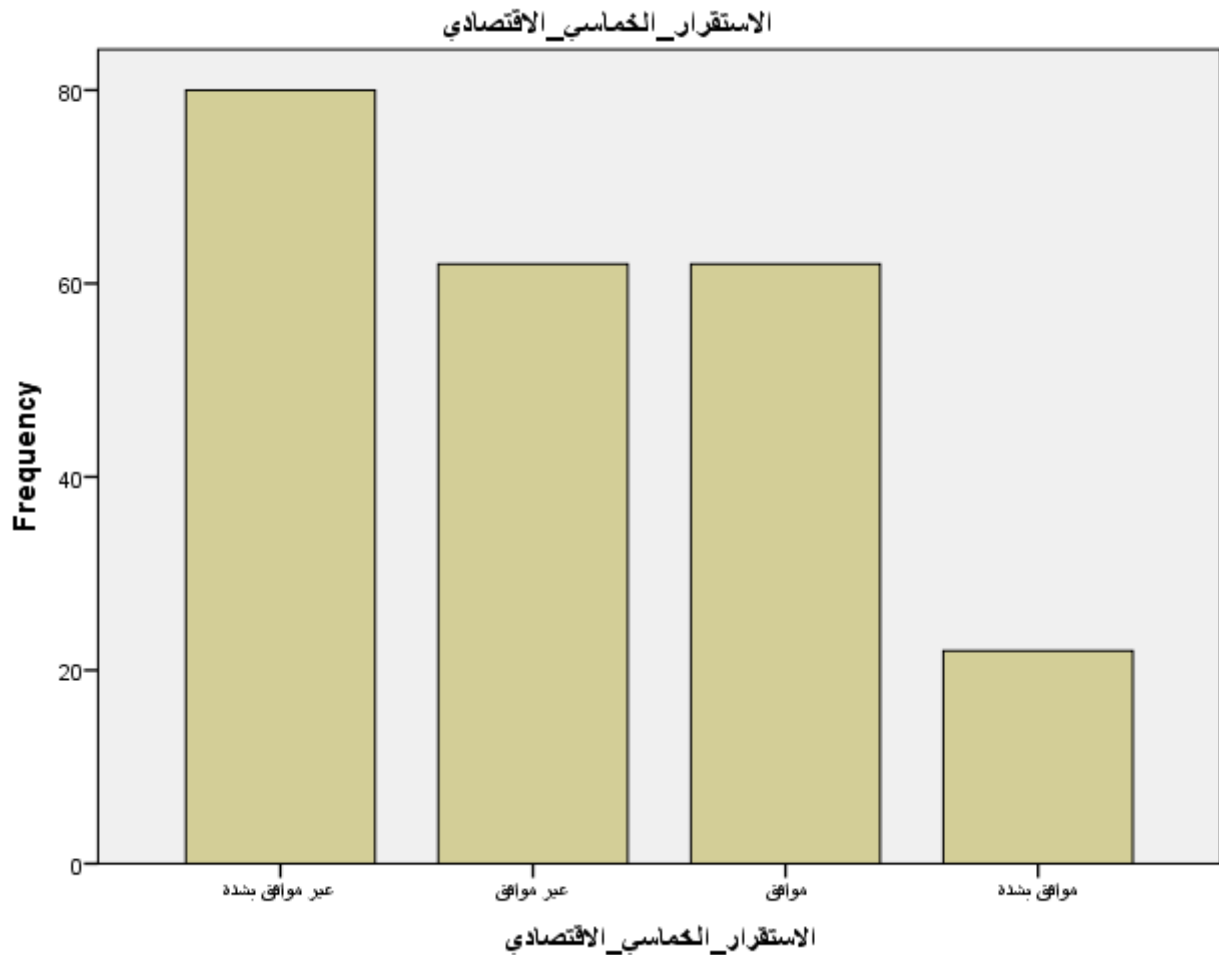
الشكل رقم (20)

البعد الرابع: الاستقرار الخماسي /الاقتصادي

السؤال الثامن عشر: تعتبر الحافز السنوي الذي تقاضيته هذا العام عادلاً ومرضياً؟

السؤال الثامن عشر (18)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	35.4	80
2. غير موافق	27.4	62
3. موافق	27.4	62
4. موافق بشدة	9.8	23
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1)/غير موافق بشدة بنسبة 35 %، النسبة تعكس ضرورة الاهتمام بتحفيز الموظفين عن طريق الحافز المادي .



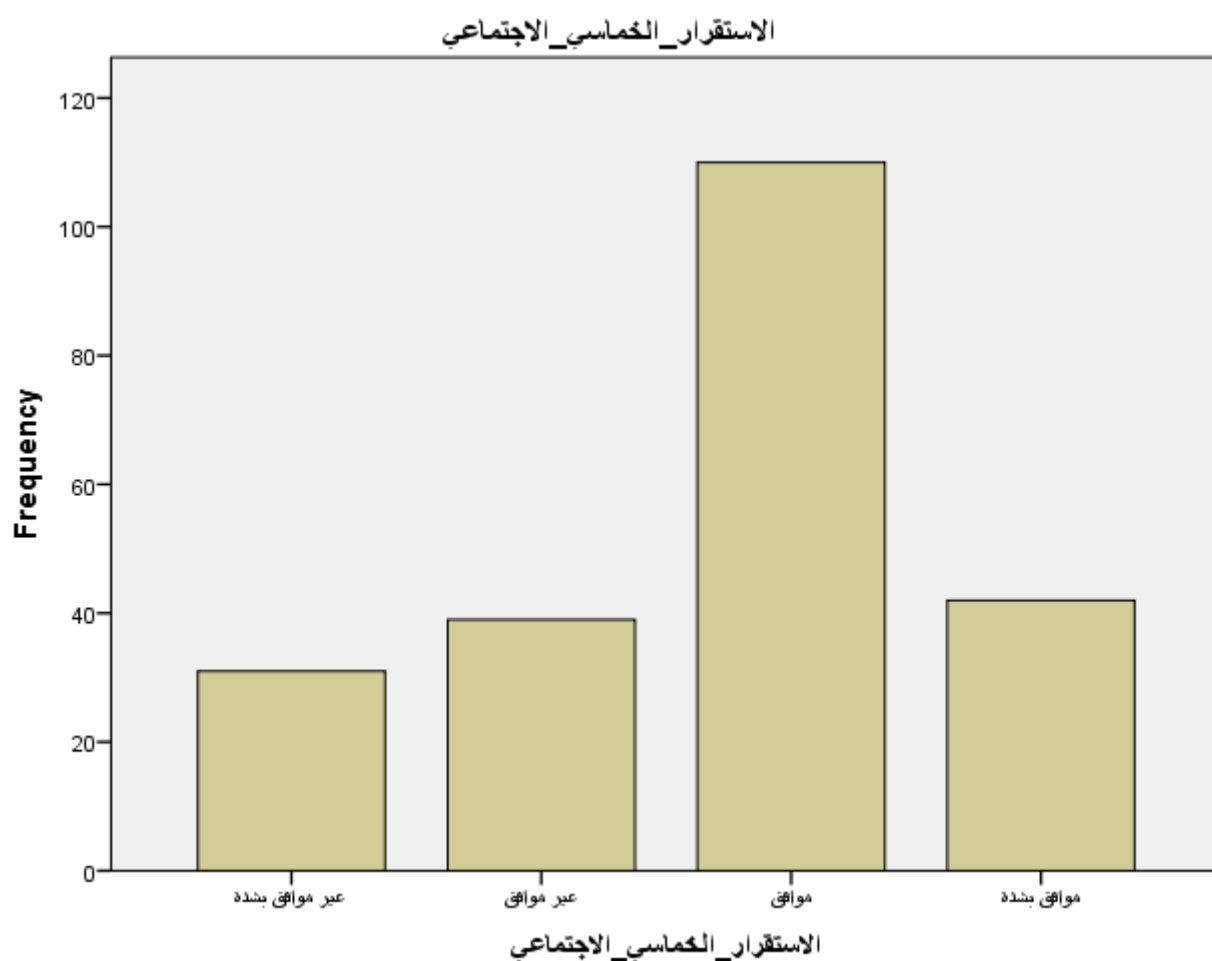
الشكل رقم (21)

البعد الرابع: الاستقرار الخماسي/الاجتماعي

السؤال التاسع عشر: يتم العمل بروح الفريق في قسمك؟

السؤال الثامن عشر (19)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	14	31
2. غير موافق	18	39
3. موافق	48	110
4. موافق بشدة	20	47
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 48 %، النسبة تعكس آلية العمل وتطبيق مفهوم التعاون و روح الفريق الواحد.



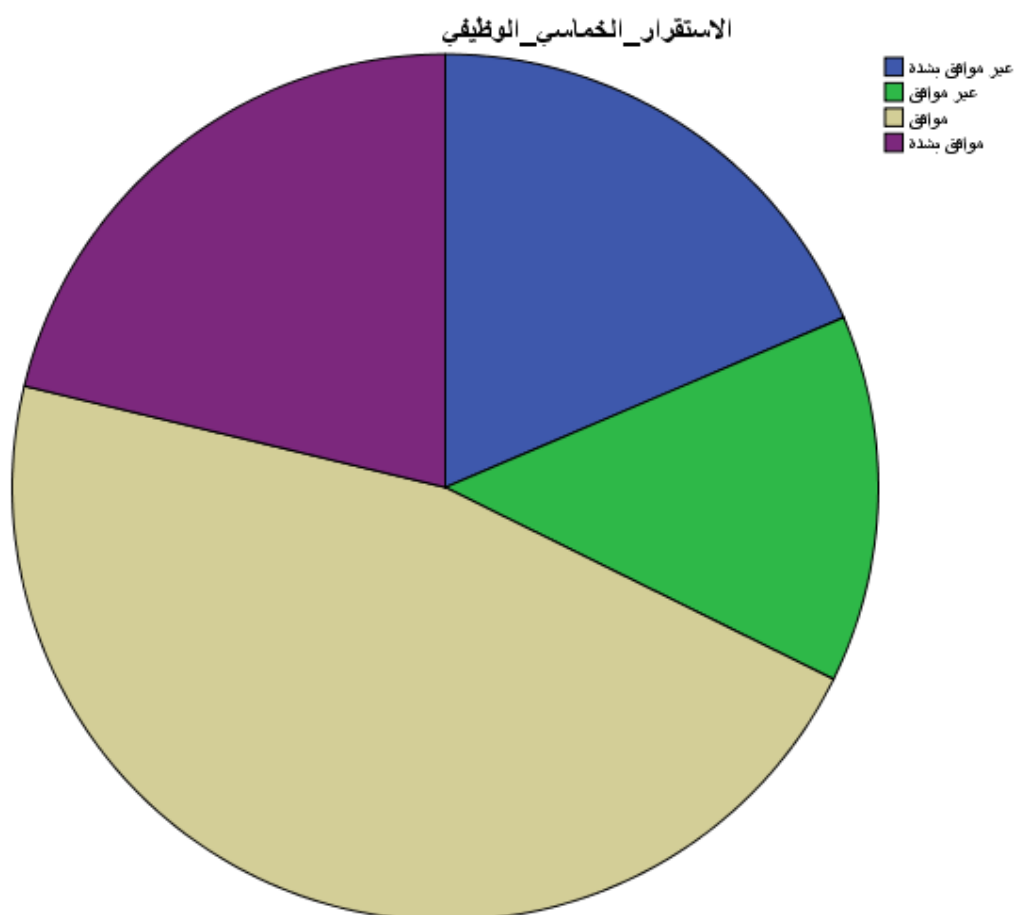
الشكل رقم (22)

البعد الرابع: الاستقرار الخماسي/الوظيفي/النفسي

السؤال العشرون: هل تشعر بالامان الوظيفي؟

السؤال العشرون (20)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	18.6	42
2. غير موافق	13.7	31
3. موافق	46.5	105
4. موافق بشدة	21.2	49
المجموع	%100	227

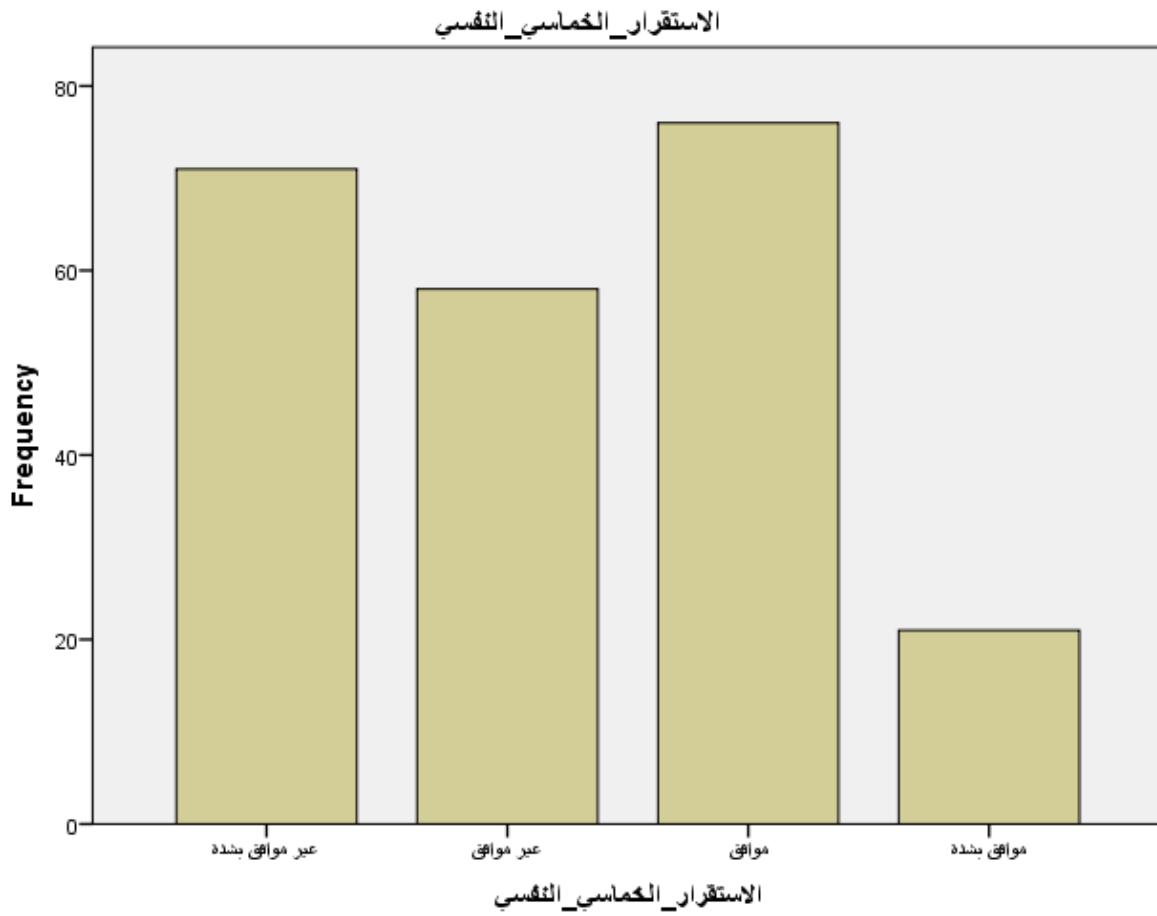
■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/موافق بنسبة 47 %، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر شعور الامان الوظيفي .



الشكل رقم (23)

السؤال الواحد والعشرون: تشعر بتوفر العدالة والمساواة والشفافية؟

السؤال الواحد والعشرون (21)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	31.4	71
2. غير موافق	25.7	58
3. موافق	33.6	76
4. موافق بشدة	9.3	22
المجموع	%100	227



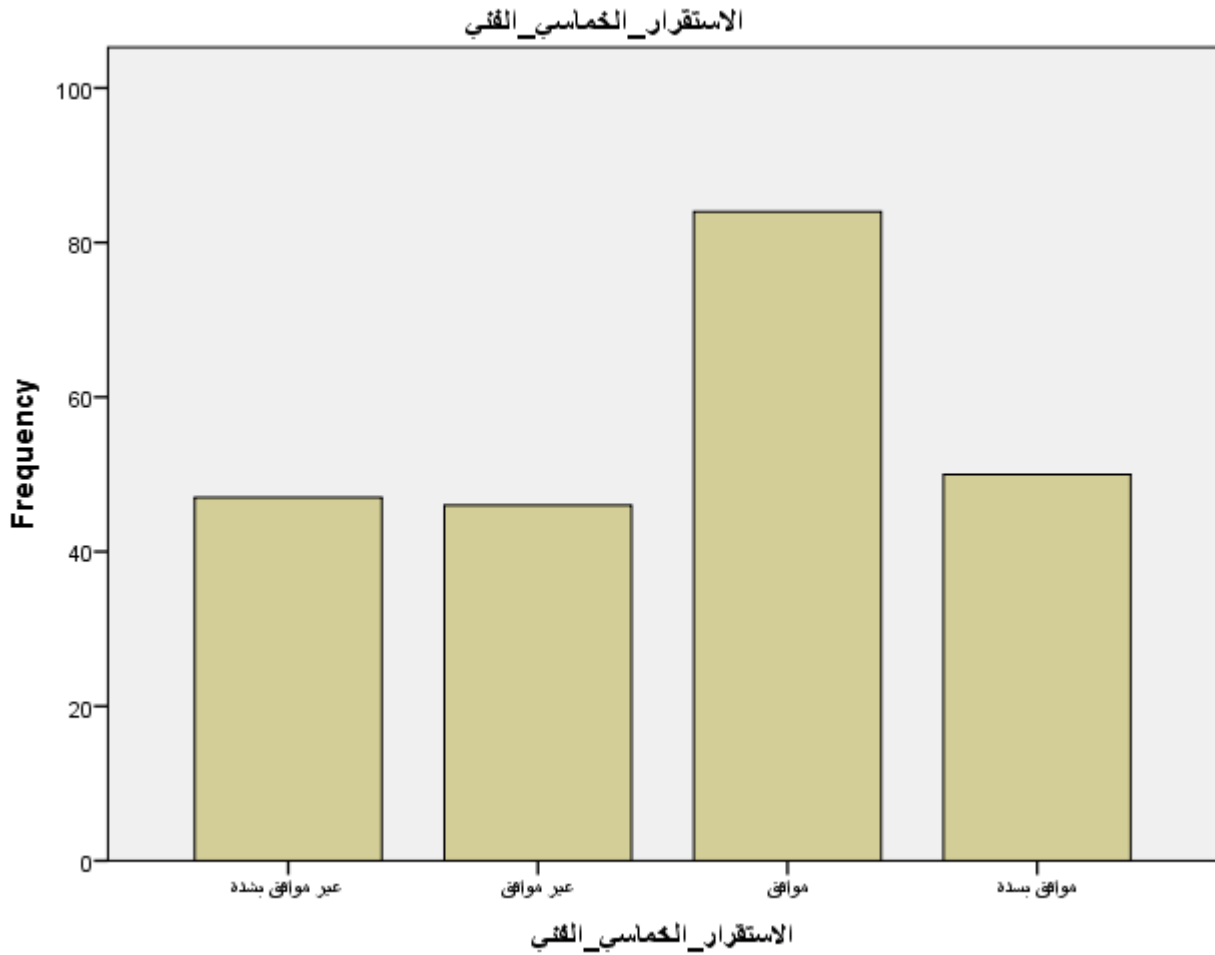
■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 34 % تقريباً، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر معايير العدالة والمساواة والشفافية مما يعكس التزام الشركة بمعايير الحوكمة الرشيدة.

الشكل رقم (24)

السؤال الثاني والعشرون: تشعر بتطوير قدراتك وخبرتك الفنية باستمرار مما يساعدك على انجاز العمل؟

السؤال الثاني والعشرون (22)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	20.7	47
2. غير موافق	20.3	46
3. موافق	37	84
4. موافق بشدة	22	50
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 37 %، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر الدعم والاسناد في تطوير القدرات والخبرات الفنية للموظفين.



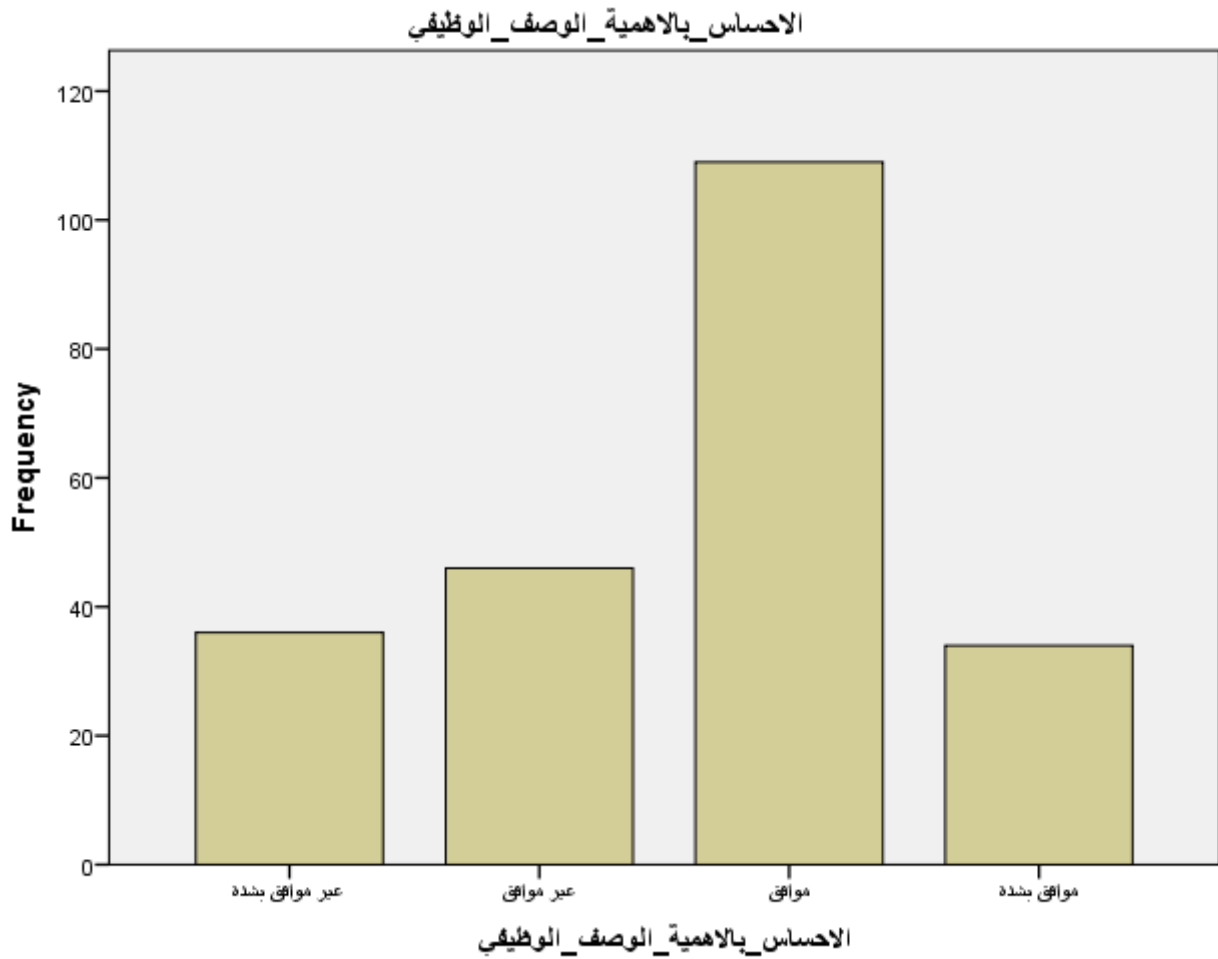
الشكل رقم (25)

البعد الرابع : الاحساس بأهمية دور الموظف في الشركة

السؤال الثالث والعشرون: اعتقد بان الوصف الوظيفي يتناسب مع مؤهلاتي؟

السؤال الثالث والعشرون (23)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	16	36
2. غير موافق	20	46
3. موافق	49	111
4. موافق بشدة	15	34
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 49 %.

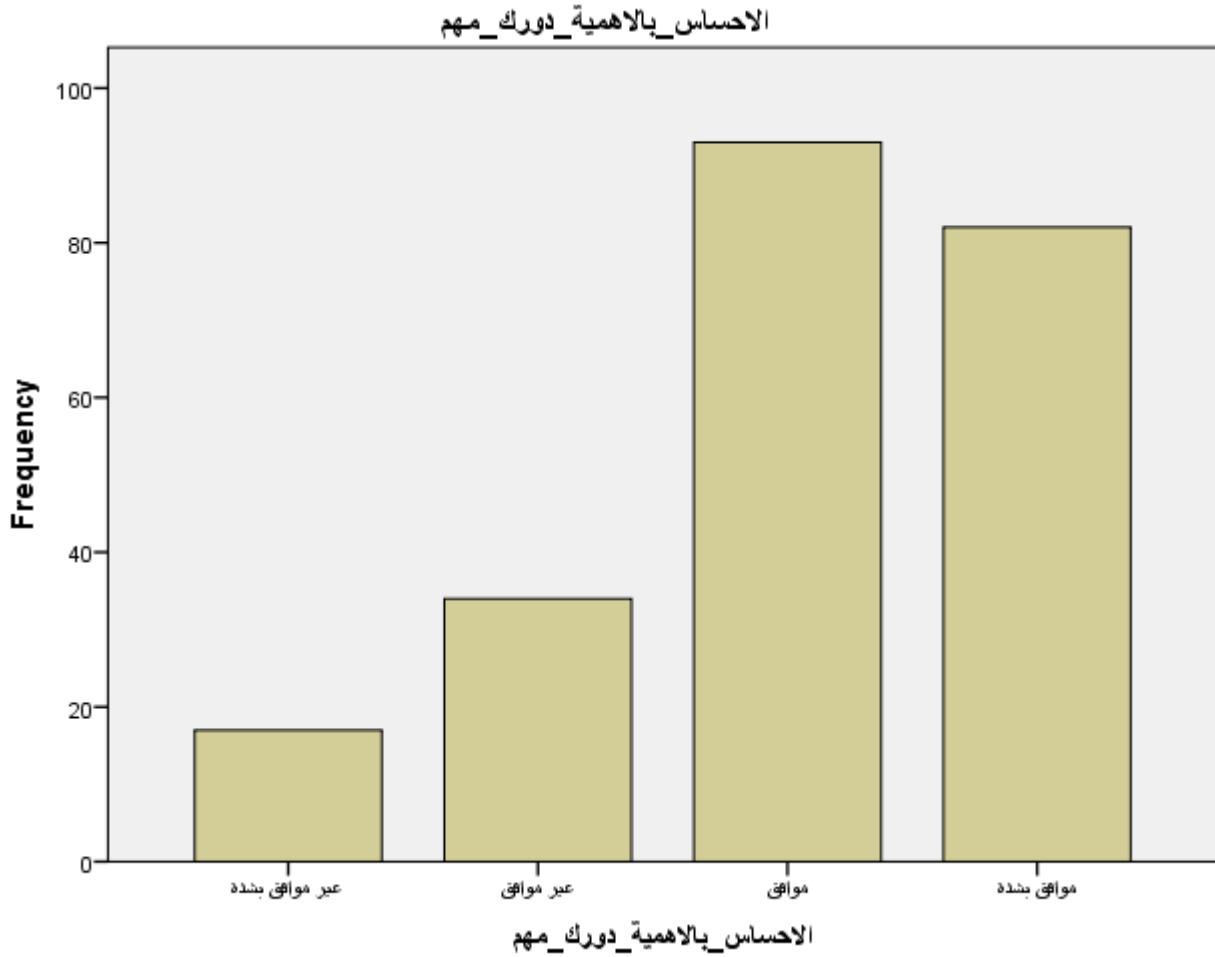


الشكل رقم (26)

السؤال الرابع والعشرون: هل تشعر بان دورك مهم في الشركة؟

السؤال الرابع والعشرون (23)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	7.5	17
2. غير موافق	15	34
3. موافق	41.2	93
4. موافق بشدة	36.3	83
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 41 %، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر تشعير الموظف بأهميته وان جهوده موضع اهتمام وتقدير.



الشكل رقم (27)

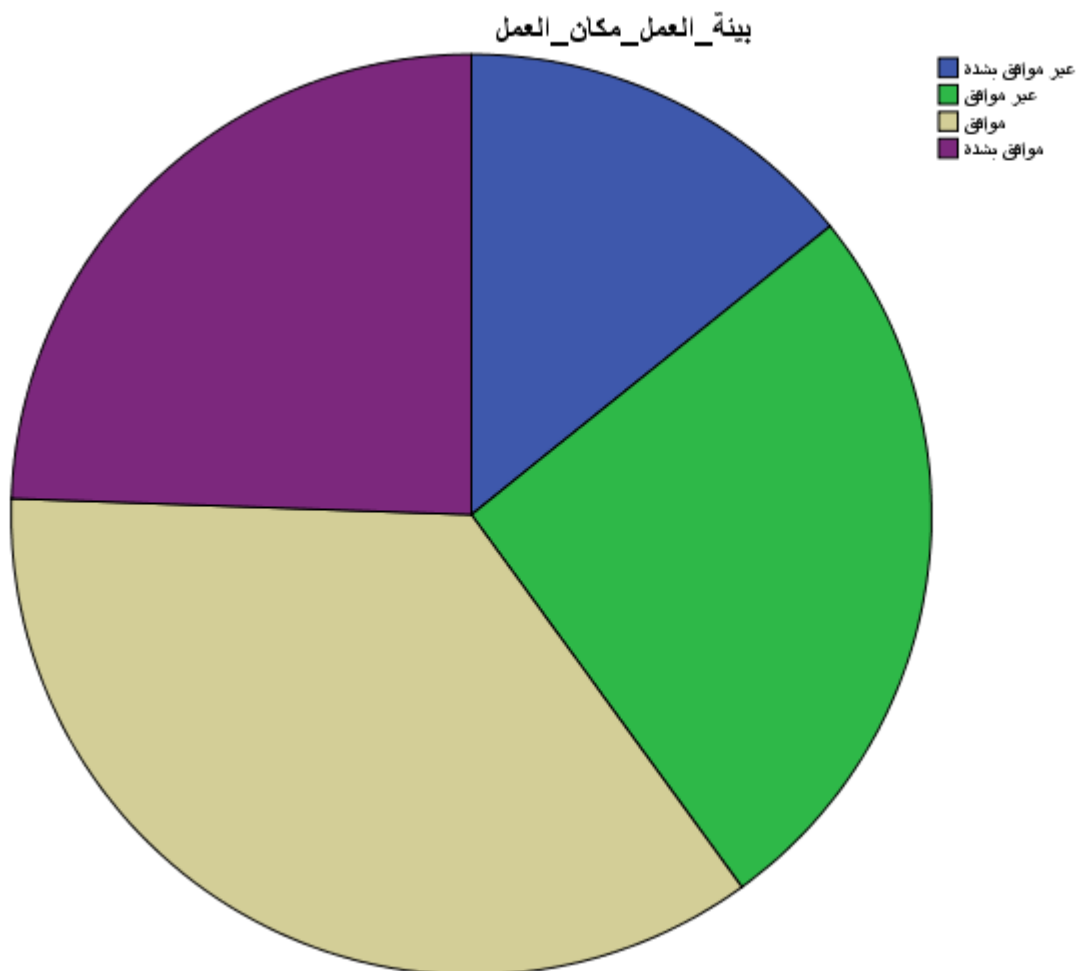
البعد الخامس: بيئة العمل (البنية التحتية والمعلوماتية)

السؤال الخامس والعشرون: مكان العمل الذي تعمل به يتميز بأنه مريح وآمن؟

سؤال الخامس والعشرون (25)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	14.2	32
2. غير موافق	25.8	58
3. موافق	35	80
4. موافق بشدة	25	57
المجموع	100	227

■ القيمة رقم (3)/موافق بنسبة 36 % تقريباً، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل الأكثر تكراراً أو ما يسعى المدى هي:

الاجابة التنظيمية توفر وسائل الراحة والامان التي تؤهل الفرد من أداء مهامه و واجباته.



الشكل رقم (28)

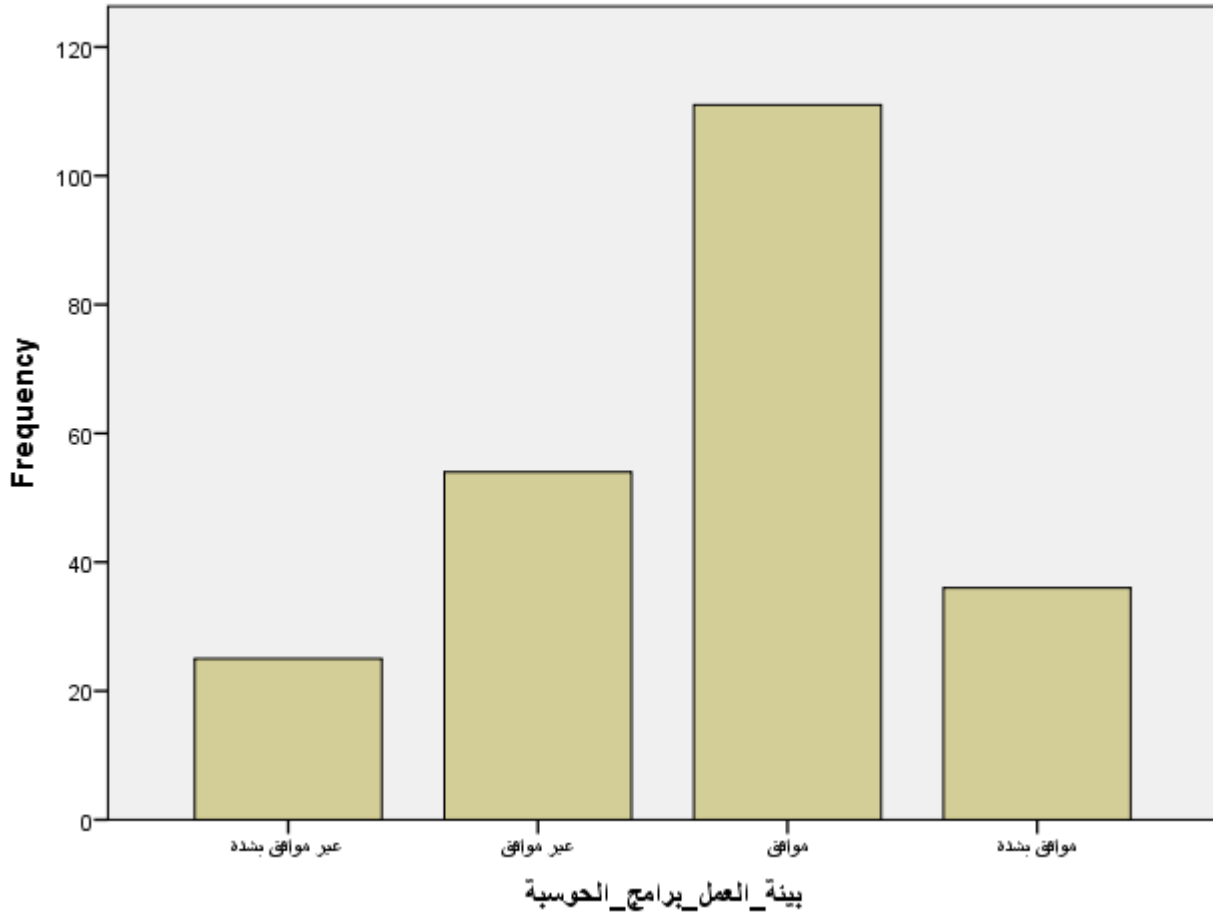
البعد الخامس: بيئة العمل (البنية التحتية والمعلوماتية)

السؤال السادس والعشرون: مكان العمل الذي تعمل به يتميز بأنه مريح وآمن يتوفر لدينا البرامج المحوسبة وقواعد البيانات المعدات اللازمة لتنفيذ الاعمال بيسر وسهولة؟

السؤال السادس والعشرون (26)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	11	25
2. غير موافق	24	54
3. موافق	49	111
4. موافق بشدة	16	37
المجموع	%100	227

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3) / موافق بنسبة 49 %، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر وسائل الدعم الفني لأداء المهام و الواجبات بأعلى كفاءة وفاعلية.

بيئة العمل_برامج_الحوسبة



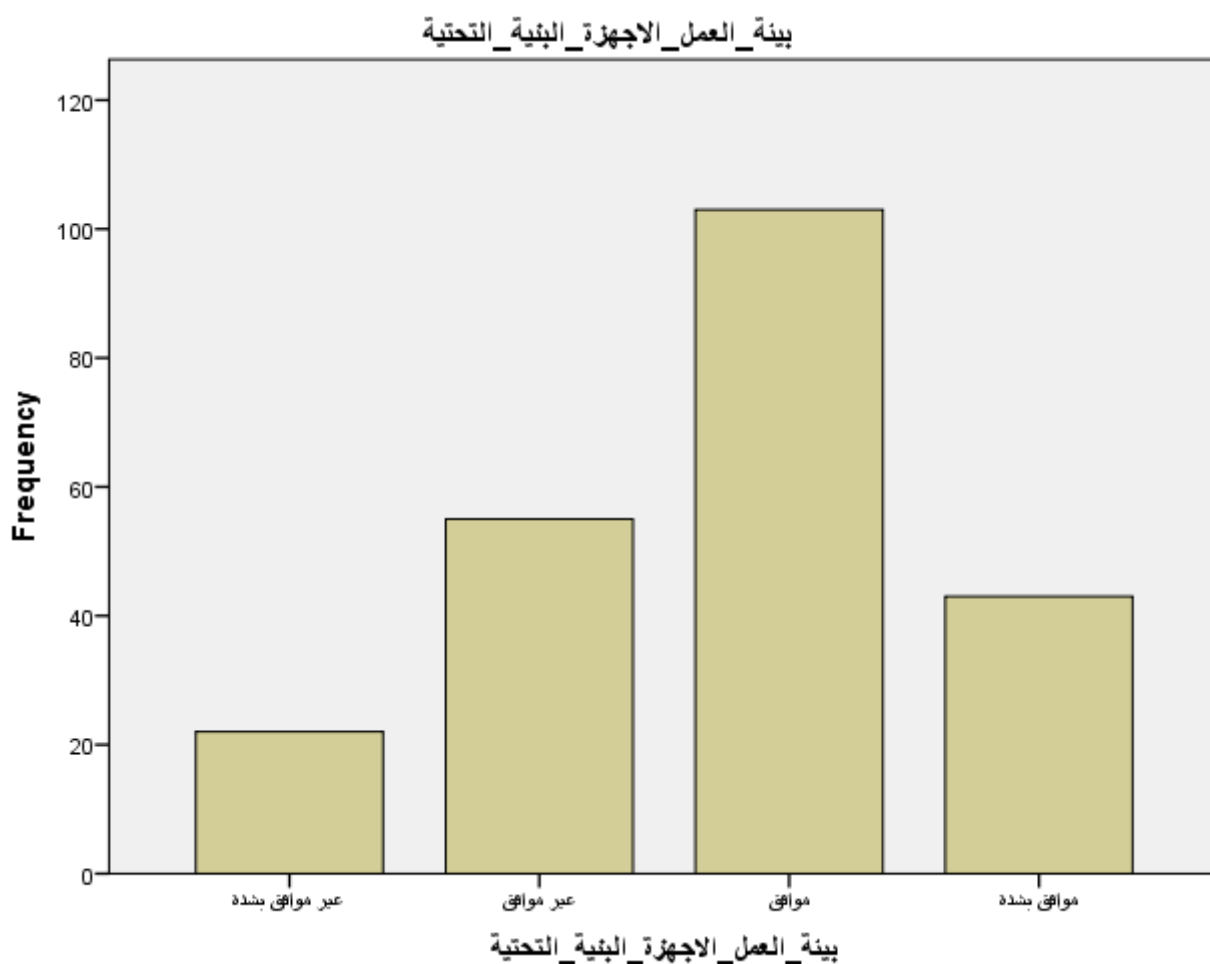
الشكل رقم (29)

البعد الخامس: بيئة العمل (البنية التحتية والمعلوماتية)

السؤال السابع والعشرون: البنية التحتية والاجهزة المكتبية كافية ومريحة؟

السؤال السادس والعشرون (26)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	9.6	22
2. غير موافق	24.2	55
3. موافق	47	107
4. موافق بشدة	19.2	43
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/موافق بنسبة 46 %، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر وسائل الدعم الفني لأداء المهام و الواجبات بأعلى كفاءة وفاعلية.



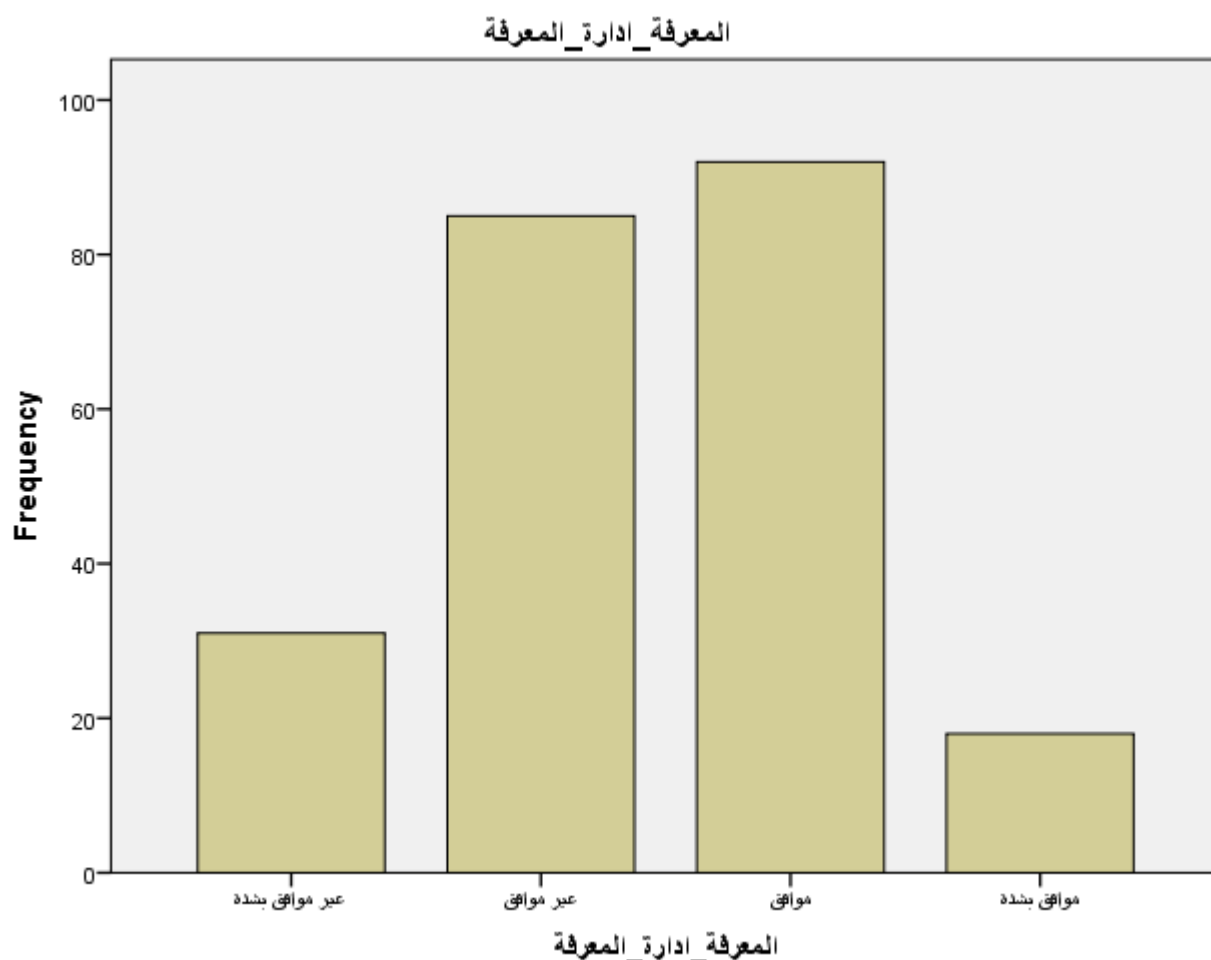
الشكل رقم (30)

البعد السادس: إدارة المعرفة

السؤال الثامن والعشرون: لدى الموظفين في شركتنا معلومات عن إدارة المعرفة؟

السؤال الثامن والعشرون (28)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	13.7	31
2. غير موافق	37.6	85
3. موافق	40.7	92
4. موافق بشدة	8	19
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 41% تقريباً.

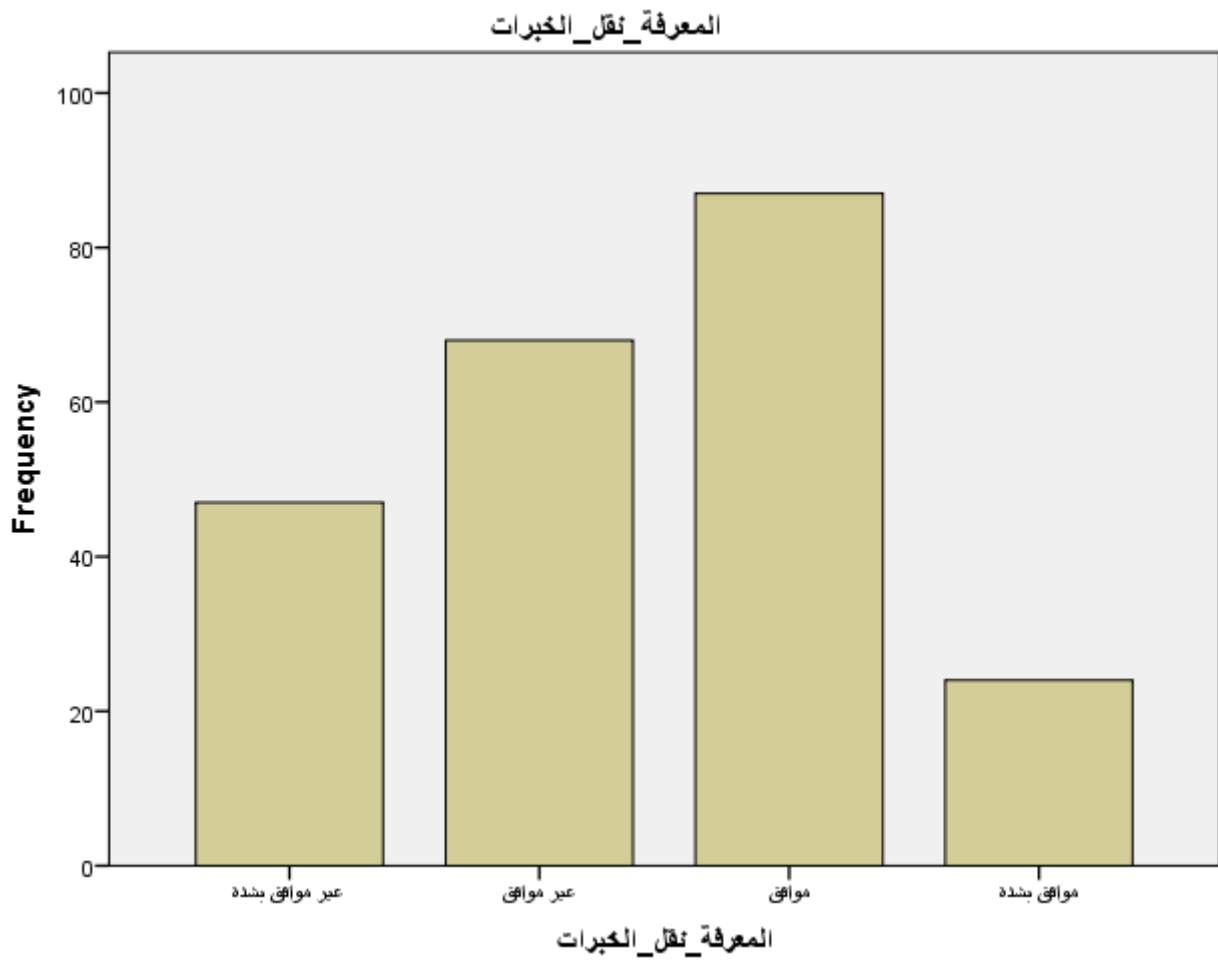


الشكل رقم (31)

السؤال التاسع والعشرون: أصحاب الخبرات يقومون في نقل تجاربهم للعاملين بكافة المستويات؟

السؤال التاسع والعشرون (29)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	20.8	47
2. غير موافق	30.1	68
3. موافق	38.5	87
4. موافق بشدة	10.6	25
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 39 % تقريباً، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر أسس إدارة المعرفة ونقل الخبرات سواء الضمنية أو الصريحة.

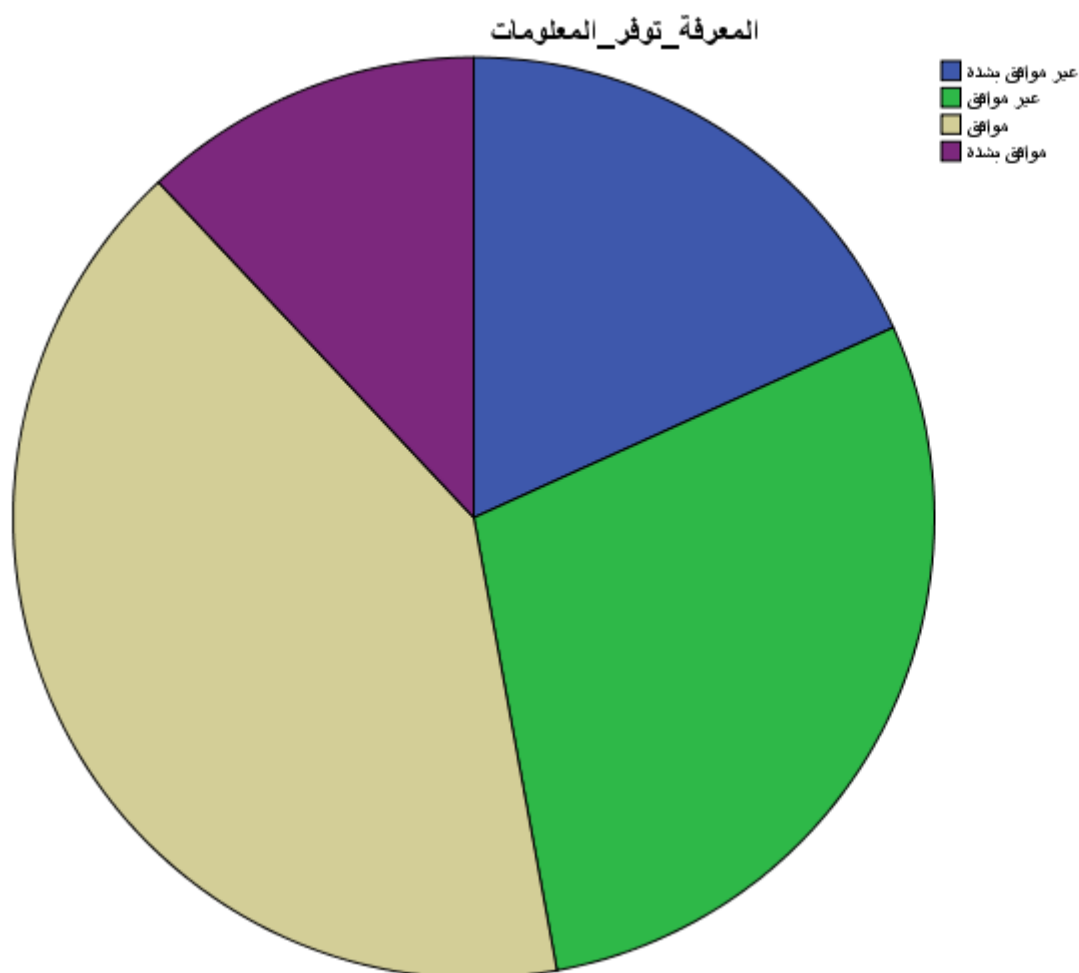


الشكل رقم (32)

السؤال الثلاثون: شركتنا توفر المعلومات للعاملين في الوقت المناسب بعدة وسائل لنقل المعرفة؟

السؤال الثلاثون (30)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	18.1	41
2. غير موافق	28.9	65
3. موافق	41	94
4. موافق بشدة	12	27
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/موافق بنسبة 41 %، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر قنوات اتصال تسهم في توفير المعلومات لصنع القرار او لنقل المعارف.

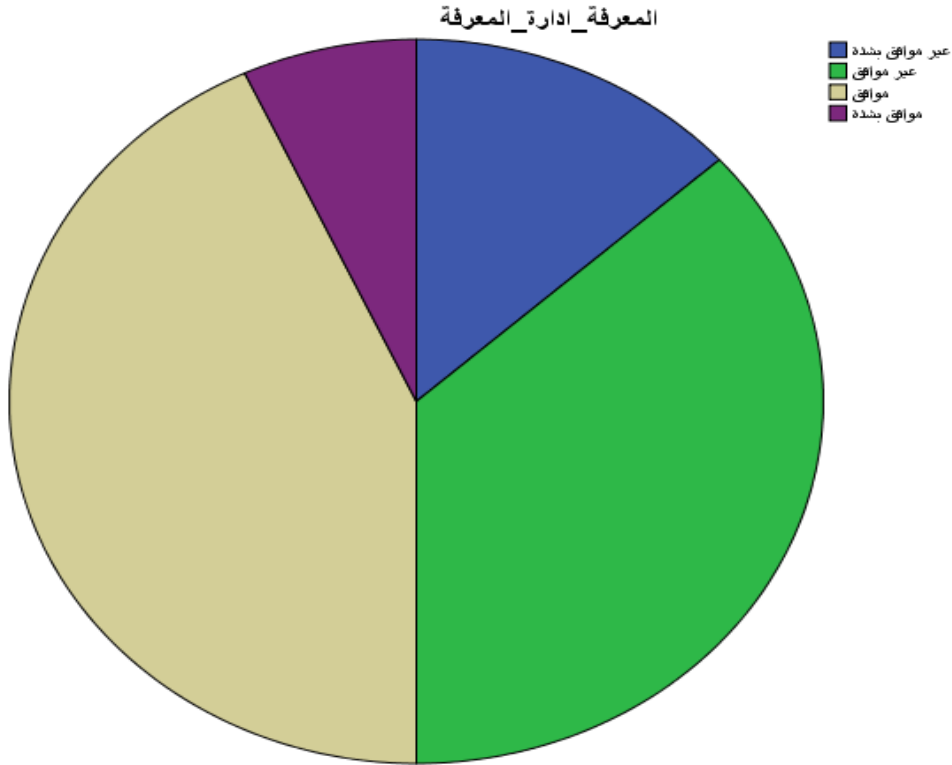


الشكل رقم (33)

السؤال واحد وثلاثون: تقوم الشركة بتزويدك بالمعرفة الخاصة بمجال عملك بالسرعة المطلوبة؟

السؤال الثلاثون (31)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	18.9	43
2. غير موافق	30	68
3. موافق	40.5	92
4. موافق بشدة	10.6	24
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 40 %، النسب تعكس مؤشر متقارب بين الإجابات مما يعني بأن عملية نقل المعرفة والتجارب في الشركة تحتاج إلى تهيئة بحيث تعزز سرعة وصول المعلومات من خلال الوسائل المتاحة.



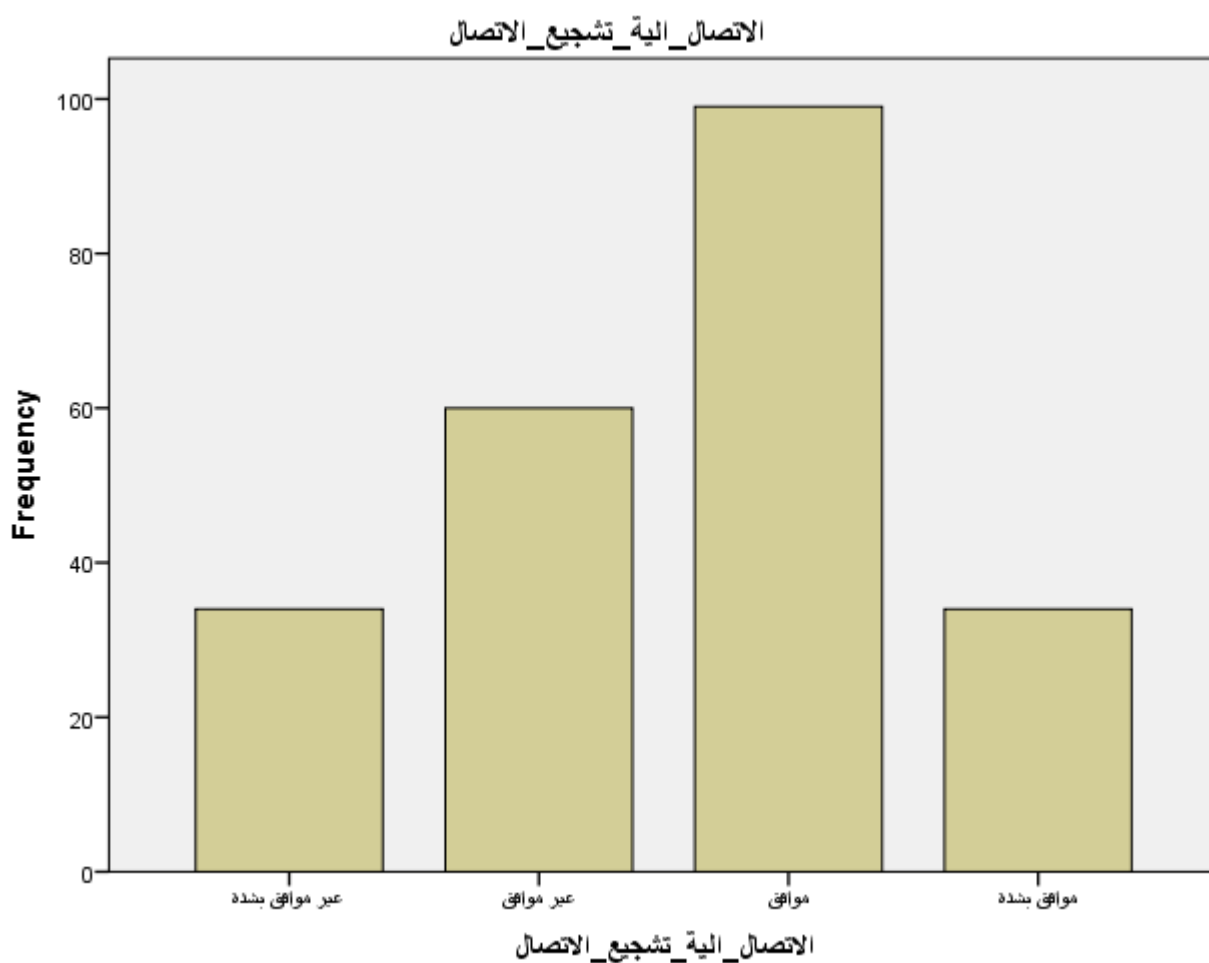
الشكل رقم (34)

البعد السابع: الاتصال

السؤال الثاني والثلاثون: يوجد آلية لتشجيع الاتصال وتحسين التعاون بين مجموعة العاملين في المديرية التي تعمل بها؟

السؤال الثاني والثلاثون (32)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	15.0	34
2. غير موافق	26.4	60
3. موافق	43.6	99
4. موافق بشدة	15	34
المجموع	100	227

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 44 % من حجم العينة، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن بيئة العمل التنظيمية توفر وسائل الاتصال الفعالة للعاملين لأداء المهام و الواجبات بأعلى كفاءة وفعالية.

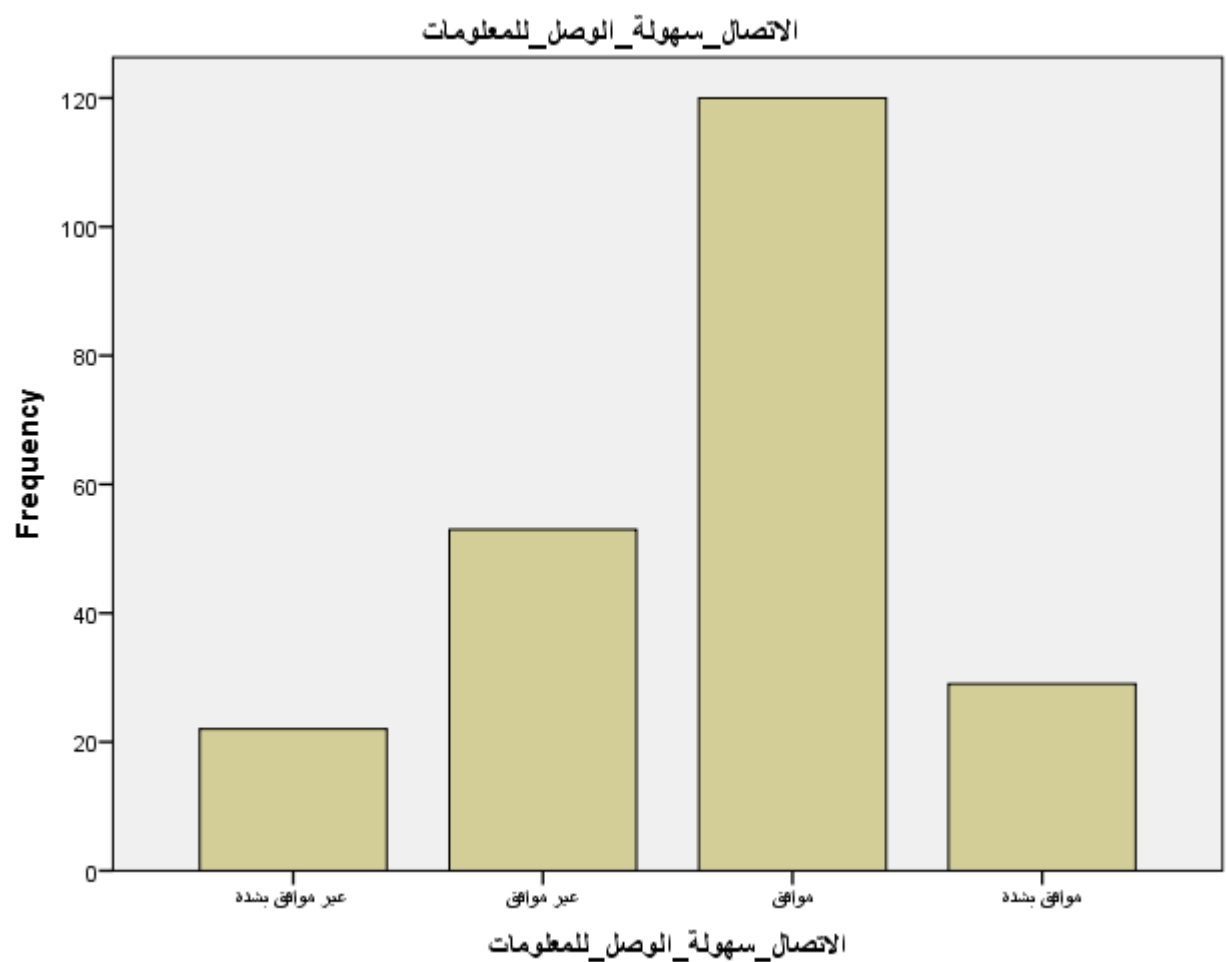


الشكل (35)

السؤال الثالث والثلاثون: يتم الوصول للمعلومات المطلوبة بسهولة ويسر عبر وسائل الاتصال المتاحة؟

السؤال الثالث والثلاثون (33)	النسبة	التكرار
1. غير موافق بشدة	9.6	22
2. غير موافق	23.7	53
3. موافق	54	123
4. موافق بشدة	12.7	29
المجموع	100	227

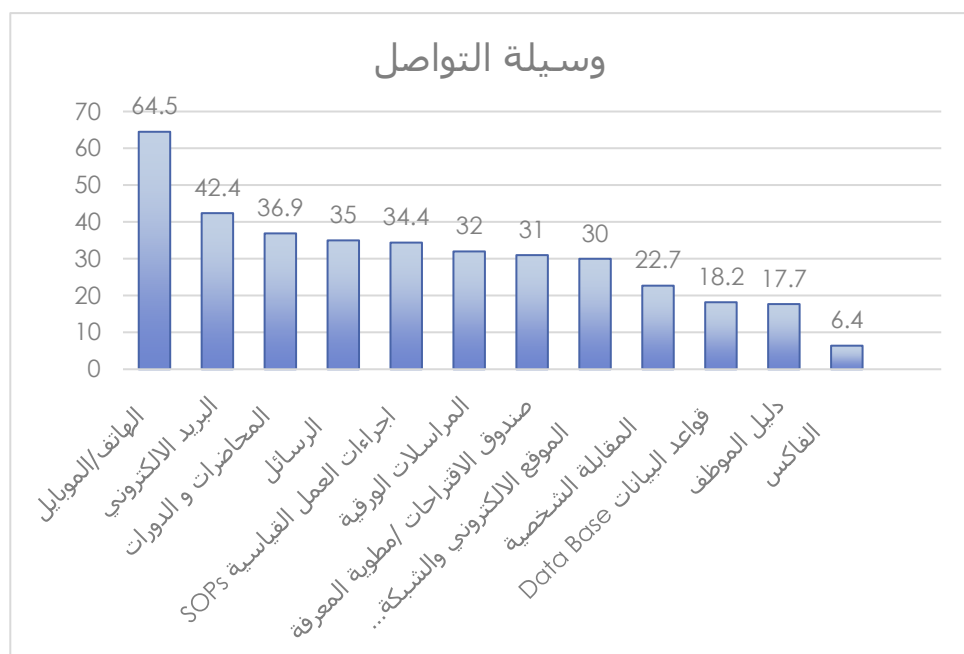
■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (3)/ موافق بنسبة 54 % تقريباً، النسبة تعكس مؤشر جيد جداً بأن وسائل الاتصال المتاحة تتسم بالسهولة والسرعة في نقل المعلومات بين القنوات المختلفة.



الشكل رقم (36)

السؤال الرابع والثلاثون : اختروسيطة الاتصال ونقل المعرفة التيت رضيك وتسهي عملك؟

وسيلة الاتصال/السؤال الثالث والثلاثون (33)	التكرار	النسبة
1. الهاتف/الموبايل	131	64.5
2. البريد الالكتروني	86	42.4
3. المحاضرات والدورات	128	36.9
4. الرسائل	71	35
5. اجراءات العمل القياسية SOPs	45	34.4
6. المراسلات الورقية	65	32
7. صندوق الاقتراحات /مطوية المعرفة	38	31
8. الموقع الالكتروني والشبكة الداخلية	61	30
9. المقابلة الشخصية	46	22.7
10. قواعد البيانات Data Base	37	18.2
11. دليل الموظف	36	17.7
12. الفاكس	13	6.4

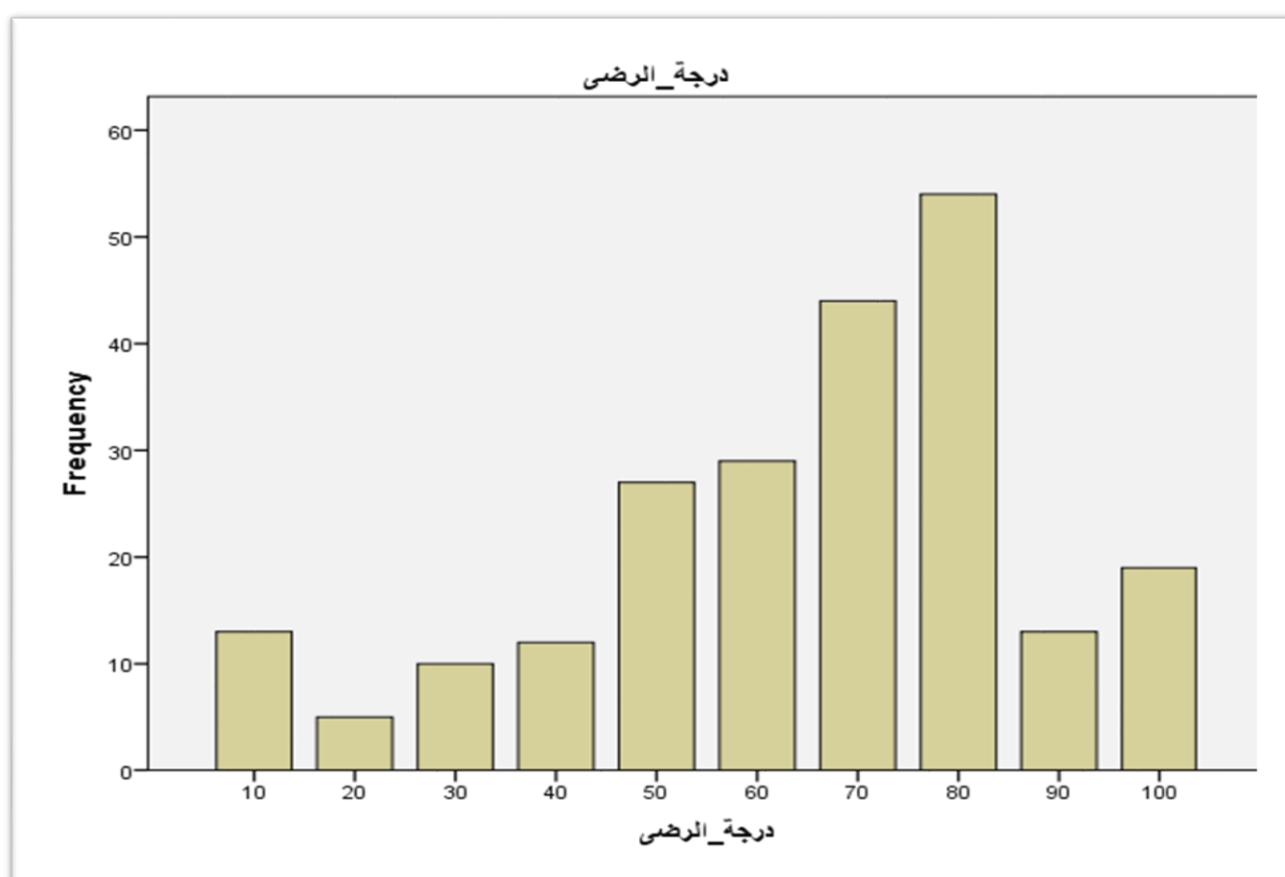


الشكل رقم (37) التوزيع النسبي لاستخدام وسائل الاتصال

درجة الرضا الوظيفي:

السؤال الخامس والثلاثون: حدد درجة رضاك الوظيفي عن الشركة من 10-100؟

السؤال الخامس والثلاثون (35)	النسبة	التكرار
10 -	5.7	13
20 -	2.2	5
30 -	4.4	10
40 -	5.3	12
50 -	11.9	27
60 -	12.8	29
70 -	19.4	44
80 -	23.8	54
90 -	5.7	13
100 -	8.8	20



الشكل (38)

المقترحات او أية ملاحظات

السؤال السادس والثلاثون . ما هي اقتراحاتك لتحسين العمل في قسمك ومديريتك ؟

السؤال السابع والثلاثون ما هي الإجراءات الواجب اتخاذها برأيك من قبل الشركة لتحسين العمل ؟
وقد كاتب الاجابات الواردة في الاجابات كانت كالآتي :

- وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
- تاهيل وتدريب الموظفين ووضع اجراءات عمل وقانون عمل داخلي واضح وعادل.
- المساواة بين الموظفين في الدورات التدريبية.
- تحسين الوضع المادي عن طريق الحوافز والعلاوات التشجيعية وتطوير قدرات الموظفين بالتدريب
- تحديد المسؤوليات و الواجبات لكل موظف وعدم التمييز بين الموظفين حسب الاقدمية او المعرفة الشخصية بل حسب الكفاءة.
- تفعيل فكرة الموظف الشامل. (تكررت مرتين)
- تفعيل نظام البصمة مع ربطه بالنظام المالي ولكافة المستويات من مدير مديرية فما دون.
- تفعيل الحافز بحسب انتاجية الموظفين في العمليات ليصار الى معرفة الموظف المنتج من الاقل كفاءة.
- زيادة الدورات المتخصصة بالعمليات.
- العدل والمساواة في النظام المالي.
- الترقية يجب ان تكون حسب بالمنافسة وليس بتنسيب المسؤول.
- تحسين الانظمة والبرامج المحوسبة.
- تحسين طرق التواصل.
- طرح العديد من الدورات.
- تحفيز الموظفين عن طريق المكافآت المادية.
- عمل اجتماعات دورية لحل المشاكل واخذ التغذية الراجعة من الموظفين.
- اعتماد نماذج جديدة لعملية تقييم الموظفين.
- اخذ رأي الموظف في التنقلات الداخلية.
- توزيع المهام بعدالة.
- عمل صيانة دورية للآليات.
- المساواة في سلم الرواتب.
- الاعتماد على الكفاءة والخبرة وانهاء مصطلح المحسوبية.
- اعتماد نماذج خاص العمل لكل الاقسام.
- العمل بروح الفريق الواحد.
- تحسين الخدمات المقدمة من الشركة للموظف.
- ادخال الانظمة المحوسبة في العمل.
- تفعيل نظام تواصل ثابت لتمييز المعلومات.
- تحسين بيئة العمل.

- التخصصية لمنصب مدراء الدوائر.
- تطبيق workflow لتعزيز عمليات الاتصال وسرعة وصول المعلومات ودعم صنع القرار.
- مطابقة اجراءات العمل مع الواقع.
- التحفيز للموظفين.
- تمكين موظفي الصف الثاني.
- عمل دراسة العبء الوظيفي.
- معادلة الشهادات واعطاء كل ذي حق حقه.
- العدالة بين الموظفين.
- تطوير الاجهزة العاملة في بيئة العمل وتحديثها.
- توفير قواعد عمل ثابتة كمرجعية دون الحاجة للرجوع للمسؤول.
- اجراء مقابلات للوظائف الداخلية
- معالجة الاختلالات في الرواتب بين 2012-2014.
- اعطاء الدورات التدريبية الحديثة في المحاسبة واستهداف من يستحقها.
- التوزيع العادل للدورات والمشاركة في اللجان ووضع اسس اشغال الوظائف الاشرافية بعيدا عن المحسوبة وتفعيل معيار المفاضلة.
- تفعيل اسلوب الثواب والعقاب.
- زيادة الرضا الوظيفي بتوفير احساس الامان الوظيفي والمساواة.
- تقليل عدد ايام الدوام وزيادة ساعات العمل اليومية.
- وضع تعليمات ثابتة لتنظيم العمل.
- تطوير الكادر البشري بالدورات العالمية الخارجية والداخلية.
- استثمار الكفاءات والطاقات الابداعية.
- اعطاء الموظف حقه حسب القانون دون المزاجية في التفسيرات.
- اعداد خطط عمل فعالة وليس نصوص انشائية تسويقية.
- تعزيز المشاركة في المؤتمرات والورشات التدريبية الخارجية.
- الغاء المراسلات الورقية والاعتماد على التواصل الالكتروني.
- زيادة نسبة الخصوصية في المكاتب.
- تفعيل جائزة الموظف المثالي لكل شهر او سنة.
- تعزيز ثقافة الاعتراف بالانجازات الخاصة بالموظفين.
- صرف مكافآت مالية وخاصة للاقسام الادارية.
- تعزيز بيئة العمل بالتدريب و الحوافز.
- منح كتب الشكر للموظفين الملتزمين.
- اطلاع الموظف على وصفه الوظيفي ومنحه دورات بحسب الوصف الوظيفي.
- ايقاف تغول المسؤولين على من يدنوهم في الوظيفة باستخدام الصفة الوظيفية.
- تعيين المسؤولين على اسس حسن الخلق مع الموظفين.

- توزيع عادل للمشاركة في الدورات واللجان الفنية والدائمة بشكل عادل.
- ادخال المنافسة كشرط للترفيات.
- مراقبة القرارات الادارية من قبل لجنة حيادية.
- توفير عدد اكبر من العمالة في العمليات.
- توفير مياه شرب للعاملين.
- وضع مكتب قريب من الرصيف المشترك لجميع موظفي العمليات.
- تحويل الاجراءات المتبعة من ورقية الى الكتروني في ساحة 4.
- العدالة وعدم التمييز والرقابة في العمل .
- استقطاب بعض الوظائف بالتعين الخارجي مثل : رئيس باخرة/فني ادوات مناولة/مدير مديرية.
- دمج الاقسام في العمليات وتقليل اعداد الموظفين لتسهيل الاجراءات وزيادة العدد في الاقسام الانتاجية وليس الادارية.
- توفير اسس التكنولوجيا في العمليات.
- سد شواغر الشركة من عمال التحميل.
- توفير غرف استراحة لموظفي العمليات مهيئة.
- الالتزام بالباس السلامة العامة من كافة الموظفين
- تحفيز موظفي العمليات وتمييزهم
- توفير مياه نظيفة على الارصفة وتشغيل الكافتيريا.
- نقل قسم الاطفاء الى الرصيف لانه بعيد نسبياً عن الميناء والارصفة.
- توفير أنشطة ترفيهية للموظفين.
- توفير التدريب والتطوير للموظفين.
- هيكلة وحدة الامن واستحداث شواغر شعبة مفتشي الامن.(تكرر مرتين)
- تثبيت نظام الحوافز التشجيعية.
- التاهيل والتدريب وتسكين كل موظف مبدع ذو خبرة.
- تثبيت حافز نهاية الخدمة بمبلغ مجزي حسب طول الخدمة.(تكرر مرتين)
- التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين من هم اقل منهم درجة.
- صرف الحوافز والمكافآت.
- اطلاع الموظفين على كل ماهو جديد في الشركة.

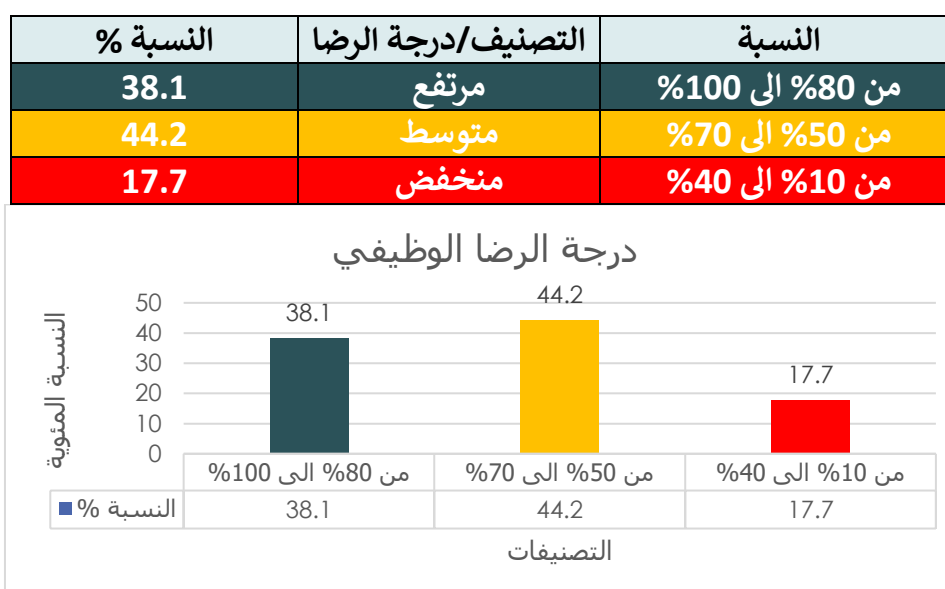
النتائج والتوصيات:

نتائج الدراسة :

بحسب تحليل الاجابات الخاصة باسئلة درجة الرضى الوظيفي والتي تم توزيعها بحسب الفئات التالية :

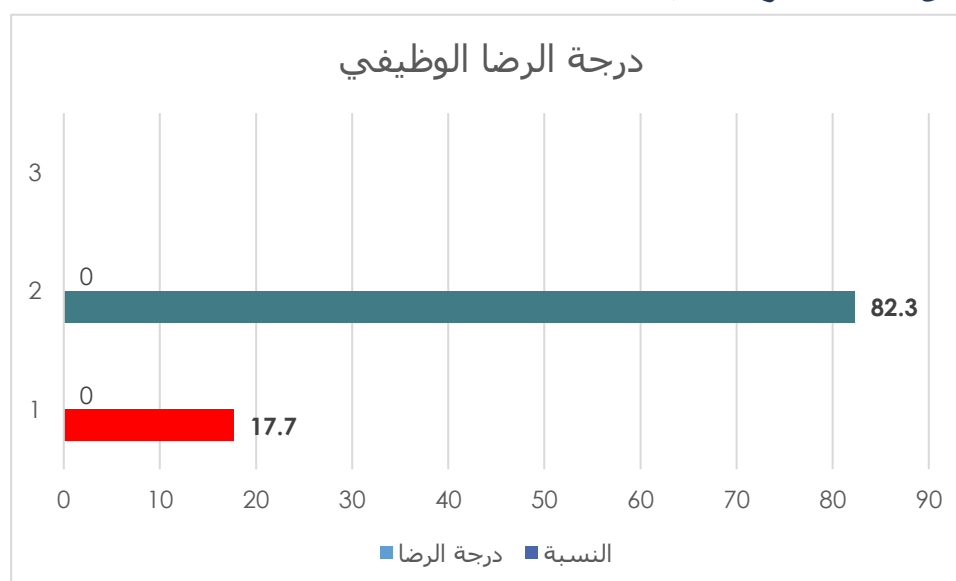
- غير راضي أو درجة الرضا منخفضة للاجابات من 10-40 وقد حققت نسبة 17.7%
- راضي او درجة رضا متوسطة للاجابات من 50-70 وقد حققت نسبة 44.2%
- راضي جدا درجة رضا مرتفعة للاجابات من 80-100 وقد حققت نسبة 38.1%

وحيث أن الرضا الوظيفي يعتبر متغير تابع غير ملموس لا يمكن قياسه بأرقام دقيقة وحقيقته لا انه يقاس من خلال قراءة المؤشرات والحالة العامة للاجابات فان الدراسة خلصت للنتيجة النهائية التالية:



● تم تقسيم الاجابات الى فئتين بحسب التالي:

- غير راض من 10-40 تكون النسبة 17.7%
- راضي من 50-100 تكون النسبة 82.3%



الشكل رقم (39)

➤ التوصيات :

بحسب النتائج أعلاه فإن التوصيات ستكون بحسب الابعاد التي طرحت في الدراسة وهي كالتالي:

محور التدريب :

- ضرورة الاعياز لقسم تنمية الموارد البشرية بزيادة حصة الافراد من الدورات التدريبية المتخصصة وبحسب الوصف الوظيفي وان يتم تنفيذها من خلال خطة تدريبية مدروسة تستهدف الموظفين بحسب تقييم الاداء السنوي وبعد تحديد مواطن الضعف ليتم صقلها بالدورات التدريبية.
- هناك علاقة قوية بين التدريب والرضا الوظيفي والذي ينعكس اثره على الاداء التنظيمي من خلال اداء الافراد، وحيث ان التدريب عملية رئيسية من عناصر ادارة الموارد البشرية لذا نقترح ان يكون هناك تعاقد مه جهة متخصصة في التدريب ولها خبرة في اعداد وتدريب الموظفين حسب الفئات الوظيفية والاحتياجات التدريبية والمسار والوصف الوظيفي.
- ان يتم التطوير على العملية التدريبية من خلال اعداد نموذج مصفوفة التدريب لكل موظف يبني في كل عام من خلال مسؤوله المباشر ويحدد فيه عدد الدورات التي يحتاجها ونوعيتها وان يكون هناك سجل تقييمي مؤتمت وموثق في قسم التنمية ويربط بالمسار الوظيفي لكل موظف.

محور الإدارة والإشراف:

- نتائج عينة الدراسة تظهر انسجام بين الموظفين والرؤساء من خلال علاقة ايجابية مبنية على التعاون وروح الفريق الواحد، مما يستدعي دعم وتحفيز كلا الطرفين للاستمرار في تحقيق وتعزيز ثقافة الشركة والتي تعد العمل بروح الفريق أحد اهم القيم التي تسعى الى تعزيزها.
- اوضحت الدراسة أن سياسة الباب المفتوح مطبقة في الشركة وهذا يعكس التزام الشركة بتطبيق قيم الشفافية في أسس التعامل.
- اظهرت الدراسة الى ضرورة الافصاح عن الوصف الوظيفي لكل الوظائف ليتسنى لجميع الموظفين من معرفة المهام والواجبات والصلاحيات.
- ضرورة السير في اعداد دليل الموظف "Employee Handbook" من قبل الموارد البشرية والذي يوضح فيه كافة التفاصيل التي تعنى في البروتوكولات والسياسات و التعليمات المطبقة في الشركة و مدونة السلوك الوظيفي.
- تم الاقتراح سابقا بانشاء بوابة الموظف او مايسمى Employee Portal وهي احد الوسائل التي تسهل عمليات الاتصال الفعال والمكان الأمثل والأسرع لمتابعة الملف الوظيفي، والبيانات المالية، التقارير، الدورات، الجوائز، العقوبات، وغيرها. هذه المنصة معتمدة لخدمات الموظفين الوظيفية والمالية.

محور المعايير ووضوح الاجراءات:



- تفعيل عملية التحفيز سواء المادي او المعنوي للموظفين عن طريق الوسائل التي طرحت في الدراسة مثل :

(كتب الشكر، المكافآت المالية، الموظف المثالي.....الخ).

- أشارت الدراسة الى تقارب في النتائج المتعلقة بوضوح الصلاحيات والمرجعيات لذا يجب أن يعزز ذلك من خلال الوصف الوظيفي والهيكل التنظيمي الخاص بالشركة بخطة الاستبدال والذي يشير الى الأدوار الوظيفية المهمة والدرجة في الشركة و الموظفين الذي يمكنهم شغل هذه الوظائف حالياً وفي حال شغورها مستقبلاً من خلال التعاقب الوظيفي لضمان استمرارية الاعمال وبما يتلائم مع خطة ادارة المخاطر.



محور الاستقرار الخماسي: (الاقتصادي/الاجتماعي/النفسي/الفني/الوظيفي)

- العمل على زيادة الاستقرار الوظيفي من خلال الجانب المادي من خلال العلاوات والمكافآت وغيرها.
- الحاجة الى تطوير الكفايات الفنية وصقلها من خلال برامج التدريب.
- ضرورة الاعاز للمسؤولي الوظائف الاشرافية بعقد اجتماعات دورية مع موظفيهم واطلاعهم على خطط العمل و اعطائهم تغذية راجعة عن ادائهم وطرق التحسين لضمان تحقيق افضل النتائج.



محور البنية التحتية والمعلوماتية

- تعزيز بيئة العمل بوسائل الراحة والتي تساهم في تحقيق اعلى درجات الراحة للموظف
ليتمكن من اداء مهامه بافضل صورة وقد وردت في المقترحات بعضاً من هذه الاقتراحات
وسيما في مديرية العمليات بتوفير اماكن استراحة واعادة تشغيل الكافتيريا مع العلم بان
جميع هذه الملاحظات قد تمت معالجتها.

محور ادارة المعرفة

- تعتبر ادارة المعرفة من اساسيات الادارة الحديثة والتي تضم المعارف الضمنية والصريحة، لذا توصي الدراسة بضرورة توثيق المعرفة التنظيمية من خلال عدة وسائل مثل: (تعليمات العمل/اجراءات العمل/دليل الاجراءات) بما يضمن استمرارية الاعمال وديمومتها.

محور الاتصال

- توصي الدراسة بضرورة تفعيل وسائل اتصال جديدة تضمن سهولة وسرعة وصول المعلومات بما يدعم عمليات صنع القرار بدقة وسهول وسرعة عالية من خلال تطوير الانظمة الحالية وتطبيق workflow و اية وسائل اخرى تخدم عمليات الاتصال والتواصل الفعال.

ملاحظات تتعلق بالدراسة والعينة الاحصائية:

- الايعاز لمديرية الموارد البشرية بضرورة اعتماد مؤشر الرضا الوظيفي KPIs وان يقاس سنوياً.
- الايعاز لمدرء المديرية بضرورة التعاون في تنفيذ دراسة الرضا الوظيفي للوصول الى العينة المناسبة وذلك بحسب جدول العينات الاحصائي تقريباً (314) من مجتمع الدراسة الذي كان (1702) بحسب المعادلة التالية :

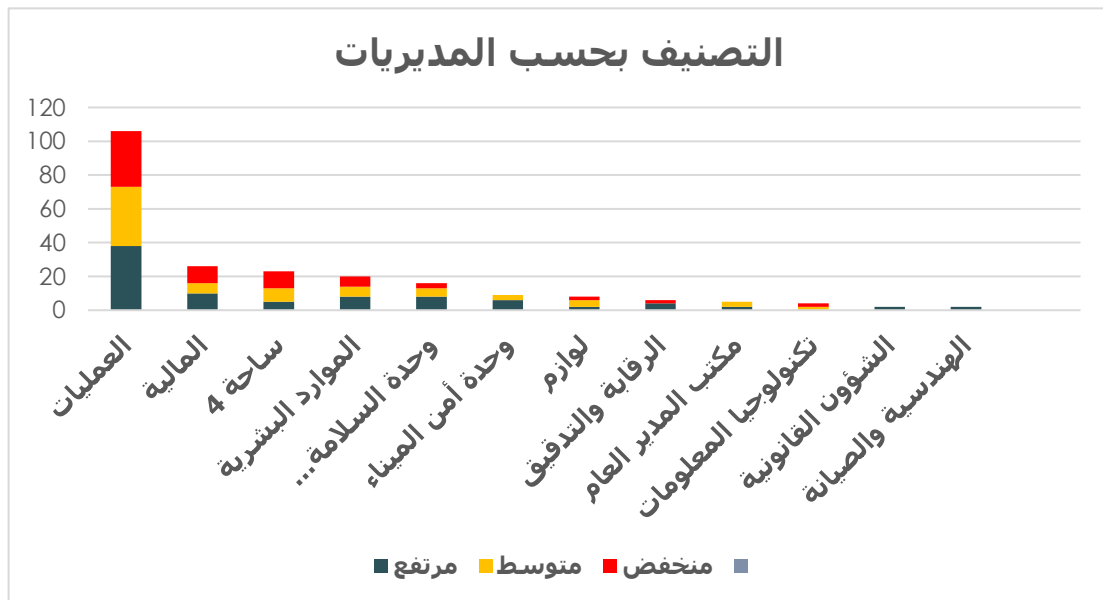
$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p(1 - p)}{(E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p(1 - p))} = n$$

- مقترحات الموظفين الواردة في الدراسة تم جمعها حسب منهجية الدراسة بصورة العينة العشوائية وذلك عبر استبيان الرضا الوظيفي، وتخضع للدراسة والتحليل وفق أنظمة الشركة .
- أغلب الملاحظات الواردة والمقترحات كانت في النصف الاول من العام 2024 واغلب هذه المقترحات قد تم معالجتها بالدراسات التي تم اعدادها واعتمادها من الشركة وعلى النحو التالي:
- تأهيل الشركة وحصولها على شهادات الايزو والتي تشكل المفاصل الرئيسية لنظام الإدارة المتكامل والتي تشمل
 - نظام إدارة الجودة ISO 9001
 - نظام إدارة المخاطر ISO 31000
 - نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية ISO 45001
 - نظام إدارة البيئة ISO 14001
- اعداد الخطة الاستراتيجية للشركة للأعوام 2024-2026
- اعداد الخطة التنفيذية للشركة للأعوام 2024-2026
- تحكيم وتحديث الهيكل التنظيمي للشركة.
- اعداد دليل واجبات ومهام الوحدات التنظيمية في الشركة.
- اعداد دليل إجراءات العمل SOPs.
- دراسة تسكين العمال لضمان الاستغلال الامثل للموارد البشرية.
- تنوي الشركة التقدم لجائزة الاعتراف بالتميز R4E والمعتمدة من مركز الملك عبدالله الثاني.

ملحقات الدراسة : أولاً الجداول الاحصائية :

• جدول يبين التصنيفات درجة الرضا بحسب المديريات

حسب المديرية	مرتفع	متوسط	منخفض	الإجمالي الكلي
العمليات	38	35	33	106
المالية	10	6	10	26
ساحة 4	5	8	10	23
الموارد البشرية	8	6	6	20
وحدة السلامة والصحة المهنية	8	5	3	16
وحدة أمن الميناء	6	3		9
لوازم	2	4	2	8
الرقابة والتدقيق	4		2	6
مكتب المدير العام	2	3		5
تكنولوجيا المعلومات		2	2	4
الشؤون القانونية	2			2
الهندسية والصيانة	2			2
الإجمالي الكلي	87	72	68	227



الشكل رقم (40)

• جدول يبين التصنيفات درجة الرضا بحسب المستوى الاداري

حسب المستوى الإداري	مرتفع	متوسط	منخفض	الإجمالي الكلي
مدير مديرية	5			5
رئيس قسم	10	2	2	14
رئيس شعبة	4	12	4	20
غير ذلك	68	58	62	188
الإجمالي الكلي	87	72	68	227

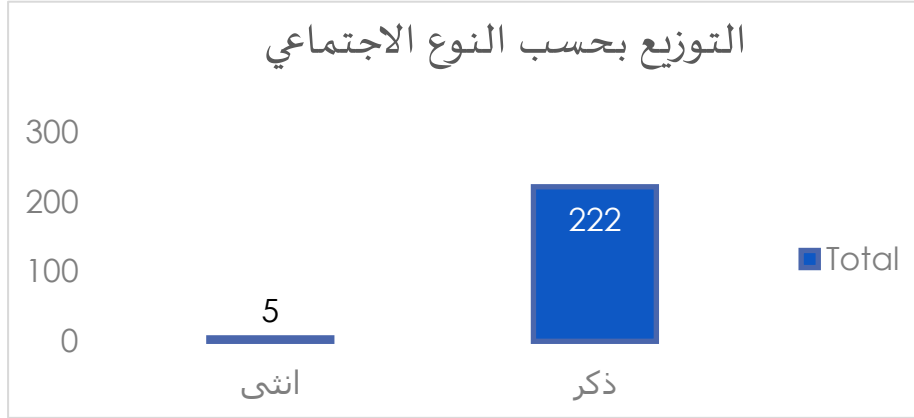
• جدول يبين التصنيفات درجة الرضا بحسب الدرجة العلمية

حسب الشهادة العلمية	مرتفع	متوسط	منخفض	الإجمالي الكلي
دكتورة	1			1
بكالوريوس	22	22	21	65
ماجستير	8	2	5	15
دبلوم	2	8	8	18
ثانوية عامة	31	20	20	71
دون الثانوية العامة	23	20	14	57
الإجمالي الكلي	87	72	68	227

• جدول يبين التصنيفات درجة الرضا بحسب عدد سنوات الخدمة في الشركة

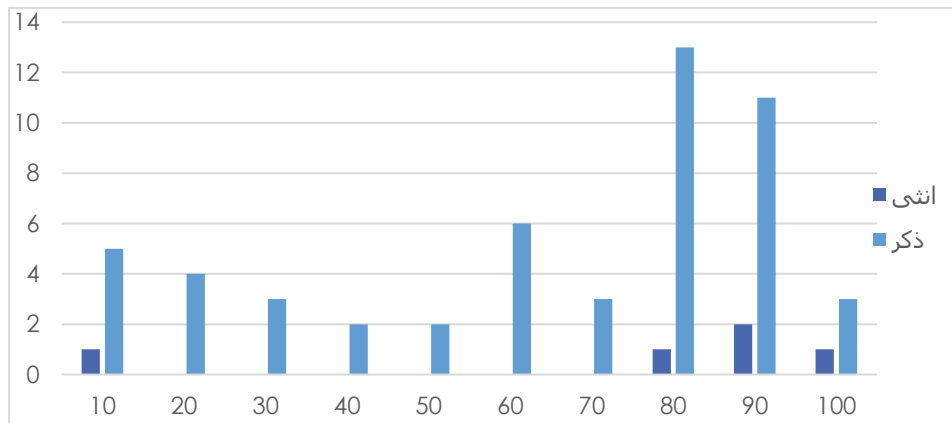
حسب سنوات الخدمة	مرتفع	متوسط	منخفض	الإجمالي الكلي
اكثر من 20 سنة	37	14	13	64
من 16 سنة الى 20 سنة	5	7	5	17
من 11 سنة الى 15 سنة	8	7	3	18
من 6 سنوات الى 10 سنوات	35	41	39	115
اقل من 5 سنوات	2	3	8	13
الإجمالي الكلي	87	72	68	227

- جدول يبين التصنيفات درجة الرضا بحسب النوع الاجتماعي
-عدد المشاركات من الموظفين بحسب الجنس: ذكر أو أنثى



الشكل رقم (41)

- نسبة الرضا بحسب النوع الاجتماعي من 100%



الشكل رقم (42)

المسمى الوظيفي	النوع الاجتماعي		Grand Total
	انثى	ذكر	
رئيس شعبة	2	18	20
رئيس قسم	1	13	14
غير ذلك	2	186	188
مدير		5	5
Grand Total	5	222	227

جدول يوضح المسمى الوظيفي للفئات المشاركة بحسب النوع الاجتماعي

➤ ثانياً: استبيان الدراسة (مرفق بطيه).

اسئلة الدراسة

نموذج قياس رضا الموظف الرقم 02: F: QMS

استبيان قياس رضا الموظف

عزيزي الموظف،،،

انطلاقاً من أهداف شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ بتطوير ورفع كفاءة موظفيها وزيادة الرضا الوظيفي مما ينعكس على أداء الموظف وبالتالي على أداء الشركة، لذا نرجوا منك تعبئة الاستبانة التالية علماً بأن المعلومات ستكون سرية مع ملاحظة ان كتابة الاسم غير ضرورية.

❖ 1. المديرية او القسم التي تعمل بها:

- ☐ العمليات ☐ الموارد البشرية ☐ المالية ☐ الرقابة والتدقيق ☐ الارصفة المتخصصة ☐ وحدة السلامة والصحة المهنية ☐ وحدة امن الميناء ☐ ساحة 4 ☐ مكتب المدير العام ☐ وحدة IT ☐ نادي الامير راشد ☐ المدينة العمالية ☐ الشؤون القانونية ☐ الدائرة الهندسية والصيانة ☐ اللوازم والمشتريات.

❖ 2. سنوات الخدمة: ☐ 0-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐ 16-20 ☐ 21 فأكثر.

❖ 3. المستوى التعليمي: ☐ دون التوجيهي ☐ توجيهي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراة.

❖ 4. المستوى الوظيفي: ☐ مدير ☐ رئيس قسم ☐ رئيس شعبة ☐ أخرى

اسئلة الدراسة

المجال	السؤال	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة
التدريب	5. لم اتلق اي دورة تدريبية في عام 2024				
	6. يتم تزويدك بالتدريب المطلوب وفقا لاحتياجاتك الوظيفية والتطورات العلمية				
	7. التدريب الذي حصلت عليه كان مناسباً واكسبني مهارة تمكيني من تنفيذ اعمال بيسر				
الادارة والاشراف	8. رئيسك المباشر يساند ويشجع الافكار الابداعية والخلاقة التي تقوم بطرحها				
	9. يتم اشراكك في إعداد خطط العمل واليات العمل جميعها او ايا منها مثل: (الرؤيا، الرسالة، الاهداف الاستراتيجية، تقدير الاحتياجات الوظيفية،... الخ).				
	10. سياسة الباب المفتوح في الشركة مطبقة ومفيدة				
	11. نقوم بقياس ادائنا من خلال مؤشرات اداء واضحة				
	12. هناك وضوح للمرجعيات والصلاحيات لكافة المستويات الادارية				
	13. يتم تزويد الموظفين بالتغذية الراجعة حول ادائهم لدعمهم او لاتخاذ الإجراءات التصحيحية				

14. اختر وسيلة التحفيز التي ترضيك (ملاحظة: يمكن وضع إشارة ✓ بجانب أكثر من وسيلة)					
1. كتب شكر	2. جائزة الموظف المتميز داخليا / خارجيا	3. الترفيعات	4. الحوافز والمكافآت المالية	5. المشاركة في المؤتمرات	6. جميع ما ذكر
المعايير ووضوح الإجراءات		15. يتوفر في الذي تعمل به معايير للأداء مكتوبة تعتمد عليها في عملك ويتم متابعتها وتقييمها			
		16. الإجراءات والتعليمات الداخلية المتبعة في تنفيذ الأعمال تخدم العمل و تؤثر عليه ايجابيا			
الاستقرار الخماسي		18. تعتبر الحافز السنوي الذي تقاضيته هذا العام عادلا ومرضيا لك			
		19. يتم العمل بروح الفريق في قسمك			
		20. هل تشعر بالأمان الوظيفي في الشركة (غير مهدد بإنهاء الخدمات بدون سبب) ..			
		21. تشعر بتوفر العدالة والمساواة والشفافية ب (توزيع العمل، الدورات... الخ)			
		22. تشعر بتطوير قدراتك وخبرتك الفنية باستمرار مما يساعدك في انجاز العمل			

المجال	السؤال	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بشدة	موافق
الاحساس باهمية دور الموظف في الشركة	23. اعتقد بان الوصف الوظيفي يتناسب مع مؤهلاتي و خبراتي				
	24. تشعر بان دورك مهم في الشركة				
بيئة العمل (البنية التحتية و المعلوماتية)	25. مكان العمل الذي تعمل به يتميز بأنه مريح وآمن				
	26. يتوفر لدينا البرامج المحوسبة وقواعد البيانات والمعدات اللازمة لتنفيذ الاعمال ببسر وسهولة				
	27. البنية التحتية والاجهزة المكتبية كافية و مريحة للعمل				
المعرفة	28. لدى الموظفين في شركتنا معلومات عن ادارة المعرفة				
	29. اصحاب الخبرات يقومون في نقل تجاربهم للعاملين بكافة المستويات الادارية				
	30. شركتنا توفر المعلومات للعاملين في الوقت المناسب بعدة وسائل لنقل المعرفة				
	31. تقوم الشركة بتزويدك بالمعرفة الخاصة بمجال عملك و بالسرعة المطلوبة				
الاتصال	32. يوجد الية لتشجيع الاتصال و تحسين التعاون بين مجموعة العاملين في المديرية التي تعمل بها				
	33. يتم الوصول للمعلومات المطلوبة بسهولة و يسر عبر وسائل الاتصال المتاحة				

34. اختر وسيلة الاتصال ونقل المعرفة التي ترضيك وتسهل عملك (ملاحظة: يمكن وضع اشارة بجانب اكثر من وسيلة)			
1.الهاتف	2. البريد الالكتروني	3.رسائل SMS	4.الفاكس
5.المقابلة الشخصية	6. صندوق الاقتراحات	7. المراسلات الورقيه	8. الموقع الالكتروني و الشبكة الداخلية
9. دليل الموظف	10.مطوية المعرفة	11. المحاضرات و الدورات	12. إجراءات العمل القياسية
13.قواعد البيانات			

❖ 35.الرجاء حدد درجة رضاك الوظيفي عن الشركة حيث: رقم (10) يعني درجة رضا منخفضة جدا و (100) درجة رضا

مرتفعة جدا

100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

❖ 36. ما هي اقتراحاتك لتحسين العمل في قسمك ومديريتك ؟

❖ 37. ما هي الإجراءات الواجب اتخاذها برأيك من قبل الشركة لتحسين العمل ؟

امسح الباركود للاطلاع على دراسة الرضا
الوظيفي لعام 2024



انتهى بحمد الله