



وزارة العمل

تقرير نتائج قياس رضا الموظفين لعام 2024



إعداد

مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي

صهيب قشمر

هيثم الشوابكة

م. سوسن سالم

بإشراف

د. نائل نايف الخالدي

كانون الثاني 2025

يشتمل هذا التقرير على المحتويات التالية		
الصفحة	الموضوع	القسم
2	المقدمة والمنهجية	الأول
5	النتائج الإحصائية للمعلومات العامة	الثاني
9	النتائج الإجمالية لقياس رضا الموظفين	الثالث
14	النتائج التفصيلية لقياس رضا الموظفين	الرابع
15	المحور الأول الرضا عن الإدارة العليا والمسؤول المباشر	
15	المحور الثاني الرضا عن سياسات الإدارة	
16	المحور الثالث الرضا عن بيئة العمل	
16	المحور الرابع الرضا عن الاتصال والتواصل	
17	المحور الخامس الرضا عن المشاركة والتمكين وتكافؤ الفرص	
17	المحور السادس الرضا عن تقييم الموظفين	
18	المحور السابع الرضا عن التدريب	
18	المحور الثامن الرضا عن المكافآت والحوافز	
19	المحور التاسع الرضا عن إدارة المعرفة	
19	المحور العاشر الرضا عن إدارة الابتكار	
20	المحور الحادي عشر الرضا عن إدارة التغيير	
21	المعايير الديموغرافية	الخامس
25	المقارنة مع قياس رضا الموظفين لعام 2023	السادس
28	التوصيات	السابع

القسم الأول

المقدمة والمنهجية

إيماناً من حرص الوزارة على التواصل مع موظفيها واستطلاع آرائهم ومقترحاته لغايات استخدامها في تطوير العمل ورفع مستوى الأداء وتحسين بيئة العمل وزيادة مشاركتهم وتفاعلهم وانطلاقاً من إستراتيجية الوزارة في تعزيز ثقافة تمكين الموظفين وضمان المواءمة ما بين الأهداف المؤسسية للوزارة والمهنية للموظف، قامت مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي بالتعرف على رضا الموظفين خلال عام 2024 كمؤشر حيوي ومهم لتطوير الأداء المؤسسي في الوزارة وفقاً لمعايير التميز الحكومي.

ويصف هذا التقرير عملية الاستبيان ويقدم نتائجه وتوصياته بموجب إجابات المشاركين في الاستبيان وعموماً فإن الغاية من هذا التقرير هي تحقيق الأهداف التالية:

1. التواصل مع الموظفين واستطلاع آرائهم.
2. تطوير العمل ورفع مستوى الأداء.
3. تحسين بيئة العمل.
4. تمكين الموظفين.
5. تحسين مستويات رضا الموظفين واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

❖ معايير التميز الحكومي:



الشكل (1): معايير التميز الحكومي

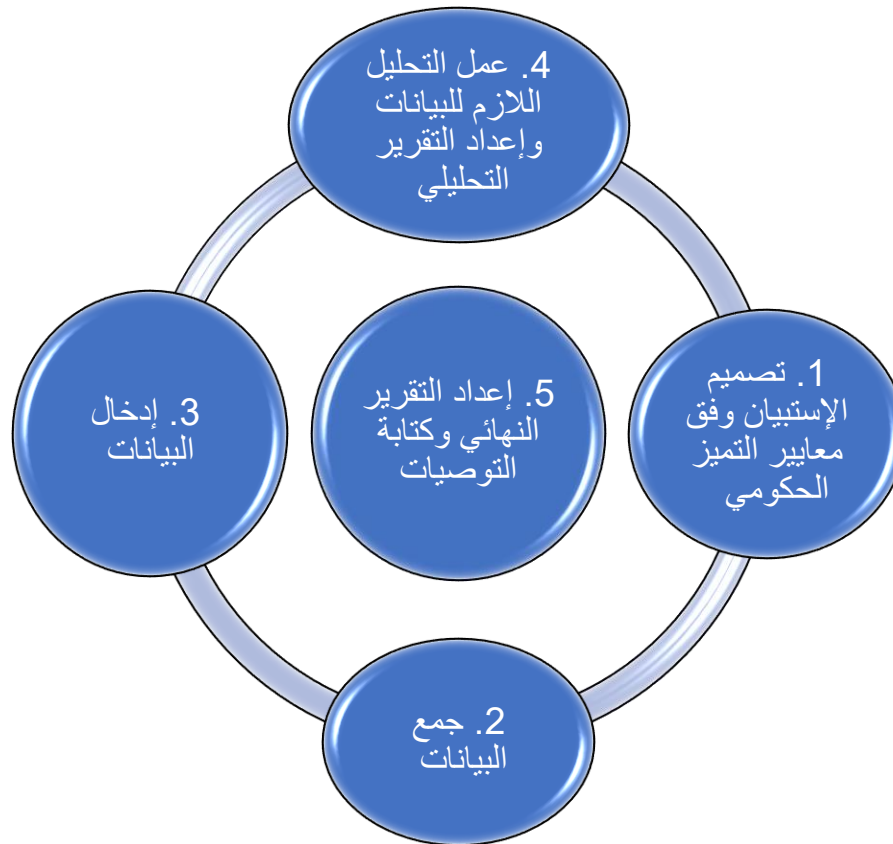
❖ منهجية العمل وطرق جمع البيانات:

1. تم تعميم الاستبيان على موظفي وزارة العمل والبالغ عددهم (729) موظف وموظفة حيث تم توعية الموظفين بأهداف الاستبيان وأهميته وضرورة التعامل مع الاستبيان بجدية وأن جميع الإجابات ستكون سرية.
2. بلغ عدد المستجيبين (470) موظف وموظفة.
3. تمت عملية تصفية البيانات والتحقق من صحتها واكتشاف البيانات غير المرتبة وتم تصحيحها وتم التأكد من عدم وجود فائض أو نقص بيانات وتم حذف المسافات البادئة وتم التأكد من عدم وجود صفوف فارغة وتم التأكد من عدم وجود أخطاء إملائية.

4. تم تثبيت مستوى المستهدف وفقاً للمعدل المستهدف للرضا الوظيفي خلال العام 2023.

5. تم استخدام الطريقة الإلكترونية في التحليل الإحصائي وتم إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي (اكسل EXCEL) وتم التحليل من خلال أداة (Query Power Editor) ومن ثم ترحيل التحليل إلى خاصية (Pivot Table) واحتساب معدل الرضا العام ورضا كل محور من المحاور من خلال جمع الإجابات (راض تماماً، راض نوعاً ما) وتقسيمها على إجمالي الإجابات.

❖ مراحل تصميم وتحليل استبيان قياس رضا الموظفين:



الشكل (2): منهجية قياس رضا الموظفين

القسم الثاني

النتائج الإحصائية للمعلومات العامة للموظفين

❖ أولاً: النوع الاجتماعي

- 1- ذكر
- 2- أنثى

❖ ثانياً: المستوى العلمي

- 1- دراسات عليا
- 2- بكالوريوس
- 3- دبلوم كلية مجتمع
- 4- ثانوية عامة فما دون

❖ ثالثاً: المستوى الإداري

- 1- وظائف قيادية
- 2- وظائف إشرافية
- 3- وظائف تخصصية / فنية
- 4- وظائف مساندة

❖ رابعاً: الفئة الوظيفية

- 1- الفئة الأولى
- 2- الفئة الثانية
- 3- الفئة الثالثة
- 4- أخرى

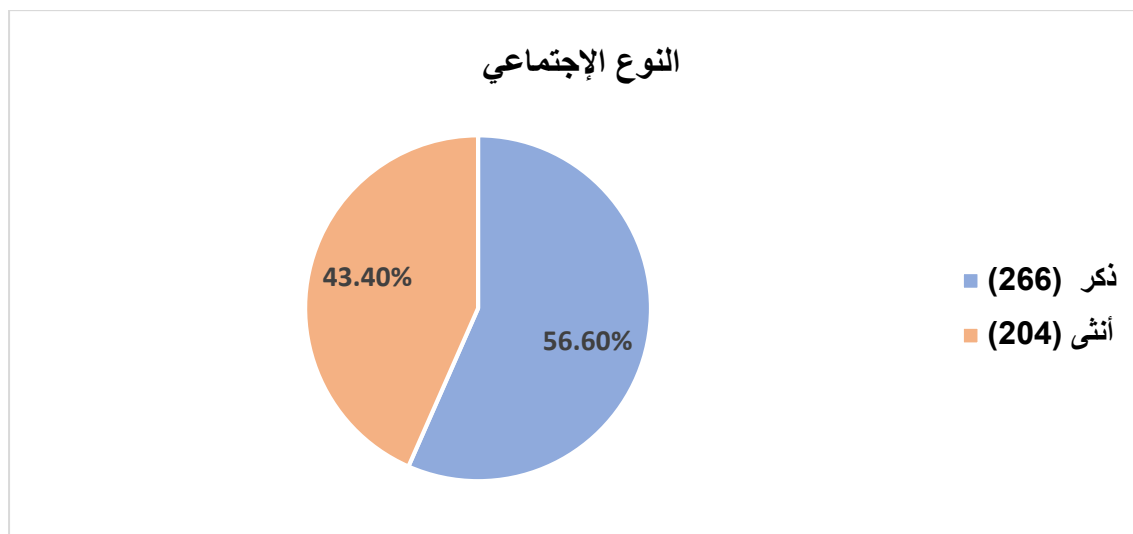
❖ خامساً: سنوات الخدمة

- 1- (1-5) سنوات
- 2- (6-10) سنوات
- 3- (11-15) سنة
- 4- (16) سنة فأكثر

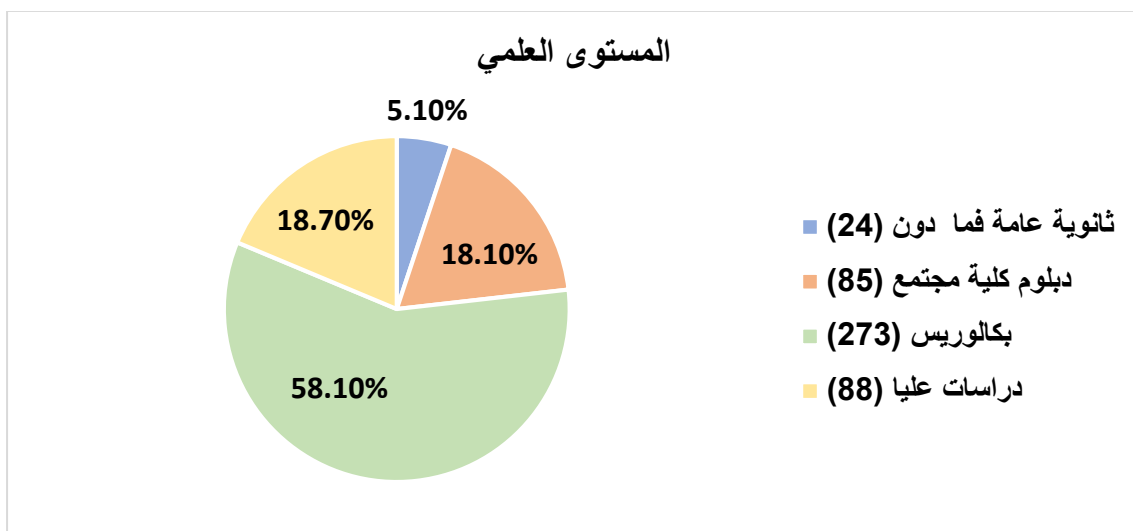
❖ سادساً: مكان العمل

- 1- مركز الوزارة
- 2- مديريات الميدان

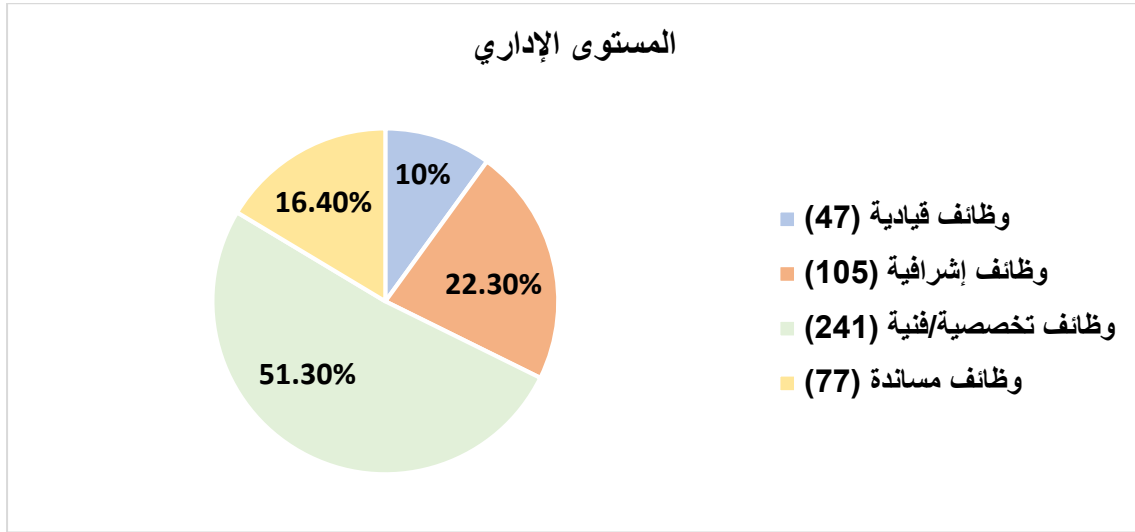
1. النوع الاجتماعي:



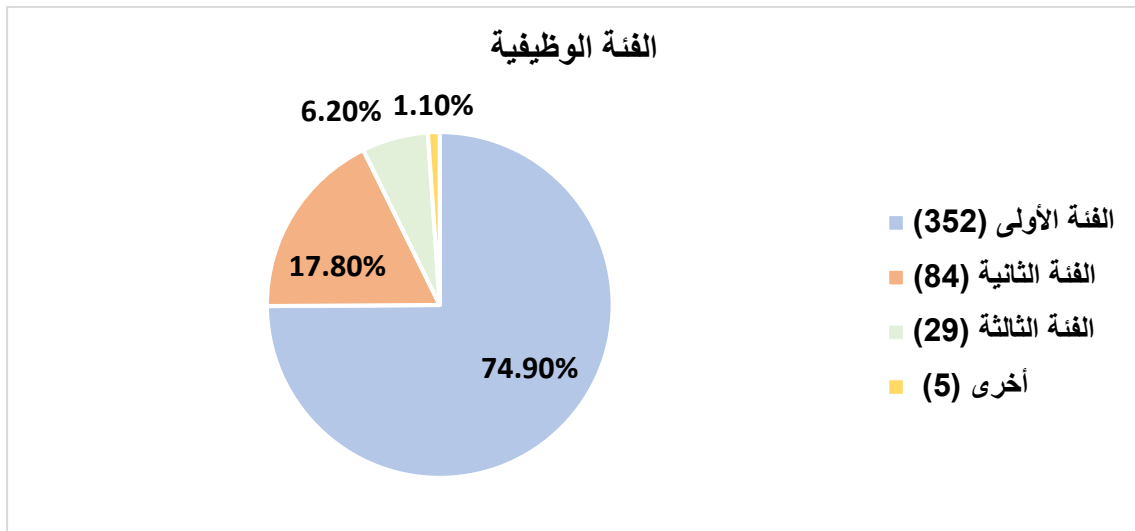
2. المستوى العلمي:



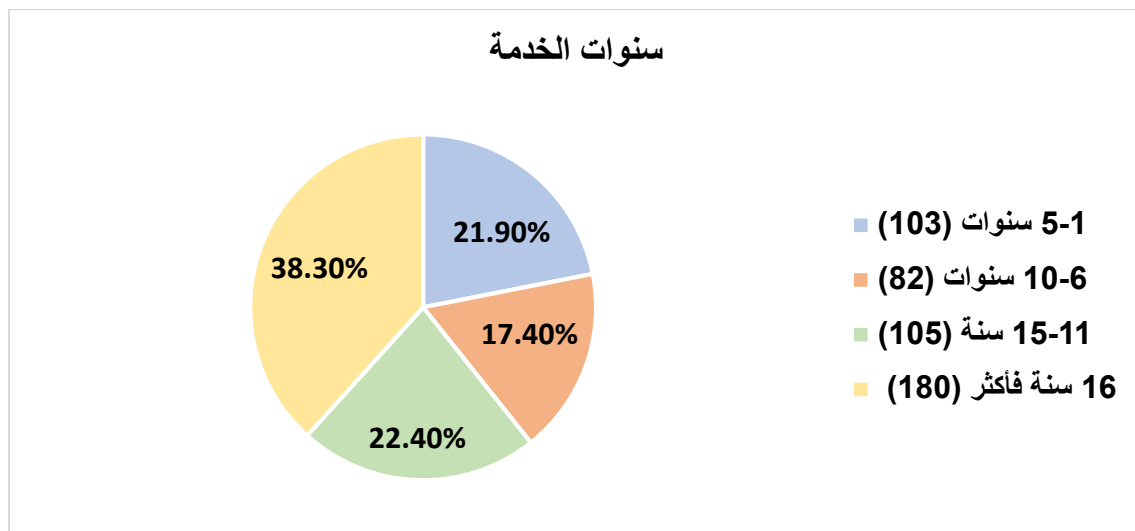
3. المستوى الإداري:



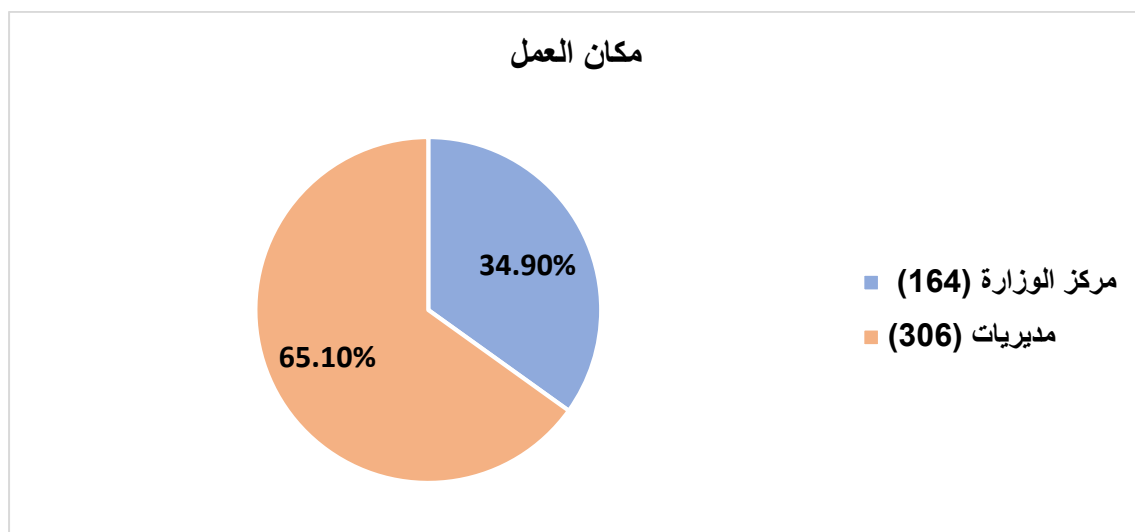
4. الفئة الوظيفية:



5. سنوات الخدمة:



6. مكان العمل:

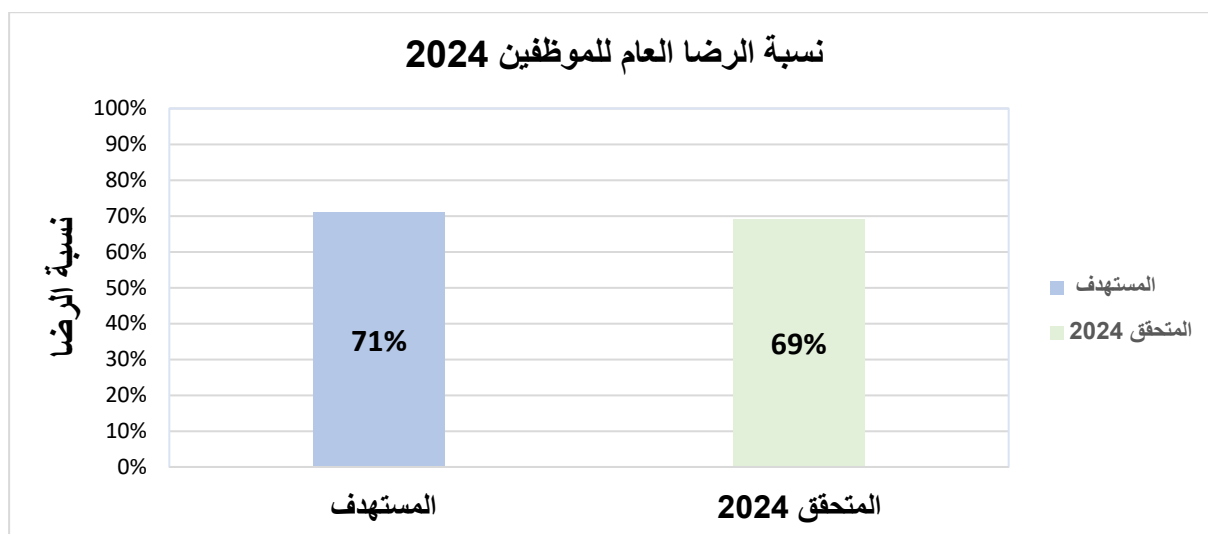


القسم الثالث

النتائج الإجمالية لقياس رضا الموظفين

نتائج تحليل معدل الرضا العام		أولاً
نتائج تحليل معدل الرضا وفقاً للمحاور الرئيسية		ثانياً
المحور الأول	الرضا عن الإدارة العليا والمسؤول المباشر	
المحور الثاني	الرضا عن سياسات الإدارة	
المحور الثالث	الرضا عن بيئة العمل	
المحور الرابع	الرضا عن الاتصال والتواصل	
المحور الخامس	الرضا عن المشاركة والتمكين وتكافؤ الفرص	
المحور السادس	الرضا عن تقييم الموظفين	
المحور السابع	الرضا عن التدريب	
المحور الثامن	الرضا عن المكافآت والحوافز	
المحور التاسع	الرضا عن إدارة المعرفة	
المحور العاشر	الرضا عن إدارة الابتكار	
المحور الحادي عشر	الرضا عن إدارة التغيير	

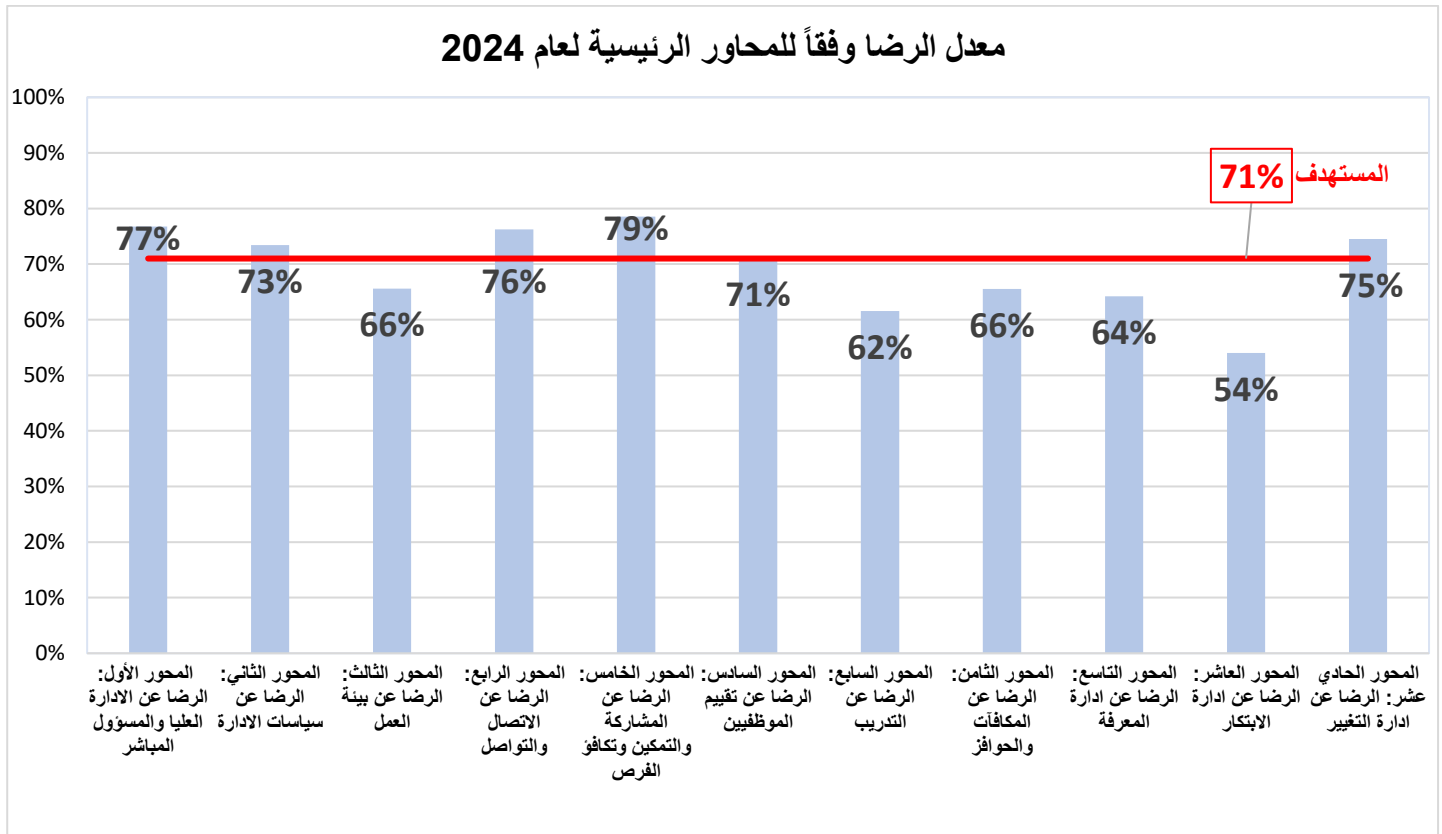
1. نتائج تحليل معدل الرضا العام:



الفجوة	المستوى المستهدف	المستوى المتحقق
%2	%71	%69

- يشير الرسم البياني أعلاه أن مؤشر رضا الموظفين العام خلال عام 2024 بلغ (69%) في حين كان المستهدف (71%) وكانت الفجوة (2%).

2. نتائج تحليل معدل الرضا وفقاً للمحاور الرئيسية:



- يشير الرسم البياني أعلاه إلى معدل الرضا وفقاً لمحاور الاستبيان حيث بلغ أعلى معدل رضا للمحور الخامس الرضا عن المشاركة والتمكين وتكافؤ الفرص (79%)، أما أدنى معدل رضا للمحور العاشر الرضا عن إدارة الابتكار حيث بلغ معدل الرضا (54%).

3. نتائج تحليل معدل الرضا وفقاً للمحاور الرئيسية التي حققت أعلى معدل رضا للموظفين:

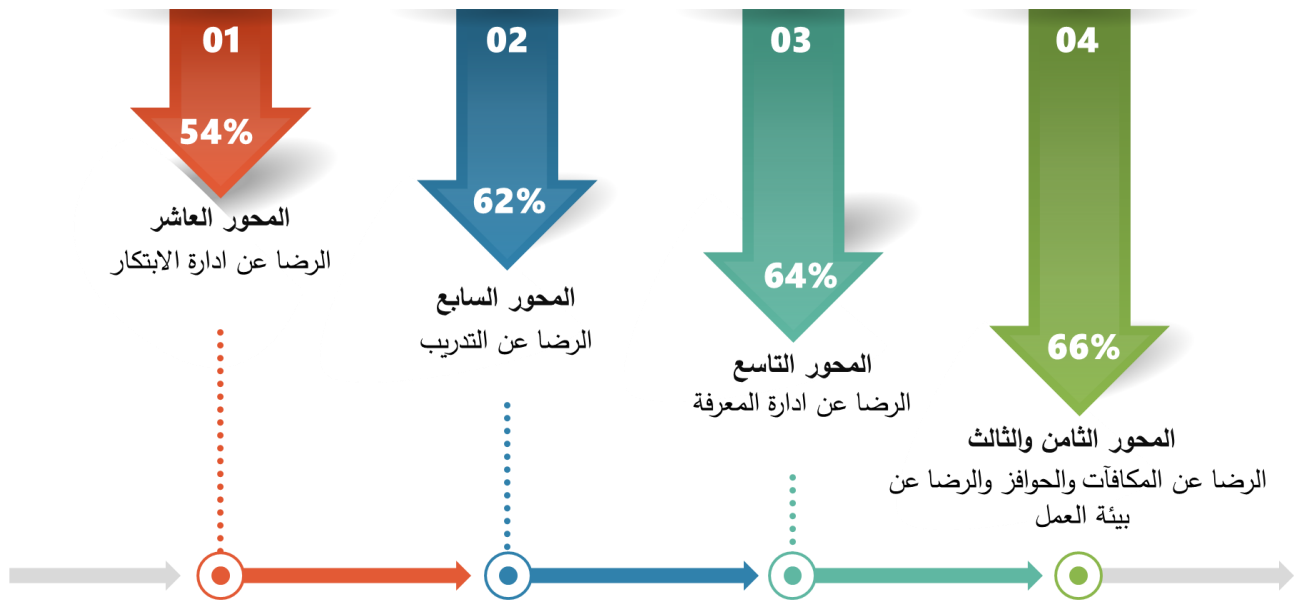
نتائج تحليل معدل الرضا وفقاً للمحاور الرئيسية التي حققت أعلى معدل رضا للموظفين:



- يلاحظ من نتائج قياس رضا الموظفين أن أعلى نسبة رضا بين المحاور هو المحور الخامس محور الرضا عن المشاركة والتمكين وتكافؤ الفرص وحقق معدل رضا 79%، يليه في المرتبة الثانية بين المحاور الرضا عن محور الإدارة العليا والمسؤول المباشر وقد حقق معدل رضا 77%، يليه في المرتبة الثالثة محور الرضا عن الاتصال والتواصل وقد حقق معدل رضا 76%، يليه في المرتبة الرابعة محور الرضا عن إدارة التغيير وقد حقق معدل رضا 75%.

4. نتائج تحليل معدل الرضا وفقاً للمحاور الرئيسية التي حققت أدنى معدل رضا للموظفين:

نتائج تحليل معدل الرضا وفقاً للمحاور الرئيسية التي حققت أدنى معدل رضا للموظفين:



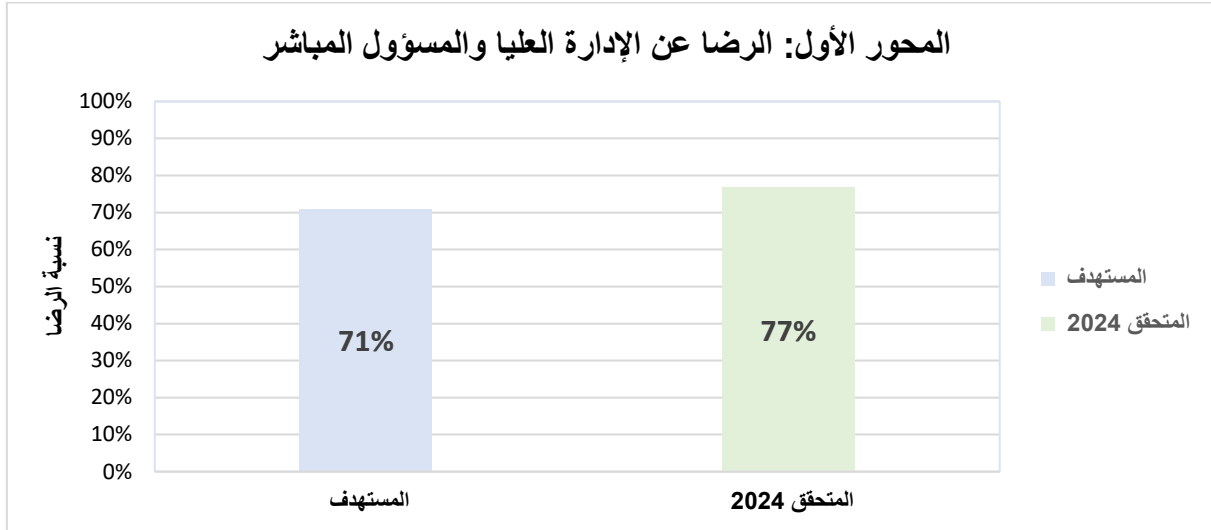
- يلاحظ من نتائج قياس رضا الموظفين أن أدنى نسبة رضا بين المحاور هو المحور العاشر محور الرضا عن إدارة الابتكار وقد حقق نسبة متدنية ملحوظة وهي نسبة 54%، يليه المحور السابع الذي حقق نسبة رضا متدنية وهو محور الرضا عن التدريب وقد حقق معدل رضا 62%، يليه المحور التاسع وقد حقق نسبة رضا متدنية وهو محور الرضا عن إدارة المعرفة وقد حقق معدل رضا 64%، يليه المحورين الثالث والثامن بنفس المعدل وهما محور الرضا عن المكافآت والحوافز ومحور الرضا عن بيئة العمل وقد حققا نسبة رضا 66%.

القسم الرابع

النتائج التفصيلية لرضا الموظفين

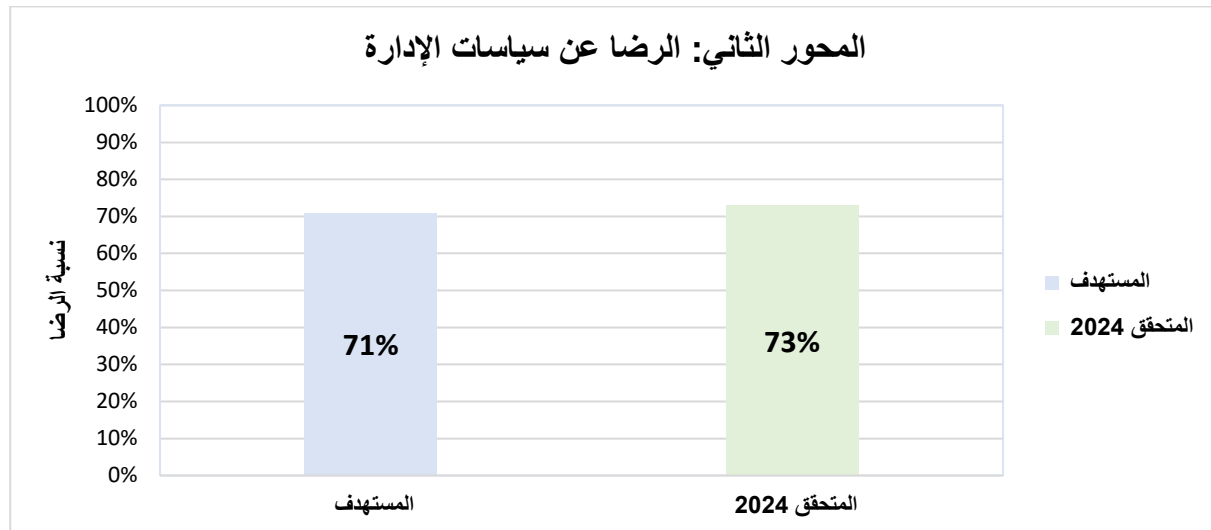
أولاً	يستعرض هذا القسم نتائج قياس الرضا التفصيلية للموظفين عن محاور الاستبيان
المحور الأول	الرضا عن الإدارة العليا والمسؤول المباشر
المحور الثاني	الرضا عن سياسات الإدارة
المحور الثالث	الرضا عن بيئة العمل
المحور الرابع	الرضا عن الاتصال والتواصل
المحور الخامس	الرضا عن المشاركة والتمكين وتكافؤ الفرص
المحور السادس	الرضا عن تقييم الموظفين
المحور السابع	الرضا عن التدريب
المحور الثامن	الرضا عن المكافآت والحوافز
المحور التاسع	الرضا عن إدارة المعرفة
المحور العاشر	الرضا عن إدارة الابتكار
المحور الحادي عشر	الرضا عن إدارة التغيير

1. المحور الأول: الرضا عن الإدارة العليا والمسؤول المباشر



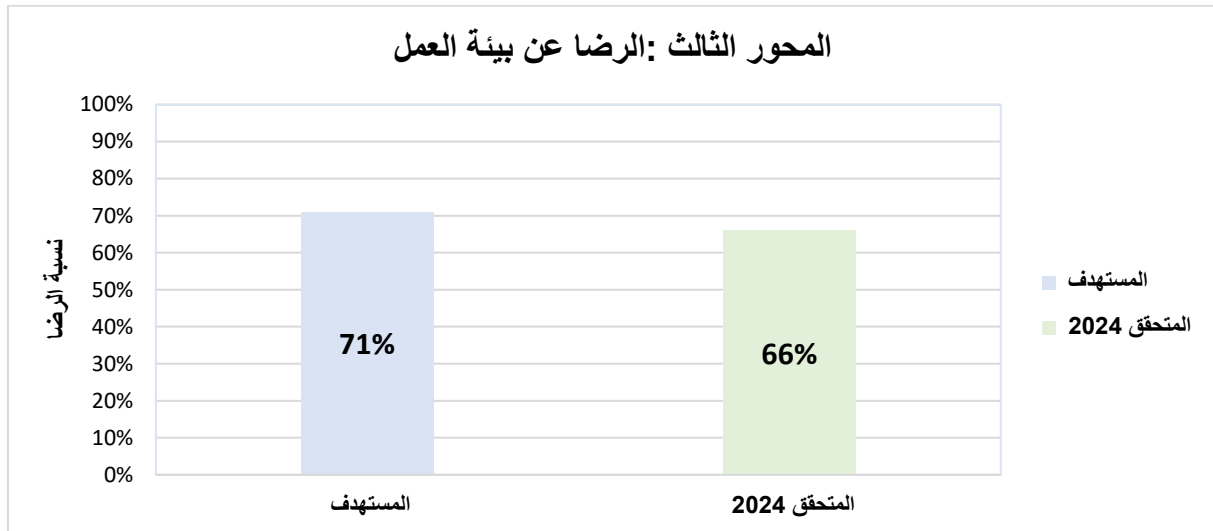
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه ارتفاع طفيف في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن الإدارة العليا والمسؤول المباشر المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (6%).

2. المحور الثاني: الرضا عن سياسات الإدارة



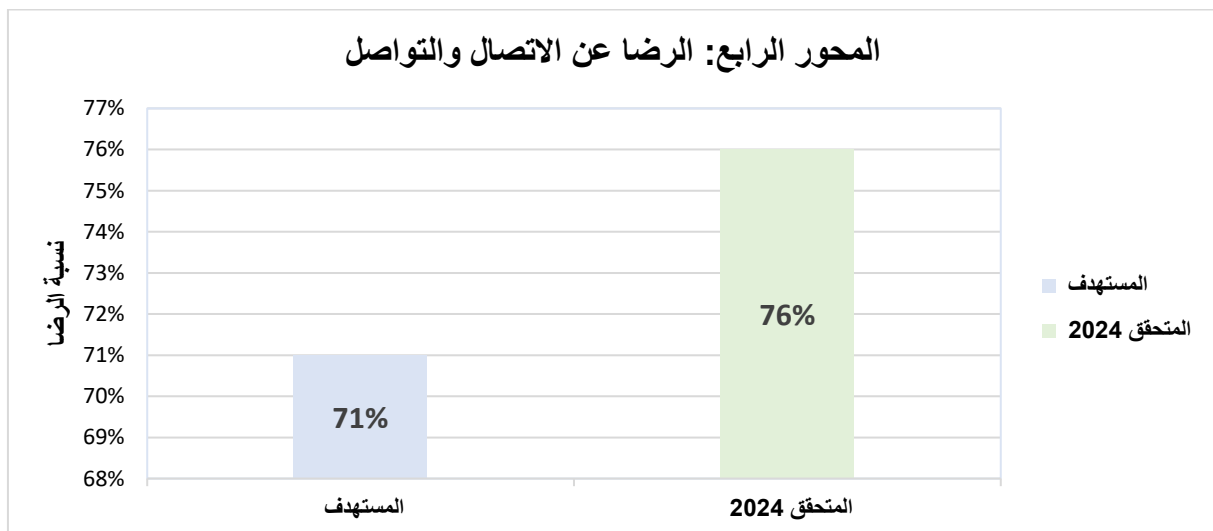
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه ارتفاع ملحوظ في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن سياسات الإدارة المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (2%).

3. المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل



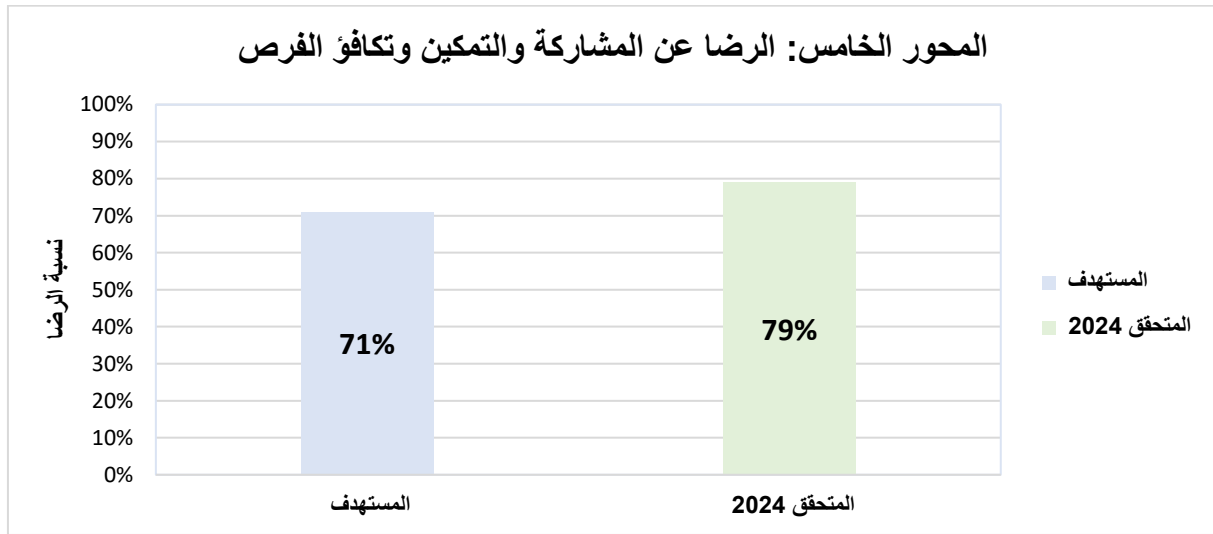
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه انخفاض ملحوظ في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن بيئة العمل المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (5%).

4. المحور الرابع: الرضا عن الاتصال والتواصل



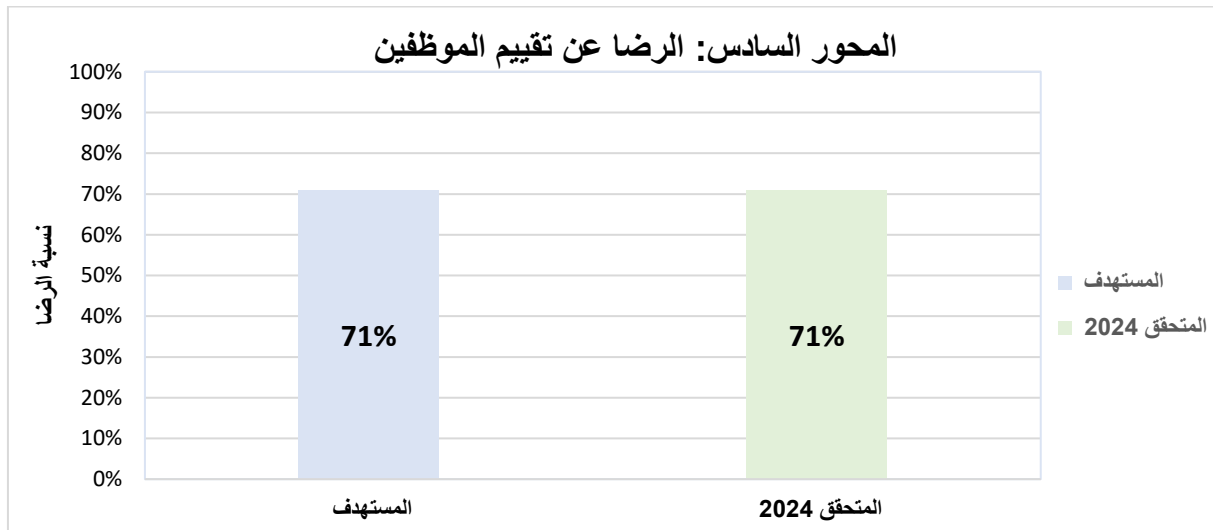
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه ارتفاع في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الاتصال والتواصل المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (5%).

5. المحور الخامس: الرضا عن المشاركة والتمكين وتكافؤ الفرص



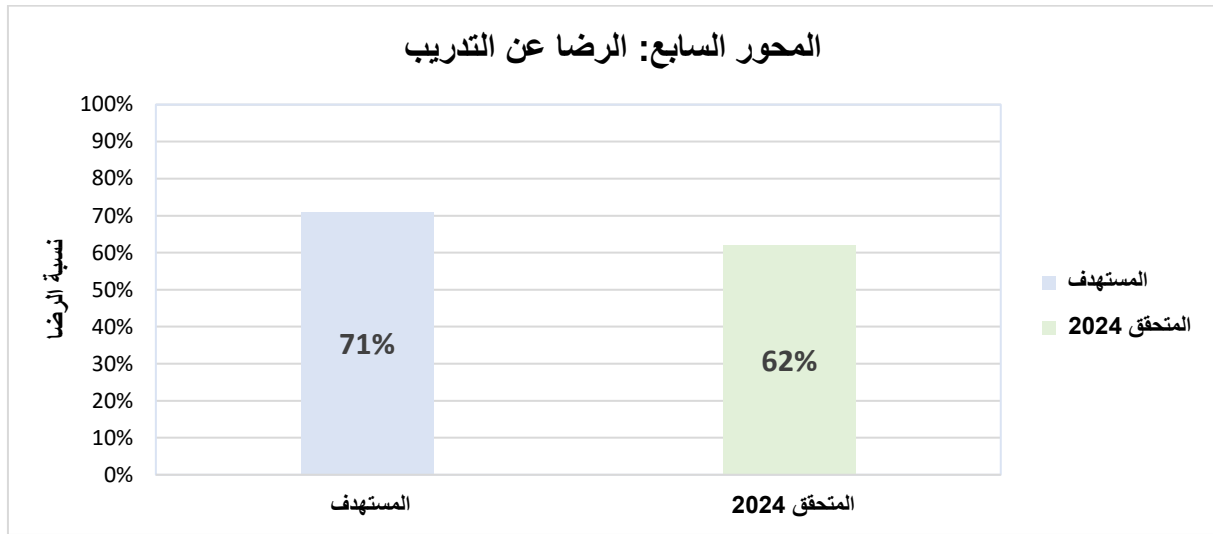
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه ارتفاع في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن المشاركة والتمكين وتكافؤ الفرص المتحقق عن المستهدف بمقدار (8%).

6. المحور السادس: الرضا عن تقييم الموظفين



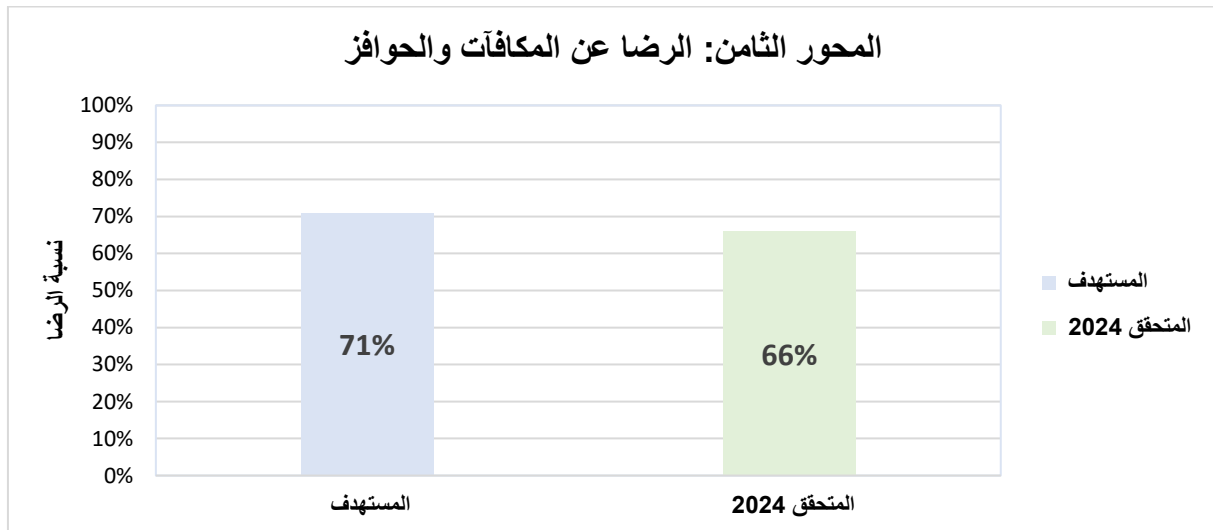
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه تحقق قيمة المستهدف في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن تقييم الموظفين المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (100%).

7. المحور السابع: الرضا عن التدريب



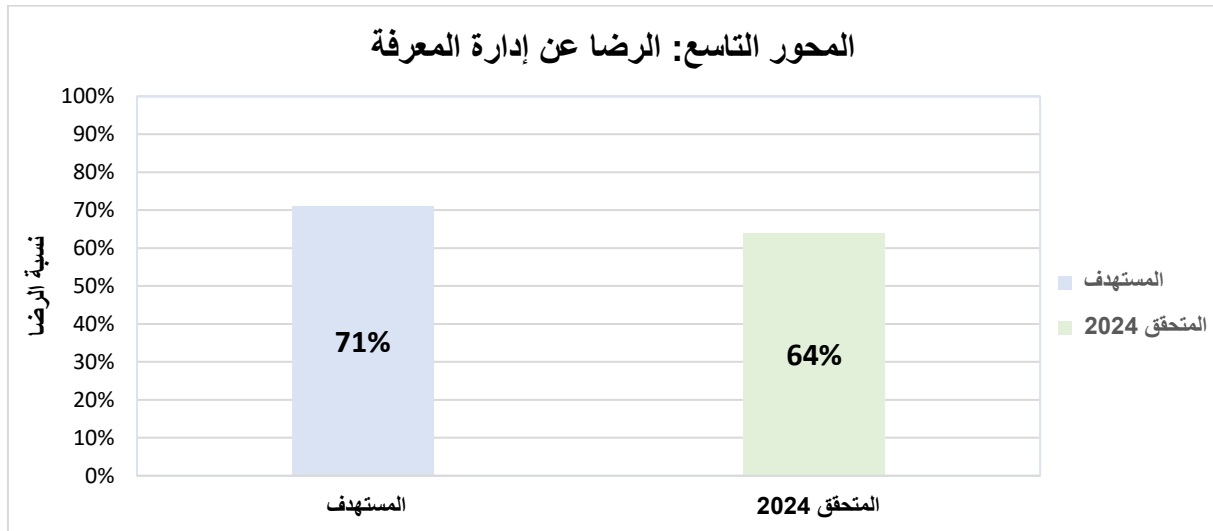
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه انخفاض حاد في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن التدريب المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (9%).

8. المحور الثامن: الرضا عن المكافآت والحوافز



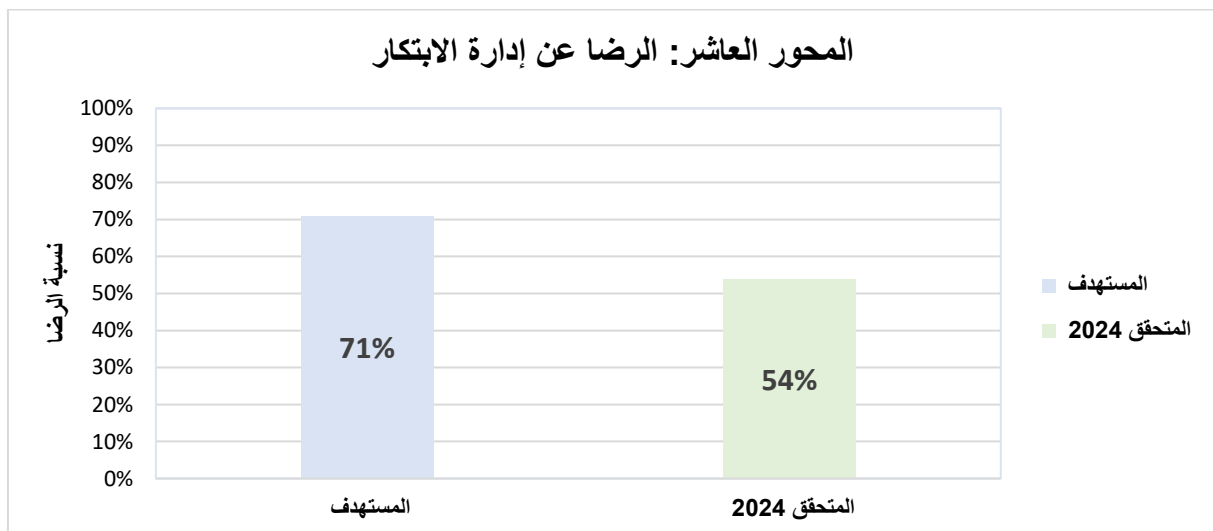
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه انخفاض ملحوظ في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن المكافآت والحوافز المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (5%).

9. المحور التاسع: الرضا عن إدارة المعرفة



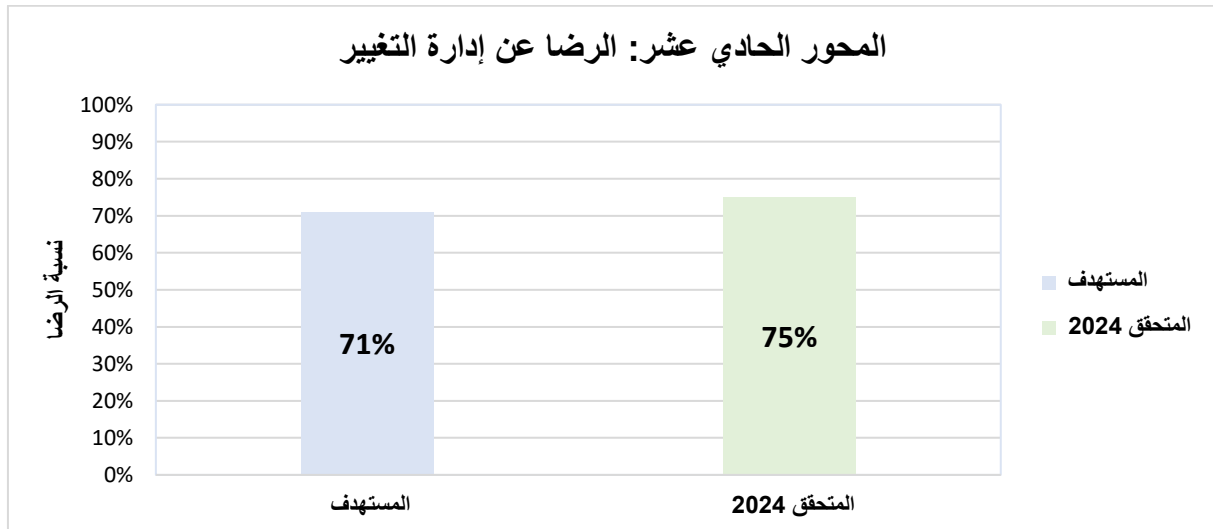
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه انخفاض في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن إدارة المعرفة المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (7%).

10. المحور العاشر: الرضا عن إدارة الابتكار



- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه انخفاض حاد في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن إدارة الابتكار المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (17%). ويعتبر هذا المحور أدنى نسبة معدل رضا من بين جميع المحاور.

11. المحور الحادي عشر: الرضا عن إدارة التغيير



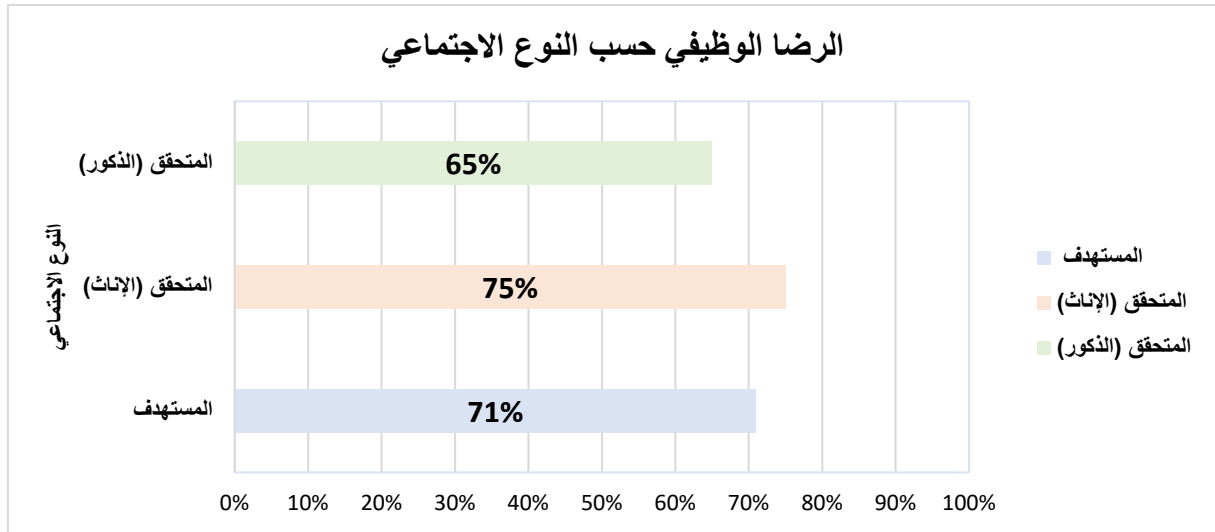
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه ارتفاع في مؤشر الرضا الوظيفي عن محور الرضا عن إدارة التغيير المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (4%).

القسم الخامس

المعايير الديموغرافية

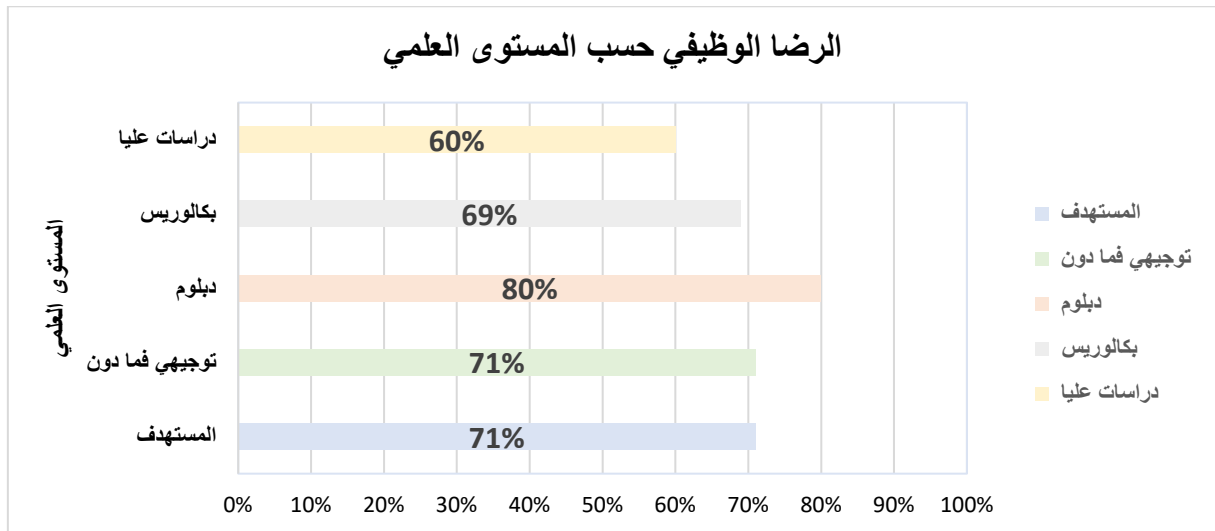
يستعرض هذا القسم نتائج الرضا التفصيلية للموظفين عن المحاور التالية للمعايير الديموغرافية		أولاً
النوع الاجتماعي	المعيار الأول	
المستوى العلمي	المعيار الثاني	
المستوى الإداري	المعيار الثالث	
الفئة الوظيفية	المعيار الرابع	
سنوات الخدمة	المعيار الخامس	
مكان العمل	المعيار السادس	

1. المعيار الأول: الرضا الوظيفي حسب النوع الاجتماعي



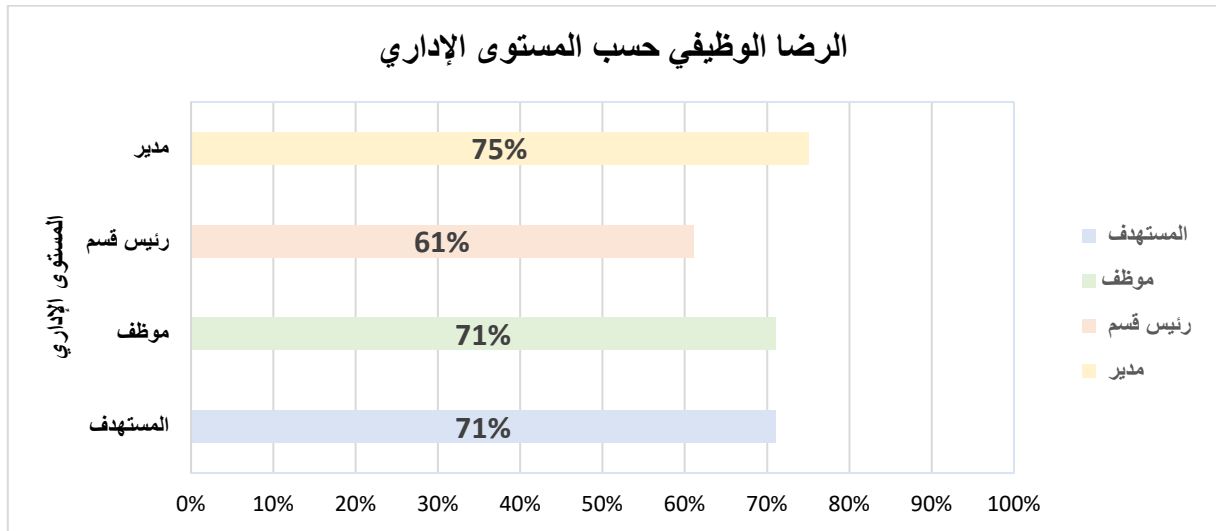
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه انخفاض في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة الذكور المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (6%)، وارتفاع في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة الإناث المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (4%).

2. المعيار الثاني: الرضا الوظيفي حسب المستوى العلمي



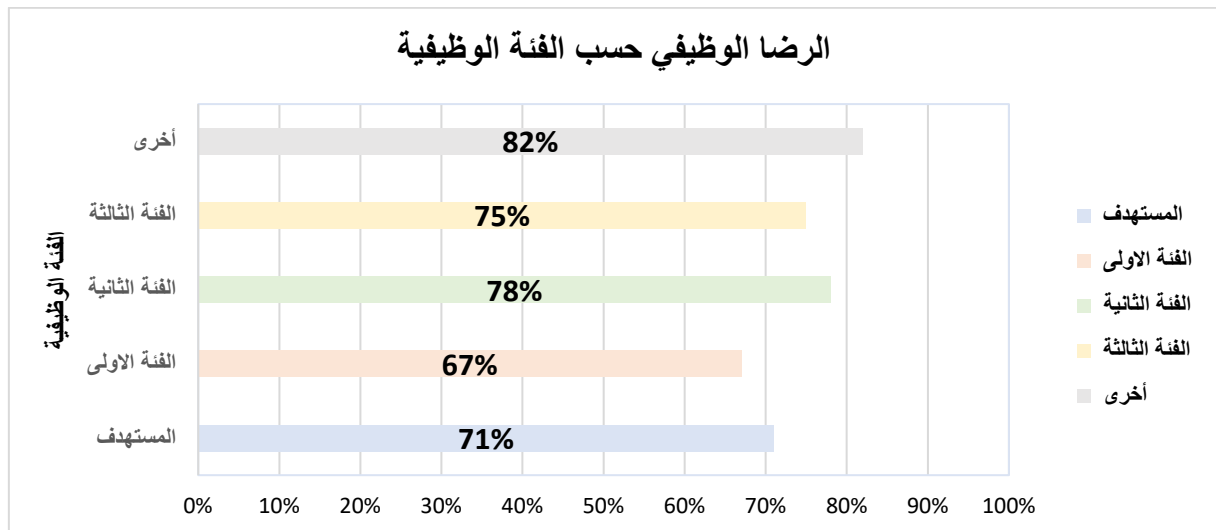
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه أن مؤشر الرضا الوظيفي حسب المستوى العلمي عن فئة التوجيهي فما دون المتحقق مساوٍ للمستهدف، وارتفاع ملحوظ في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة الدبلوم المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (9%)، وانخفاض في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة البكالوريوس المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (2%)، وانخفاض ملحوظ في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة الدراسات العليا المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (11%).

3. المعيار الثالث: الرضا الوظيفي حسب المستوى الإداري



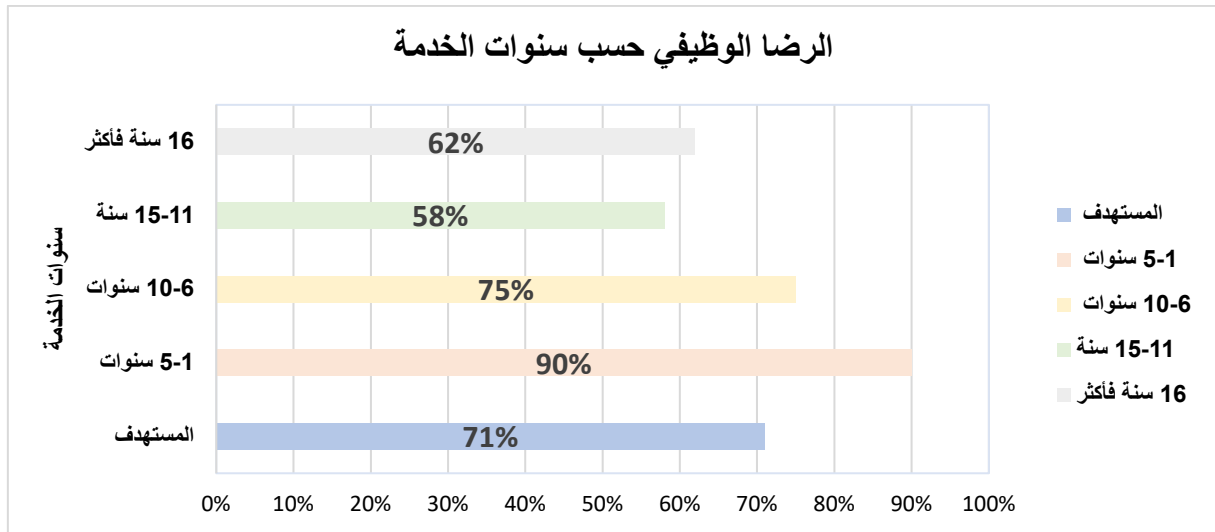
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه ارتفاع حاد في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة وظيفة مدير المتحقق عن المستهدف بمقدار (4%)، وانخفاض حاد في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة وظيفة رئيس قسم المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (10%)، وتحقق في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة وظيفة موظف المتحقق مساوٍ للمستهدف.

4. المعيار الرابع: الرضا الوظيفي حسب الفئة الوظيفية



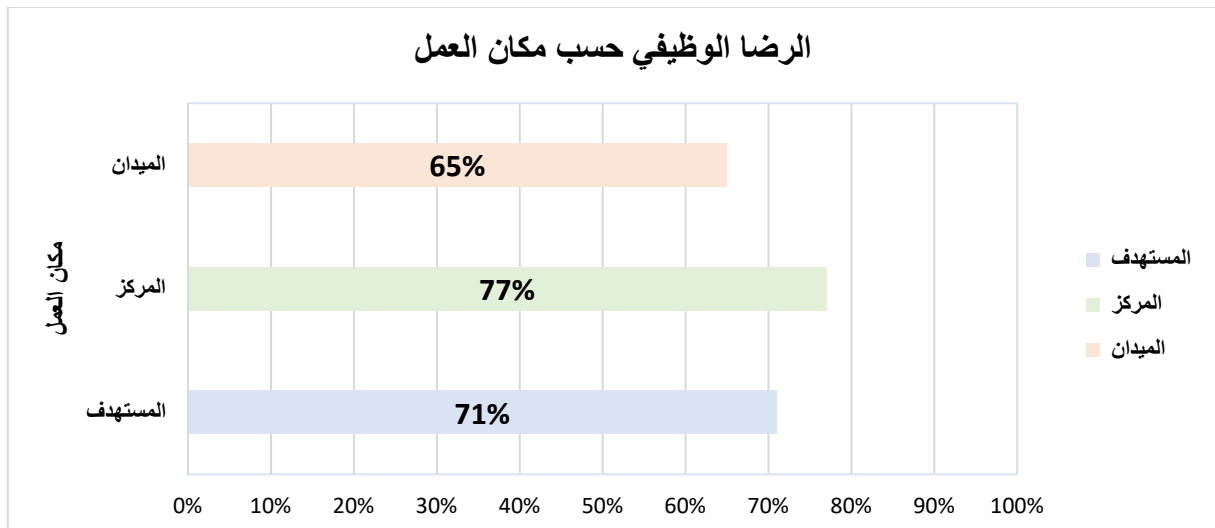
- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه انخفاض في مؤشر الرضا حسب الفئة الوظيفية عن موظفي الفئة الأولى المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (4%)، وارتفاع ملحوظ في مؤشر الرضا عن الفئة الثانية المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (7%)، وارتفاع في مؤشر الرضا الوظيفي عن الفئة الثالثة عن المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (4%).

5. المعيار الخامس: الرضا الوظيفي حسب سنوات الخدمة



- يلاحظ من نتائج قياس رضا الموظفين حسب سنوات الخدمة أن خدمة الموظفين من سنة 5-1 قد حققت أعلى نسبة رضا بين الموظفين وحازت على معدل رضا 90%، يليه نسبة الموظفين الذين خدمتهم 10-6 سنة وقد حققت معدل رضا 75%، يليه نسبة الموظفين الذين خدمتهم 16 سنة فأكثر وقد حققت معدل رضا 62%، ويلاحظ من النتائج أن أدنى نسبة رضا بين الموظفين هم الموظفين الذين خدمتهم 15-11 سنة وقد حققت معدل رضا 58%.

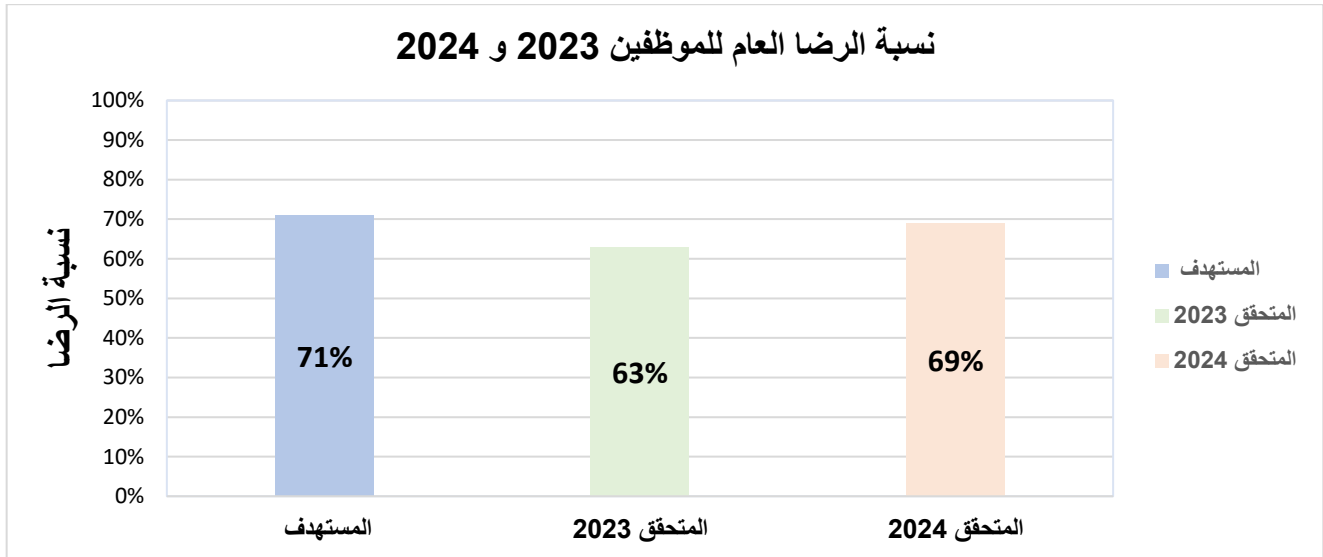
6. المعيار السادس: الرضا الوظيفي حسب مكان العمل



- يلاحظ من الرسم البياني أعلاه ارتفاع في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة الموظفين في مركز الوزارة المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (6%)، وانخفاض في مؤشر الرضا الوظيفي عن فئة الموظفين في الميدان المتحقق عن المستهدف بمقدار قدره (6%).

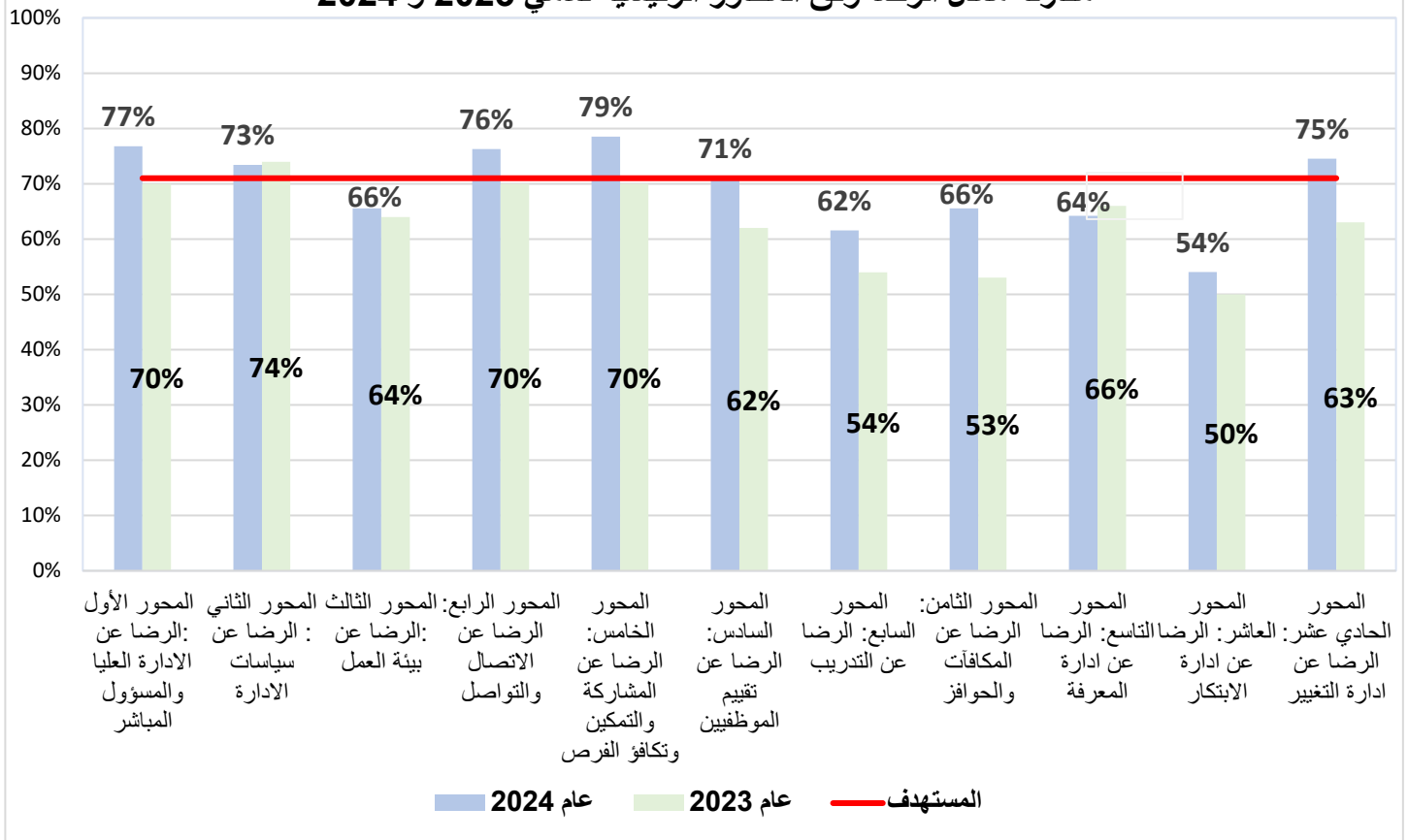
القسم السادس

المقارنة ما بين رضا الموظفين لعامي 2023 و 2024



- يشير الرسم البياني أعلاه إلى ارتفاع في مؤشر رضا الموظفين العام خلال عام 2024 عن عام 2023 بمقدار (6%) حيث بلغ معدل الرضا العام لعام 2024 (69%) في حين كان معدل الرضا العام لسنة 2023 (63%)، ويُعزى هذا الارتفاع إلى الخطة التحسينية التي تم إعدادها لغايات تنفيذ التوصيات الواردة في تقرير قياس رضا الموظفين لعام 2023 والتي تضمنت الإجراءات المقترحة لزيادة رضا الموظفين والإطار الزمني لكل إجراء وتم متابعة تنفيذها مع المديريات المعنية.

مقارنة معدل الرضا وفق المحاور الرئيسية لعامي 2023 و 2024



- يلاحظ من نتائج المقارنة وفق المحاور الرئيسية لعامي 2023 و 2024:
- يوجد ارتفاع في المحور الأول وهو محور الرضا عن الإدارة العليا والمسؤول المباشر في سنة 2024 بمقدار (7) درجات عن سنة 2023.
- يوجد ارتفاع في المحور الثالث وهو الرضا عن بيئة العمل في سنة 2024 بمقدار (2) درجة عن سنة 2023.
- يوجد ارتفاع في المحور الرابع وهو الرضا عن الاتصال والتواصل في سنة 2024 بمقدار (6) درجات عن سنة 2023.
- يوجد ارتفاع في المحور الخامس وهو الرضا عن المشاركة والتمكين وتكافؤ الفرص في سنة 2024 بمقدار (9) درجات عن سنة 2023.
- يوجد ارتفاع في المحور السادس وهو الرضا عن تقييم الموظفين في سنة 2024 بمقدار (9) درجات عن سنة 2023.

- يوجد ارتفاع ملحوظ في المحور السابع وهو الرضا عن التدريب في سنة 2024 بمقدار (8) درجات عن سنة 2023.
- يوجد ارتفاع ملحوظ في المحور الثامن وهو الرضا عن المكافآت والحوافز في سنة 2024 بمقدار (13) درجة عن سنة 2023.
- يوجد ارتفاع في المحور العاشر وهو الرضا عن إدارة الابتكار في سنة 2024 بمقدار (4) درجات عن سنة 2023.
- يوجد ارتفاع ملحوظ في المحور الحادي عشر وهو الرضا عن إدارة التغيير في سنة 2024 بمقدار (12) درجة عن سنة 2023.
- يوجد انخفاض في المحور الثاني وهو الرضا عن سياسات الإدارة في سنة 2024 بمقدار (1) درجة عن سنة 2023.
- يوجد انخفاض في المحور التاسع وهو الرضا عن إدارة المعرفة في سنة 2024 بمقدار (2) درجة عن سنة 2023.

القسم السابع

التوصيات

#	التوصيات
1.	النظر في إمكانية تكريم الموظفين الذين أمضوا (5، 10، و15) سنوات في الوزارة تقديرًا لجهودهم في خدمة الوزارة.
2.	النظر في إمكانية زيادة مخصصات الدورات التدريبية أو التعاون مع المنظمات والمانحين لتلبية احتياجات الموظفين من الدورات التدريبية وفقاً للمسار الوظيفي وتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتدريبهم على كافة الإجراءات المرتبطة بعملهم.
3.	دعم وتشجيع الموظفين على تقديم الأفكار والاقتراحات الإبداعية والابتكارية وتحسين قنوات التواصل مع الإدارة العليا.
4.	إعداد وإقرار منهجية إدارة المعرفة.
5.	توفير بيئة عمل مناسبة وملائمة لموظفي الوزارة من خلال عمليات الصيانة للمكاتب والكراسي وأجهزة التدفئة وتوفير اللوازم والقرطاسية اللازمة للموظفين لأداء العمل.
6.	إعادة النظر في أسس منح المكافآت والحوافز لموظفي وزارة العمل وإدخال مفهوم التميز (الموظف المتميز، المديرية/ الوحدة التنظيمية المتميزة).
7.	إعداد وإقرار منهجية تشكيل اللجان وفرق العمل.