



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

إستبانة قياس مستوى الرضى والتفاعل لدى الموظفين

الدورة السابعة (٢٠١٤-٢٠١٥)

عزيزنا الموظف،،،

يهدف التعرف على مدى تحقيق وزارتكم/ مؤسستكم لمتطلبات لجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وضمن تبادل الرأي مع الموظفين، نرجو منكم تعبئة النموذج أدناه ليتسنى لنا قياس مستوى الرضى والتفاعل لدى الموظفين مع العلم بأنه سيتم التعامل مع إجاباتكم بمنتهى السرية وستستخدم فقط لأغراض هذه الدراسة. يتكون هذا الاستبيان من ٤٧ سؤال وسوف تستغرق الإجابة عنه ما يقارب ١٠ دقائق.

البيانات الشخصية:

| | |
|---------------------------------|--|
| اسم الموظف/ الموظفة (اختياري) | |
| المؤسسة | |
| المديرية | |
| الدائرة/ القسم | |
| المسمى الوظيفي | |
| سنوات العمل في الوزارة/ المؤسسة | |
| الفئة الوظيفية | |
| رقم الهاتف/ الخليوي (اختياري) | |

الرجاء وضع إشارة ✓ في المكان المناسب.

| المحور الأول: الرضى عن سياسات الوزارة/ المؤسسة | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| معايير القياس | غير راضى تماماً | غير راضى | محايد | راضى نوعاً ما | راضى تماماً |
| ١ . تأخذ الوزارة/ المؤسسة بعين الإعتبار إحتياجات وتوقعات الموظفين عند قيامها بأعداد ومراجعة وتطوير سياساتها وإجراءاتها بما فيها تلك المتعلقة بالموارد البشرية. | <input type="checkbox"/> |
| ٢ . تعتمد الوزارة/ المؤسسة أسس ومعايير محددة ومعلنة لضمان الشفافية وتكافؤ الفرص بين الموظفين عند تطبيق إجراءات وسياسات الموارد البشرية مثل التدريب، التعيين، الإحلال الوظيفي، الترقية، الزيادات السنوية، المكافآت والحوافز وغيرها. | <input type="checkbox"/> |
| ٣ . تطبق الوزارة/ المؤسسة خطط لتحديد إحتياجاتها من الموارد البشرية وتوفيرها بالوقت الملائم. | <input type="checkbox"/> |
| ٤ . تطبق الوزارة/ المؤسسة نظام مبني على معايير محددة لتقييم أداء الموظفين بشكل دوري، ويتم مشاركة | <input type="checkbox"/> |



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

| نتائج عملية التقييم مع الموظفين بشفافية. | | | | | |
|--|----------------|----------|-------|--------------|--|
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٥. تطبق الوزارة/المؤسسة آلية لقياس رضى الموظفين بشكل دوري ويتم دراسة وتحليل نتائجها ونشرها بشفافية. |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٦. تعمل الوزارة/ المؤسسة على اتخاذ الاجراءات التحسينية والتطويرية بناءً على التغذية الراجعة من الموظفين من مصادرها المختلفة مثل (الاجتماعات،الشكاوى والاقتراحات، استبيانات رضى الموظفين) |
| المحور الثاني: الرضى عن القيادة | | | | | |
| معايير القياس | غير راضي تماما | غير راضي | محايد | راضي نوعا ما | راضي تماما |
| ٧. تقوم القيادة بتعزيز ثقافة التميز في الوزارة/المؤسسة كما تعمل على تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٨. تقوم القيادة بتشجيع العمل بروح الفريق من خلال تشكيل فرق العمل واللجان وغيرها وتوفير بيئة ملائمة لتبادل المعلومات والأفكار. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٩. تعمل القيادة على مساندة الموظفين لتحقيق خططهم وأهدافهم، وتقدير جهودهم وانجازاتهم بالأسلوب والوقت الملائم. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ١٠. تقوم القيادة بتعزيز ثقافة المشاركة والمبادرة والتمكين وبالأخص تمكين الموظفين واعطاءهم الصلاحيات المرتبطة بطبيعة عملهم على كافة المستويات الإدارية داخل الوزارة/المؤسسة. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ١١. يتعامل معك مديرك المباشر باحترام وعدالة وشفافية. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ١٢. تستخدم القيادة أساليب وقنوات محددة للتواصل مع الموظفين بشكل دوري للتعرف على احتياجاتهم وتطلباتهم والعمل على تلبيتها. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ١٣. يقوم مديرك بأخذ أفكارك وآرائك بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| المحور الثالث: التمكين وإشراك الموظفين | | | | | |
| معايير القياس | غير راضي تماما | غير راضي | محايد | راضي نوعا ما | راضي تماما |
| ١٤. تعتمد الوزارة/المؤسسة وصف وظيفي للموظف يتضمن المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة بحيث يتم تطبيقه ومراجعته وتطويره بشكل دوري وبما يتلاءم مع احتياجاته الوظيفية. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ١٥. تقوم الوزارة/المؤسسة بتمكين الموظفين من حيث منح وتفويض الصلاحيات وتوفير التدريب والأدوات والمعلومات اللازمة للموظفين للقيام بالمهام المناطة بهم. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ١٦. تقوم الوزارة/المؤسسة بإشراكك في إعداد خطط العمل وآليات العمل وأهدافها الإستراتيجية والتي تحقق | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

| | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | | | | | استراتيجية ورؤية ورسالة الوزارة/المؤسسة. |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ١٧. تقوم الوزارة/المؤسسة بمشاركة الموظفين عند مراجعة وتطوير السياسات والاجراءات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية. |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ١٨. تعمل الوزارة/المؤسسة على تشجيع الموظفين ومساندتهم لتقديم الأفكار الابداعية و المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر. |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ١٩. تقوم الوزارة/المؤسسة بإشراكك في عمليات تطوير وتبسيط الإجراءات الخاصة بعملك. |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٢٠. تعمل الوزارة/المؤسسة على توفير بيئة عمل تتمتع المرأة فيها بفرص متساوية، لتمكينها وتعزيز مشاركتها الفاعلة في العمل واتخاذ القرار. |

المحور الرابع: التدريب و التطوير

| معايير القياس | غير راضي تماما | غير راضي | محايد | راضي نوعا ما | راضي تماما |
|---|----------------|----------|-------|--------------|------------|
| ٢١. تقوم الوزارة/ المؤسسة بتوعية الموظف الجديد بالأنظمة والقوانين والتعليمات المعتمدة في الوزارة/المؤسسة عند التعيين والتوعية للموظفين بتلك الأنظمة والتعليمات في حال تعديلها وتطويرها. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٢٢. تقوم الوزارة/المؤسسة بتطبيق آليات لتحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية للموظفين ووضع وتطبيق خطط تدريبية بناءً على هذه الاحتياجات. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٢٣. تحرص الوزارة/المؤسسة على تدريب و بناء قدرات الموظف وتطوير مهاراته من خلال إشراكه في الدورات التدريبية، ورشات العمل، الندوات، وغيرها. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٢٤. يتم تدريبك على كافة الإجراءات المتعلقة بعملك وكيفية تنفيذها، وتدريبك على الإجراءات في حال تطويرها. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٢٥. تقوم الوزارة/المؤسسة وبشكل دوري بعقد ورشات توعية بالمفاهيم الإدارية المختلفة مثل إدارة المعرفة، إدارة المشاريع، إدارة المخاطر، مفاهيم التميز وغيرها. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٢٦. تقوم الوزارة/المؤسسة بمراجعة برامج التدريب والتطوير التي يتم وضعها وتطبيقها. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٢٧. تعمل الوزارة/المؤسسة على تحديد مسار وظيفي للموظف وتوفر فرص للتطور الوظيفي. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |

المحور الخامس: الاتصال والتواصل

| معايير القياس | غير راضي تماما | غير راضي | محايد | راضي نوعا ما | راضي تماما |
|---|----------------|----------|-------|--------------|------------|
| ٢٨. تعمل الوزارة/المؤسسة على وضع خطط للتواصل مبنية على احتياجات ومتطلبات التواصل بين المستويات الإدارية المختلفة. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

| | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٢٩. تقوم الوزارة/المؤسسة بتوفير تواصل دوري فعال (متبادل) بين الموظفين وإدارة الوزارة/المؤسسة من خلال أساليب التواصل المختلفة مثل الاجتماعات، اللقاءات، البريد الإلكتروني وغيرها. |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٣٠. تقوم الوزارة/المؤسسة بتطبيق سياسات لتشجيع الموظفين على تبادل المعرفة والمعلومات وتحقيق مبدأ الحوار والتواصل الفعال داخل الوزارة/المؤسسة بجميع أقسامها ووحداتها. |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٣١. توفر الوزارة/المؤسسة عدد مناسب من أجهزة الحاسوب والأنظمة التي تضمن وصول الموظفين والمعنيين إلى المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب لإتمام العمل والمهام. |

| المحور السادس: الرضى عن بيئة العمل | | | | | |
|---|----------------|----------|-------|--------------|------------|
| معايير القياس | غير راضي تماما | غير راضي | محايد | راضي نوعا ما | راضي تماما |
| ٣٢. تقوم إدارة الوزارة/المؤسسة بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٣٣. تعمل الوزارة/المؤسسة على توفير الوقت والبيئة المناسبة لدعم نشاطات الابتكار والابداع للموظفين وتبادل المعلومات والأفكار. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٣٤. تقوم الوزارة/المؤسسة بتطبيق برامج خاصة برفاه الموظفين مثل النشاطات الاجتماعية والرياضية والثقافية. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٣٥. تقوم الوزارة/المؤسسة بابقاء الموظفين على اطلاع دائم بالأمور الإدارية الحالية والمستقبلية، ومساعدتهم على الشعور بارتباط أكبر في عملهم. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٣٦. تعمل الوزارة/المؤسسة على اتباع آليات لتشجيع الموظفين على المشاركة في الأنشطة المجتمعية. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٣٧. تقوم الوزارة/المؤسسة بالحفاظ على سرية وأمن المعلومات والبيانات المتعلقة بالموظفين. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٣٨. أفكر في ترك العمل في الوزارة/المؤسسة اذا عرض علي وظيفة في الوزارة/المؤسسة اخرى بظروف عمل مشابهة. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| ٣٩. عند توفر شاغر في وزارتي/ مؤسستي أشجع أصدقائي أو معارفي على التقدم للعمل في الوزارة/المؤسسة. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |
| المحور السابع: الرضى عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين | | | | | |
| معايير القياس | غير راضي تماما | غير راضي | محايد | راضي نوعا ما | راضي تماما |
| ٤٠. تطبيق الوزارة/المؤسسة نظام لتحفيز الموظفين ومكافأتهم بناءً على جهودهم وأدائهم بالأسلوب والوقت الملائم. | ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ |



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

| | | | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|---|
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٤١. تعتمد الوزارة/المؤسسة معايير وأسس محددة ومعلنة لضمان تطبيق مبدأ العدالة والشفافية في منح المكافآت والحوافز. | | | | | |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٤٢. تقوم الوزارة/المؤسسة بتطبيق آليات محددة لدعم وتشجيع الموظفين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتحقيق أهدافهم الشخصية. | | | | | |
| ٤ □ | ٣ □ | ٢ □ | ١ □ | ٠ □ | ٤٣. تعمل الوزارة/المؤسسة على مكافآتك وتقدير جهودك في حال قيامك بعمل مميز مثل تقديم الأفكار والاقتراحات التحسينية والتي تؤدي الى تطوير وتحسين العمليات والخدمات التي تقدمها الوزارة/المؤسسة. | | | | | |
| | | | | | ٤٤. كيف تقيم بشكل عام مستوى رضاك الوظيفي عن العمل في المؤسسة. | | | | | |
| | ١٠ | ٩ | ٨ | ٧ | ٦ | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

المحور الثامن: الرجاء ذكر أي مقترحات، إحتياجات أو توقعات ترونها مناسبة.

المحور التاسع: أسئلة عامة تتعلق بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

| معايير القياس | غير راضي تماما | غير راضي | محايد | راضي نوعا ما | راضي تماما |
|--|----------------|----------|-------|--------------|------------|
| ٤٥. تقوم الوزارة/المؤسسة بإشراك الموظفين بشكل عام في فرق العمل الخاصة بمعايير الجائزة دون إحتكارها على مجموعة معينة. | ٠ □ | ١ □ | ٢ □ | ٣ □ | ٤ □ |
| ٤٦. تقوم الوزارة/المؤسسة بإشراك الموظفين في الدورات التدريبية الخاصة بمعايير الجائزة دون إحتكارها على مجموعة معينة. | ٠ □ | ١ □ | ٢ □ | ٣ □ | ٤ □ |
| ٤٧. تقوم الوزارة/المؤسسة بتطبيق آلية واضحة تستند إلى معايير محددة عند ترشيح الموظف الحكومي المتميز في فئاته الثلاث. | ٠ □ | ١ □ | ٢ □ | ٣ □ | ٤ □ |

الرجاء ذكر أي ملاحظات، اقتراحات، إحتياجات أو توقعات تتعلق بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
