

قياس رضا موظفي القطاع الحكومي وتطويره

2027 – 30 يوليو

كيب تاون (جنوب أفريقيا)

UK Traininig

PARTNER



قياس رضا موظفي القطاع الحكومي وتطويره

المرجع: 208432_3255691 التاريخ: 26 - 30 يوليو 2027 المكان: كيب تاون (جنوب أفريقيا) الرسوم: GBP 4200

مقدمة

تركز هذه الدورة على قياس رضا موظفي القطاع الحكومي وتطويره من خلال منهجية عملية تربط بين بيئة العمل، ومستوى الرضا الوظيفي، وكفاءة الأداء المؤسسي. فالعديد من الجهات الحكومية تسعى إلى تحسين جودة الخدمات ورفع الإنتاجية، لكن ذلك لا يتحقق بصورة مستقرة دون فهم واضح للعوامل التي تؤثر في رضا الموظفين، وطرق قياسها، وآليات تحويل نتائج القياس إلى خطط تطوير قابلة للتطبيق.

تتناول الدورة المفاهيم الأساسية المرتبطة برضا الموظفين في القطاع الحكومي، مع التركيز على خصوصية البيئة الإدارية الحكومية، وطبيعة الهياكل التنظيمية، وارتباط الرضا الوظيفي بجودة الخدمات العامة، والالتزام الوظيفي، والاستقرار المؤسسي. كما تشرح الدورة كيفية إعداد أدوات القياس، وتحليل النتائج، واستخلاص المؤشرات، وبناء تدخلات تطويرية تدعم التحسين المستمر. تستهدف الدورة المديرين، والمشرفين، ومسؤولي الموارد البشرية، ومتخصصي التطوير المؤسسي، والعاملين في وحدات الجودة، وخدمة المستفيدين، والتخطيط، والتميز المؤسسي، ممن يتعاملون مع قضايا الرضا الوظيفي والاحتفاظ بالكفاءات ورفع الأداء الإداري. وتوفر الدورة قيمة عملية من خلال تقديم أدوات واضحة تساعد الجهات الحكومية على قياس مستوى الرضا بصورة منهجية، وتحديد أولويات التحسين، ورفع جودة بيئة العمل بما ينعكس على نتائج المؤسسة وخدماتها.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرًا على ما يلي.

- فهم مفهوم رضا الموظفين في القطاع الحكومي وعلاقته بالأداء المؤسسي.
- التمييز بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي والانخراط الوظيفي وأثر كل منها.
- تحديد العوامل التنظيمية والإدارية التي تؤثر في رضا الموظفين داخل الجهات الحكومية.
- تصميم أدوات مناسبة لقياس رضا الموظفين مثل الاستبيانات والمقابلات والمجموعات النقاشية.
- صياغة أسئلة قياس واضحة تساعد على جمع بيانات قابلة للتحليل.
- تحليل نتائج قياس الرضا واستخراج المؤشرات والاتجاهات ذات الصلة.
- تحديد الفجوات بين الوضع الحالي والمستوى المستهدف لرضا الموظفين.
- ربط نتائج القياس بخطط تطوير واقعية قابلة للتنفيذ داخل بيئة العمل الحكومية.
- تحسين آليات التواصل الإداري المرتبطة برضا الموظفين.
- تحديد أولويات العمل بأكثر استقرارًا ووضوحًا وكفاءة.

PARTNER



محاور الدورة

اليوم الأول. مدخل إلى رضا الموظفين في القطاع الحكومي

- تعريف رضا الموظفين وأهميته في الجهات الحكومية.
- الفرق بين الرضا الوظيفي، والانتماء، والانخراط، والالتزام الوظيفي.
- العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمات الحكومية.
- أثر القيادة، والتواصل، والهيكل الإداري على مستوى الرضا.
- الخصائص التي تميز بيئة العمل الحكومية عن غيرها في هذا المجال.
- التحديات الشائعة التي تؤثر في رضا الموظفين في المؤسسات الحكومية.
- تمرين عملي لتحليل العوامل المؤثرة في رضا الموظفين داخل جهة حكومية.

اليوم الثاني. أدوات قياس رضا الموظفين

- مبادئ بناء استبيانات رضا الموظفين بصورة واضحة ومتوازنة.
- اختيار المحاور المناسبة للقياس مثل القيادة، والعدالة، والتطوير، والتواصل، والبيئة الوظيفية.
- استخدام المقابلات الفردية والمجموعات النقاشية كوسائل مكملية للقياس.
- تحديد الفئات المستهدفة وآليات جمع البيانات داخل المؤسسة.
- تجنب الأخطاء الشائعة في صياغة الأسئلة وفي تنفيذ عملية القياس.
- ضمان سرية البيانات وحيادية النتائج لرفع موثوقية الاستجابات.
- تطبيق عملي على تصميم نموذج أولي لقياس رضا الموظفين.

اليوم الثالث. تحليل النتائج واستخلاص المؤشرات

- قراءة نتائج الاستبيانات وتحويلها إلى مؤشرات قابلة للفهم.
- تصنيف النتائج حسب الإدارات أو الفئات الوظيفية أو المحاور الرئيسية.
- تحليل نقاط القوة ومناطق التحسين بناءً على البيانات المتاحة.
- التمييز بين الأعراض الظاهرة والأسباب الفعلية لانخفاض الرضا.
- استخدام الجداول والرسوم البيانية ولوحات العرض في تفسير النتائج.
- إعداد تقارير مختصرة وواضحة تساعد الإدارة على اتخاذ القرار.
- تمرين عملي على تحليل حالة فعلية أو افتراضية لقياس رضا الموظفين.

UK Training

PARTNER



اليوم الرابع. تطوير الرضا الوظيفي داخل الجهات الحكومية

- ترجمة نتائج القياس إلى مبادرات تطوير واقعية ومحددة.
- تحسين قنوات التواصل الداخلي وآليات التغذية الراجعة.
- تطوير بيئة العمل الوظيفية بما يدعم الوضوح والعدالة والتقدير.
- ربط التطوير بممارسات القيادة والإشراف اليومي.
- دعم فرص التعلم والتطوير والمسار الوظيفي كأحد محاور الرضا.
- معالجة الجوانب التنظيمية التي تؤثر في التحفيز والاستقرار الوظيفي.
- تطبيق عملي على إعداد خطة تحسين مرتبطة بنتائج قياس الرضا.

اليوم الخامس. المتابعة والاستدامة في تحسين رضا الموظفين

- وضع مؤشرات متابعة لقياس أثر المبادرات التطويرية.
- تحديد فترات المراجعة الدورية وآليات تحديث أدوات القياس.
- بناء دورة عمل متكاملة تبدأ بالقياس وتنتهي بالتحسين المستمر.
- إعداد تقارير متابعة تظهر التقدم في مستويات الرضا بمرور الوقت.
- ربط رضا الموظفين بمؤشرات الأداء المؤسسي والخدمة العامة.
- مناقشة حالات ختامية توضح أثر التحسين التدريجي في بيئة العمل.
- نشاط نهائي لتصميم إطار مبسط لقياس وتطوير رضا الموظفين في جهة حكومية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تساعد على فهم أكثر دقة للعوامل المؤثرة في رضا الموظفين.
- تقدم أدوات عملية يمكن استخدامها داخل الجهات الحكومية مباشرة.
- تدعم تحسين جودة بيئة العمل والتواصل الداخلي.
- ترفع قدرة المشاركين على تحليل نتائج القياس بصورة موضوعية.
- تساعد على إعداد خطط تطوير مرتبطة ببيانات فعلية.
- تعزز الربط بين رضا الموظفين والأداء المؤسسي.
- تساهم في تحسين الاستقرار الوظيفي وتقليل المشكلات المتكررة.
- تدعم تطوير ممارسات إدارية أكثر وضوحاً وعدالة ومتابعة.

UK Training

PARTNER



الخاتمة

تقدم هذه الدورة إطارًا عمليًا لفهم وقياس وتطوير رضا موظفي القطاع الحكومي بطريقة منظمة ومتراصة. فهي تبدأ بتوضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالرضا الوظيفي، ثم تنتقل إلى أدوات القياس المناسبة، ثم إلى تحليل النتائج، ثم إلى إعداد خطط تطوير قابلة للتطبيق، وصولًا إلى بناء آليات متابعة تضمن استمرارية التحسين.

هذا التسلسل يساعد المشاركين على التعامل مع موضوع الرضا الوظيفي بوصفه جزءًا من الإدارة المؤسسية، وليس مجرد نشاط منفصل أو إجراء دوري محدود. كما يوضح أن تحسين رضا الموظفين لا يعتمد فقط على جمع البيانات، بل يعتمد على جودة قراءة النتائج، ووضوح الأولويات، وارتباط الحلول بطبيعة العمل الحكومي واحتياجات الموظفين الفعلية.

وتبرز أهمية الدورة أيضًا في أنها تجمع بين الجانب التحليلي والجانب التطبيقي. فهي لا تكتفي بشرح أسباب الرضا أو عدم الرضا، بل تقدم أدوات يمكن تطويرها واستخدامها داخل المؤسسات، وتوضح كيف يمكن للإدارة أن تنتقل من قياس الانطباعات إلى بناء قرارات تنظيمية أكثر دقة، وتحسينات إدارية أكثر انساقًا مع الواقع.

في النهاية، فإن القيمة الحقيقية لهذه الدورة تكمن في مساعدتها للمؤسسات على بناء بيئة عمل أكثر وضوحًا واستقرارًا، وفي تمكين المشاركين من تطوير ممارسات قياس ومتابعة وتحسين تؤثر في رضا الموظفين على المدى المتوسط والطويل. وعندما يتم التعامل مع رضا الموظفين بوصفه عنصرًا مؤثرًا في الأداء المؤسسي والخدمة العامة، تصبح عملية التطوير أكثر منهجية، وأكثر ارتباطًا بالأثر الفعلي داخل الجهة الحكومية.

UK Training

PARTNER

