

نتائج إستبيان رضا الموظفين
المدرسة العليا للمواصلات بتونس
السنة الجامعية 2024-2025
لجنة الجودة
سبتمبر 2025

الفهرس

I . المقدمة.....	3
II. الظروف المهنية داخل المؤسسة.....	3
1. ظروف العمل.....	3
2. صورة المؤسسة وبيئتها الداخلية.....	4
3. الدورات التكوينية، العلاقات المهنية، الخدمات الاجتماعية والمسار المهني .	5
III. فعالية التواصل وتبادل المعلومات.....	8
IV. الإنطباع العام.....	9
الخاتمة.....	10

I. المقدمة

في إطار جهود المدرسة العليا للمواصلات بتونس لتطوير جودة التدريس وتحسين الخدمات المقدمة بشكل مستمر، تعمل لجنة الجودة على وضع آليات منتظمة لتقييم درجة رضا جميع المتدخلين. ويأتي هذا التقييم ضمن استراتيجية شاملة لضمان التطوير المستمر والتأكد من مدى فعالية الإجراءات والتدابير المعتمدة داخل المؤسسة.

وقد تم إجراء الاستبيان الخاص بالموظفين الإداريين خلال شهر جويلية 2025، مباشرة بعد اختتام السنة الجامعية 2024-2025، بهدف جمع آراء الموظفين حول مختلف جوانب عملهم، وتحديد نقاط القوة والمجالات التي تحتاج إلى تحسين. ويمثل هذا الاستبيان أداة أساسية لتحليل الاحتياجات والمقترحات، بما يمكن المؤسسة من وضع خطط عمل مستقبلية تركز على المعطيات الفعلية المجمعة من المشاركين، ويضمن استمرارية التطوير في جميع المجالات.

II. الظروف المهنية داخل المؤسسة

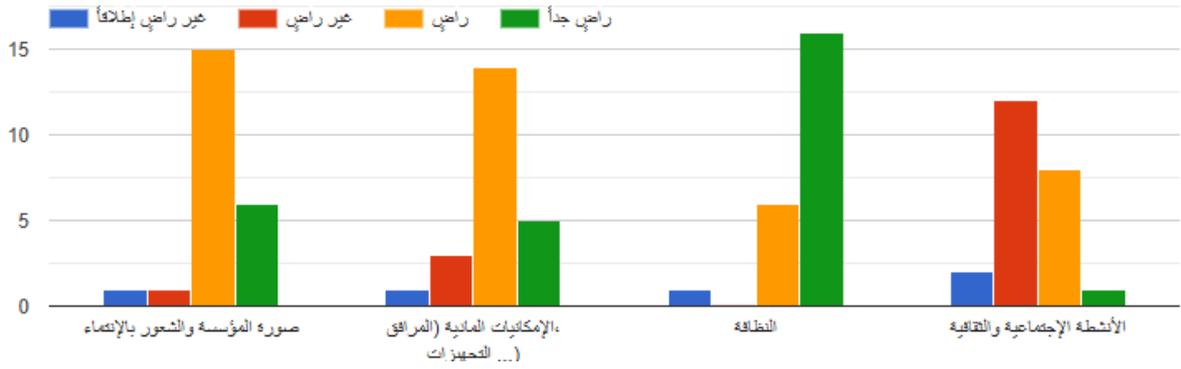
1. ظروف العمل

تُظهر نتائج استبيان رضا الإطار الإداري أن معظم الموظفين أبدوا رضاهم بشكل عام حول ظروف العمل. على سبيل المثال، أعرب نحو 82% عن رضاهم حول مدى توافق الوظيفة مع مهاراتهم، وحول الاستقلالية في العمل بلغ الرضا 90%. بالنسبة للتأجير، بلغ الرضا 56%، أما التكوين واكتساب المهارات فوصل إلى 60%، وفرص التواصل والمشاركة 70%. فيما يخص ضغط العمل والأداء، أعرب نحو 70% عن رضاهم، والاستماع إلى اقتراحاتهم وملاحظاتهم حصل على رضا 52% من الموظفين. بشكل عام، تُشير هذه النتائج إلى مستوى رضا جيد لدى الإطار الإداري، مع بعض المجالات التي يمكن تحسينها، خاصة فيما يتعلق بالتأجير، وضغط العمل، والاستماع للملاحظات.



2. صورة المؤسسة وبيئتها الداخلية

بشكل عام، تُبرز نتائج الاستبيان مستوى رضا جيد لدى الإطار الإداري حول مختلف الجوانب المرتبطة بالعمل. فقد كان الرضا مرتفعاً بخصوص صورة المؤسسة والشعور بالانتماء (91%)، والنظافة (96%)، كما سُجّل تقييم إيجابي مقبول نسبياً في ما يتعلق بالإمكانيات المادية (78%). في المقابل، أظهرت النتائج أن مجال الأنشطة الاجتماعية والثقافية ما يزال محدوداً، حيث لم تتجاوز نسبة الرضا 39%. هذه المعطيات تؤكد نقاط قوة واضحة للمؤسسة، مع بعض الجوانب التي تستحق مزيداً من العناية والتطوير، خاصة في ما يخص الأنشطة الموجهة لتعزيز التفاعل والتواصل داخل المؤسسة.



3. الدورات التكوينية، العلاقات المهنية، الخدمات الاجتماعية والمسار المهني

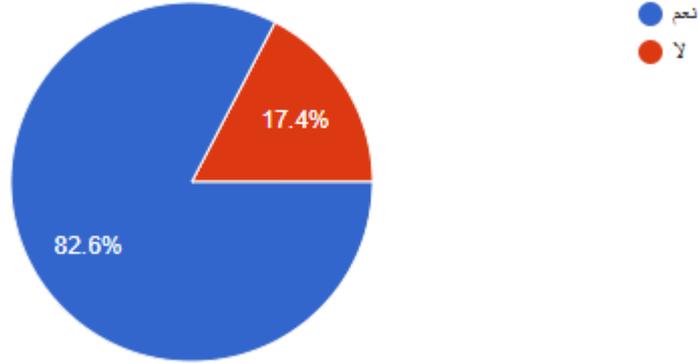
أظهرت نتائج الاستبيان حول ظروف العمل والمسار المهني أن معظم الموظفين أبدوا رضاهم بشكل ملحوظ. فقد أفاد نحو 82.6% من المستجوبين بأن الدورات التكوينية التي تلقوها ساعدتهم على تحسين أدائهم الوظيفي، كما اعتبر نفس النسبة أن الآجال الممنوحة لإنجاز المهام كافية. أما تحديد المسؤوليات بشكل واضح وفهمها من طرف الزملاء والمصالح الأخرى، فقد حصل على رضا 78.3% من الموظفين، بينما أبدى 73.9% منهم شعورهم بالاعتراف بمجهوداتهم عند إنجاز أعمال ذات جودة أو تقديم مبادرات.

فيما يخص العلاقات داخل المؤسسة، كان تقييم العلاقة مع الرئيس المباشر إيجابياً، حيث صرح 47.7% أن العلاقة ممتازة، و26.1% جيدة، ونفس النسبة مقبولة. أما علاقة الزملاء ببعضهم البعض من حيث التعاون والاحترام المتبادل، فقد توزعت بنسبة متساوية تقريباً بين ممتازة وجيدة ومقبولة (30.4% لكل خيار).

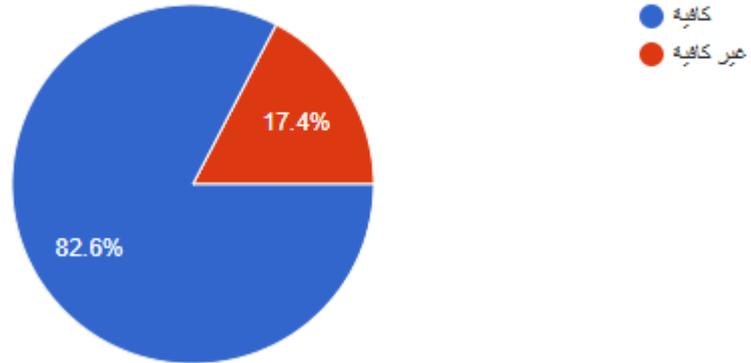
وبخصوص الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة مثل التغطية الصحية والدعم الاجتماعي، أبدى نحو 69.9% رضاهم، و4.1% رضاهم جداً، في حين لم يكن 13% راضين و13% غير راضين إطلاقاً. أما أهم إنتظارات الموظفين لدعم مساهمهم المهني فتصدرتها "ترقية عادلة وشفافة" بنسبة 30.4%، تلتها "فرص للتكوين المستمر" بنسبة 26.1%، و"بيئة عمل تساعد على التطور" 21.7%، ثم "مسار مهني واضح وتقديمي" 13%، وأخيراً "تقييم دوري ومنصف للأداء" 8.7%.

تعكس هذه النتائج رضاً عاماً للموظفين مع بعض المجالات التي يمكن تحسينها، خاصة في **تعزيز الخدمات الاجتماعية ودعم المسار المهني بشكل أكثر وضوحاً وعدالة.**

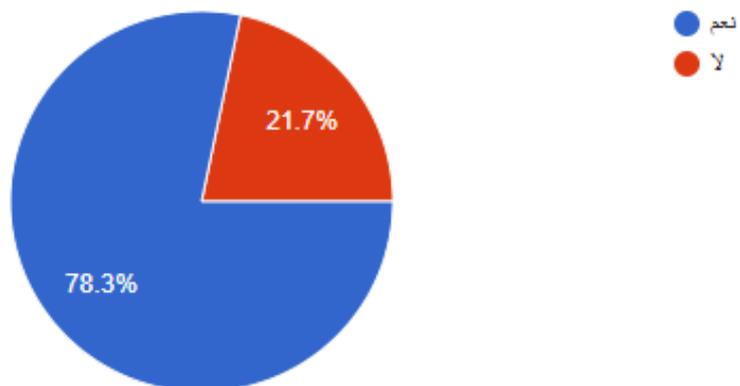
هل ساعدتكم الدورات التكوينية التي تلقيتموها على تحسين أدائكم الوظيفي؟



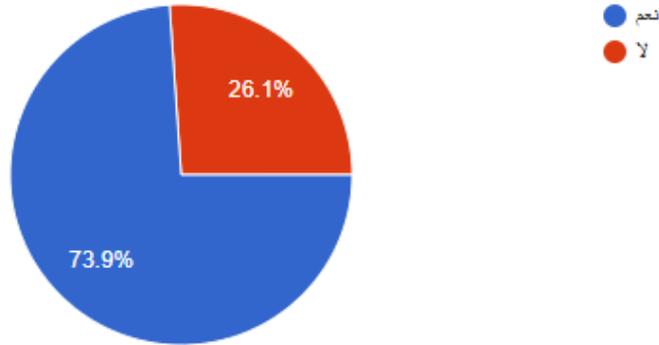
الآجال الممنوحة لإنجاز مهامكم تكون عادةً



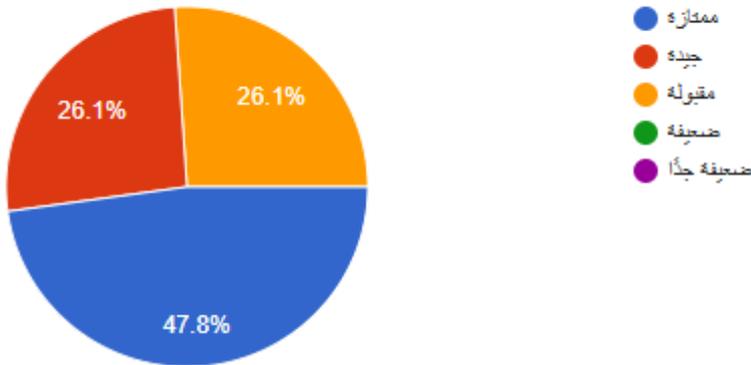
هل تم تحديد مسؤولياتكم بشكل واضح، وهل هي مفهومة من طرف الزملاء والمصالح الأخرى



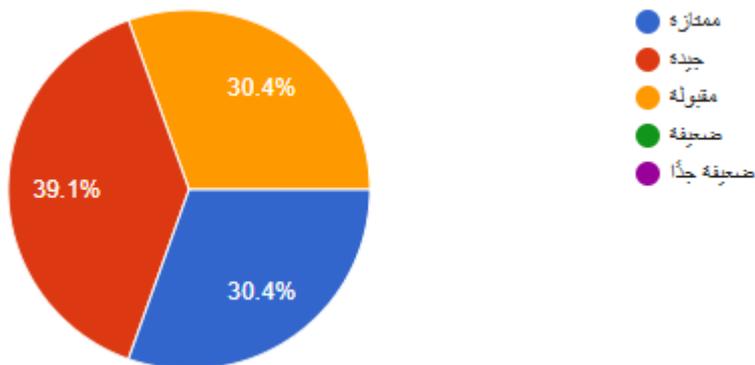
عندما تنجزون عملاً ذا جودة أو تبادرون بمبادرة، هل يتم الاعتراف بمجهوداتكم بشكل مناسب (شفوياً، كتابياً، أو علنياً)؟



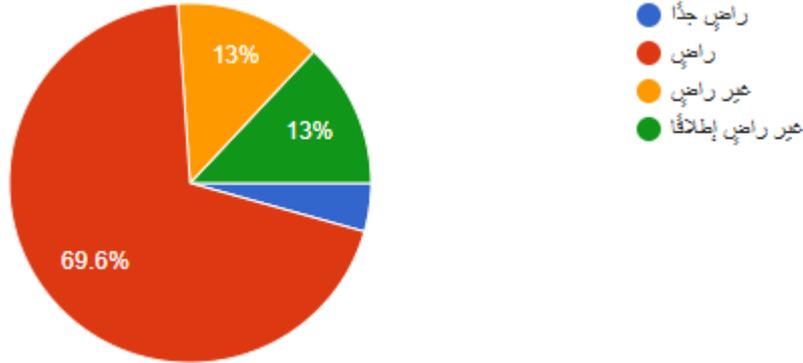
كيف تُقيّم علاقتك برئيسك المباشر من حيث التواصل والاحترام والتوجيه؟



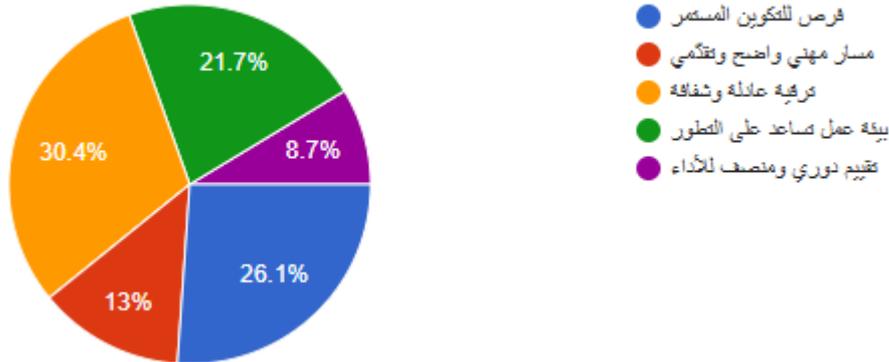
كيف تصف علاقتك بزملائك في العمل من حيث التعاون والاحترام المتبادل؟



ما مدى رضاك عن تطور وتحسين الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة (مثل التغطية الصحية، الأنشطة، الدعم الاجتماعي... إلخ)؟



ما هي أهم انتظاراتك من المؤسسة لدعم مسارك المهني؟



III. فعالية التواصل وتبادل المعلومات

أظهرت نتائج الاستبيان حول التواصل الداخلي داخل المؤسسة تباينًا في مستوى حصول الموظفين على المعلومات الهامة. فقد أفاد 13% من الموظفين أنهم يحصلون على المعلومات دائمًا، و30.4% غالبًا، بينما أشار 47.8% إلى أنهم يحصلون على المعلومات أحيانًا، و8.7% نادرًا، و13% أبدًا. أما رضا الموظفين عن قنوات التواصل الداخلي المتاحة، فقد أبدى 82.6% رضاهم، و13% غير راضين، في حين كان 4.4% غير راضين إطلاقًا، مع غياب الرضا التام (راضٍ جدًا).

وفيما يخص المعلومات التي لا تُشارك بشكل كافٍ، أشار الموظفون إلى عدة مقترحات:

- الأهداف الاستراتيجية والخطط المستقبلية،
- الفرص المتاحة لتطوير المهارات،

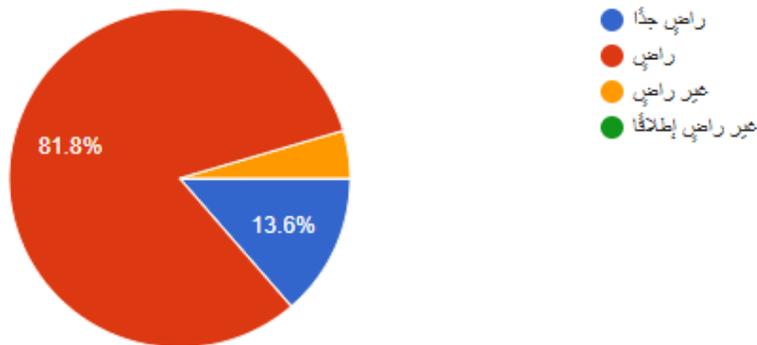
- التغييرات في الهيكل الإداري،
- نقص الاحتفاء بالنجاحات الفردية والجماعية،
- غياب التواصل في التعامل مع المستجدات والاجتماعات الرسمية والانتدابات،
- محدودية المعلومات المتعلقة بالتكوين.

يمكن القول إن تحسين التواصل ومشاركة المعلومات بشكل منتظم وشفاف من شأنه تعزيز ثقافة الشفافية، وزيادة التفاعل والالتزام بين الموظفين، وهو ما يعكس أهمية تطوير استراتيجيات التواصل الداخلي داخل المؤسسة.

IV. الإنطباع العام

أظهرت نتائج الاستبيان أن مستوى الرضا العام عن المؤسسة مرتفع لدى الموظفين، حيث أعرب 13.6% عن رضاهم الشديد، و81.8% عن رضاهم، في حين لم يتجاوز نسبة غير الراضين 4.6%، فيما لم يسجل أي موظف عدم رضا مطلق. تعكس هذه النتائج مدى تقدير الموظفين لمؤسستهم بشكل عام، مع وجود هامش محدود لتحسين بعض الجوانب لتعزيز مستوى الرضا الكامل.

ما مدى رضاكم العام عن المؤسسة؟



هل لديكم ملاحظات أو اقتراحات لتحسين جودة العمل أو الخدمات داخل المؤسسة؟

قدّم الموظفون مجموعة من الملاحظات والاقتراحات لتحسين جودة العمل والخدمات داخل المؤسسة، شملت عدة جوانب. فقد اقترحوا تحسين نظافة المكاتب من حيث الأرضيات والجدران، وتوفير ألوان مناسبة، بالإضافة إلى تحفيز وتشجيع الموظفين وتوجيه الشكر والثناء على جهودهم، وكذلك تنويع المهام بين المصالح لاكتساب الخبرات المختلفة.

كما أوصى الموظفون بتوضيح الأدوار والمسؤوليات لكل موظف وتعزيز التواصل المفتوح والمستمر بين الإدارة والموظفين، وتطوير طرق التكوين والدورات التدريبية المتخصصة، وتنظيم اجتماعات دورية لتبادل الآراء والمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة، بما يعزز الانتماء والمسؤولية. وأكدوا على أهمية تحسين الخدمات الاجتماعية والأنشطة الترفيهية، وفتح قنوات دائمة لتقديم الاقتراحات والأفكار التطويرية كما اقترح البعض تنظيم فرص للترفيه عن الموظفين، خاصة خلال العطل المدرسية.

من الناحية الفنية والتقنية، طالب الموظفون بتوفير اليد العاملة المتخصصة والمعدات اللازمة للصيانة، وتنظيم اجتماعات أسبوعية لمتابعة مشاكل الصيانة، وتوفير الميزانية اللازمة لإجراء الصيانة المستعجلة. تعكس هذه المقترحات رغبة الموظفين في تحسين بيئة العمل، وتعزيز التقدير والحوافز، وتطوير الخدمات الداخلية بما ينعكس إيجاباً على جودة العمل وفعاليتها داخل المؤسسة.

الخاتمة

بشكل عام، تعكس نتائج الاستبيان رضا الموظفين على مختلف جوانب المؤسسة مع وجود بعض المجالات التي تحتاج إلى تحسين. حيث تم إبراز عديد نقاط القوة مثل الالتزام بالعمل، جودة النظافة، وفاعلية بعض قنوات التواصل، إلى جانب رضا الموظفين عن الدورات التكوينية والخدمات المقدمة. في المقابل، تشير النتائج والمقترحات إلى ضرورة تعزيز التواصل الداخلي، الأنشطة الاجتماعية، توضيح الأدوار والمسؤوليات، وتحفيز الموظفين بما يساهم في رفع مستوى الرضا العام وتحسين جودة الخدمات. إن الاستماع لمقترحات الموظفين والعمل على تنفيذها يمثل خطوة أساسية نحو تطوير بيئة عمل أكثر شفافية، تفاعلاً وفعالية.