



دليل السعادة والإيجابية المؤسسية في هيئة تنظيم الاتصالات

نسخة رقم: 1.0

تاريخ الإصدار: 2016-08-17

قائمة الإعداد والمراجعة والاعتماد				
القائمة	الإدارة / المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
الإعداد	إدارة التطوير المؤسسي / أخصائي نظام الإدارة المتكامل	راشد عارف الشيخ		17-8-2016
المراجعة	إدارة التطوير المؤسسي / مدير الجودة والتميز	د. سلمان الشويكي		17/8/2016
الاعتماد	المدير العام	حمد المنصوري		29/8/2016

قائمة الإصدارات

ملكية الدليل

إدارة التطوير المؤسسي

رقم الإصدار	التاريخ	البند الذي ورد به تعديل	ملخص عن التعديلات
0.1	ابريل 2016	إعداد مسودة	-
1	أغسطس 2016	إصدار جديد	-

الفهرس

4	مقدمة	1
7	تعريف السعادة	2
8	نماذج السعادة	3
8	3.1 نموذج "السعادة الوظيفية" من واكن انتو ذا لايت	
9	3.2 نموذج بيرما للسعادة والرفاهية	
10	3.3 هرم "ماسلو" لاحتياجات التحفيز الإنساني	
11	4. نموذج عام للسعادة	4
12	4.1 سعادة الفرد	
12	4.1.1 صفات الموظف السعيد والإيجابي	
13	4.1.2 حاجات السعادة	
14	4.2 السعادة في بيئة العمل	
15	4.3 السعادة في الواقع العام	
15	5. مؤشرات السعادة والإيجابية المؤسسية	
15	5.1 مؤشرات مكتب رئاسة مجلس الوزراء	
16	5.2 مؤشر السعادة العالمي	
17	5.3 مؤشرات السعادة والإيجابية الفردية والمؤسسية	
18	6 آلية تنفيذ النموذج العام للسعادة	
18	6.3 على المستوى الفردي	
19	6.2 على المستوى المؤسسي	
19	6.3 على مستوى الواقع العام	

1. مقدمة

اعتمد مجلس الوزراء في دولة الإمارات العربية المتحدة برئاسة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي في مارس 2016 "الميثاق الوطني للسعادة والإيجابية" والذي ينص على التزام حكومة دولة الإمارات من خلال سياستها العليا وخططها ومشاريع وخدمات جميع الجهات الحكومية بتهيئة البيئة المناسبة لسعادة الفرد والأسرة والمجتمع، وترسيخ الإيجابية كقيمة أساسية فيهم، مما يمكنهم من تحقيق ذواتهم وأحلامهم وطموحاتهم.

GOVERNMENT OF
UNITED ARAB EMIRATES



حكومة
الإمارات العربية المتحدة

الميثاق الوطني للسعادة والإيجابية

تؤمن حكومة دولة الإمارات أن تحقيق السعادة هو هدف إنساني أساسي ومطلوب لكافة الشعوب، وأنها تمثل نهج شامل تجاه التنمية والرفاه وهي السبيل نحو عالم أفضل.

السعادة هي الغاية الأسمى لعمل حكومة دولة الإمارات، التي تلتزم على الدوام، من خلال سياستها العليا وخططها ومشاريع وخدمات جميع الجهات الحكومية، على تهيئة البيئة المناسبة لسعادة الفرد والأسرة والمجتمع، وترسيخ الإيجابية كقيمة أساسية فيهم، مما يمكنهم من تحقيق ذواتهم وأحلامهم وطموحاتهم.

تعمل حكومة دولة الإمارات على قياس السعادة وتحرص على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الشاملة والمستدامة بما يحقق سعادة ورفاه الأجيال الحالية والقادمة. كما تعمل على ترسيخ ثقافة السعادة والإيجابية كأسلوب حياة في الدولة، بما يتناسب مع طموحات مجتمع دولة الإمارات وتطلعاته وعاداته وثقافته، وذلك بالتكامل مع مختلف المؤسسات الحكومية والمجتمعية والخاصة.

ينحلى مواطنو دولة الإمارات والمقيمون على أرضها بقيم إيجابية رضية، ويسعون باستمرار لاختيار السعادة وتحقيقها في حياتهم وحيات أسرهم ومؤسساتهم. وهم يدفعون بهذه الروح عجلة التنمية الاقتصادية والرفي الاجتماعي والثقافي. ويبرزون كمثال يحتذى به للإنسان السعيد والإيجابي على مستوى العالم.

تطمح حكومة دولة الإمارات أن تلعب دوراً رئيسياً في الجهود الدولية لتحقيق السعادة والإيجابية، وأن تكون مركزاً ووجهة عالمية لها.

وأكد سموه على أهمية توفير بيئة عمل إيجابية وبيئة عمل سعيدة للموظفين في القطاع الحكومي ودعا إلى ضرورة تبني وتجذير القيم المؤسسية الإيجابية في جميع المؤسسات الحكومية في الدولة، وأن الوزارات والهيئات الحكومية يجب أن تكون السعادة جزءاً أساسياً في أنظمتها وسياساتها ومبادراتها وخدماتها بصورة مستمرة، وأن السعادة والإيجابية أسلوب حياة والتزام حكومي وروح حقيقية توحد مجتمع الإمارات، وأن منظومة العمل الحكومي تتطور لتحقيق الغايات التي يسعى إليها كل إنسان وهي السعادة له ولأسرته.

للسعادة أهمية كبيرة وأثارها عظيمة على حياة الإنسان اليومية، فهي مرتكزة على راحة البال وطمأنينة النفس، والسعادة قبل أن تكون هدفاً يتم تحقيقه على المستوى المؤسسي هي هدف سام حثنا عليه ديننا الحنيف

واقترضته عاداتنا وتقاليدنا أيضا، والسعادة لا تكمن في الحصول على ما لا نملك وإنما أن نقدر ونثمن وندرك قيمة ما نملك.

وكانت لفته جميلة وبادرة طيبة من سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم عندما قام بإرسال بريد إلكتروني لجميع موظفي حكومة الإمارات في نوفمبر 2015 وقد ذكر فيه مخاطبا موظفي الحكومة: "ثقتنا بكم كبيرة.. نتطلع لأفكار جديدة تطور بها خدماتنا الحكومية في كافة الوزارات، ونحسن بها سياساتنا وبرامجنا في كل المجالات، وصولاً لرضا وسعادة شعب الإمارات".

VICE-PRESIDENT AND PRIME MINISTER OF THE UAE AND RULER OF DUBAI



نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

الإمارات العربية المتحدة
UNITED ARAB EMIRATES

بسم الله الرحمن الرحيم

الإخوة والأخوات.. فريق عملي في حكومة الإمارات..

تأيننا الكثير من الأفكار والإبداعات والافتراحات منكم على الدوام لتحسين وتطوير العمل في كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية.. وأحب أن أقول لكم إن جميع أفكاركم هي محل تقديري الشخصي واهتمامنا الوطني.. ولقد وجهنا بإنشاء صندوق لرعاية أفكاركم ودعمها مالياً ومعنوياً وإعلامياً بمتابعة مباشرة من فريق عملي في مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي.

هدفنا من هذا الصندوق ومن مبادرة "أفكاري" أن ندعم ونرعى ونبرز كل موظف لديه الجرأة لتعبير واقع العمل الحكومي في جهته. هدفنا أن نقول لأصحاب الأفكار والابتكار: شكراً لكم ولجهودكم ونحن معكم وبكم نسير بدولتنا للمراكز الأولى عالمياً بإذن الله.

ثقتنا بكم كبيرة.. ونتطلع لأفكار جديدة.. تطور بها خدماتنا الحكومية في كافة الوزارات.. ونحسن بها سياساتنا وبرامجنا في كل المجالات.. وصولاً لرضا وسعادة شعب الإمارات.. وعزة ورفعة دولة الإمارات..

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

أخوكم / محمد راشد آل مكتوم
رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



وسابقا في يناير 2015 فاجأ سمو أيضا جميع موظفي الحكومة الاتحادية برسالة أشاد فيها بدورهم في مسيرة التنمية وقال: " أقدر جهودكم وتفانيكم ..وأشد على أيديكم وقلوبكم ..وأقول لكم مع بداية العام الجديد، نحن معكم وبكم"، ومثل هذه الرسالة لا بد أن يكون لها مكانة خاصة في قلب المتلقي وأن تكون سبب في سعادته ورضاه مهما كثرت الصعوبات والعقبات في حياته ومحفزا قويا له لمواجهة التحديات.



VICE-PRESIDENT AND PRIME MINISTER OF THE UAE AND RULER OF DUBAI



صاحب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

الإمارات العربية المتحدة
UNITED ARAB EMIRATES

بسم الله الرحمن الرحيم

إخواني وأخواتي.. فريق عملي في حكومة الإمارات.. أحبيكم وأرحب بكم.. وأتمنى أن تصل كلماتي إليكم..

في هذه اللحظة التي تقرأون فيها رسالتي.. تنف معلمة وسط صفها تؤدي دورها بكل أمانة وإخلاص في إعداد جيل جديد من أبناء الإمارات.. في هذه اللحظة يقف أحد مهندسينا تحت أشعة الشمس يشرف على طرق اتحادية ومشاريع إسكانية وعلى توفير حياة كريمة لشعبنا.. في هذه اللحظة أيضاً هناك طبيب في أحد مستشفياتنا يفحص مسناً ويصف دواءً.. وهناك شرطي يقف أيضاً تحت أشعة الشمس لتوفير السلامة للجميع على طرقاتنا.. وضابط من نفس وزارته يعمل على مشروع لتميز الاستقرار والأمن والأمان لأسرنا وأبنائنا..

في هذه اللحظة يعمل الآلاف منكم للناية بأطفالنا.. أو الاهتمام بمرضانا.. أو تعليم أبنائنا.. أو الحفاظ على استقرارنا.. أو بناء اقتصادنا.. أو تسهيل حياتنا.. أو التخطيط لمستقبلنا.. أنتم الأبطال.. أنتم بناء الإمارات.

فريق عملي في حكومة الإمارات.. عملنا الحكومي ليس وظيفية نؤديها.. بل هي حياة نبنيها.. ليس روتيناً نكرره.. بل مجتمع نرفعه.. عملنا الحكومي ليس باباً للرزق.. بل هو مفتاح لترسيخ الحضارة..

أفتخر بكم وبمطابقتكم.. وأقدر جهودكم وتفانيكم.. وأشد على أيديكم وقلوبكم.. وأقول لكم مع بداية العام الجديد: نحن معكم وبكم.. وعدنا شعبنا بتحقيق السعادة لهم.. وعدنا الشيخ خليفة برفع اسم الإمارات عالياً خفاً بين الدول.. وعدنا أجيالنا بأن نوفر لهم مستقبلاً أفضل.. وعدنا أنفسنا بأننا لا نتنازل عن المركز الأول.. وبالرجال والنساء المخلصين منكم نحقق وعودنا بإذن الله.. وبمؤمن الله العلي التقدير وتوفيته نوفي عهدنا..

لي معكم أيها الإخوة 9 سنوات حققنا خلالها الكثير من الإنجازات لحكومة الإمارات.. واليوم أمامنا عام جديد نضاعف فيه الجهود ونحشد فيه الطاقات.. ونحقق فيه أكرم حياة لأسعد شعب..

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

أخوكم / محمد راشد الكعبي
مستشار



2. تعريف السعادة

السعادة مصطلح عام وشامل ولا يمكن حصره في كلمة أو جملة والذي قد يعكس المعنى الحقيقي للسعادة، ولكن البحوث في مجال علم النفس الإيجابي عرفت السعادة على أنها الشعور الإيجابي المتكرر للشخص، والظاهرة مثل الفرح والفخر وبشاشة الوجه وحسن الخلق وندرة وجود الشعور السلبي أو انعدامه في الشخص في حياته اليومية مثل الحزن والقلق والغضب وغيرها.

والسعادة يمكن وصفها أيضا على أنها الرضا والقناعة بالحياة الموهوبة للشخص، ومدى تقديره وتثمينه لها بغض النظر عن الصعوبات والعقبات التي قد يواجهها والرضا أن جميع احتياجاتك قد تمت تلبيةها وأن الحياة التي تعيشها هي كما تتمناها، والصعوبة التي يواجهها البعض ليست في تحقيق السعادة وإنما في كيفية الحفاظ عليها والاستمرار بذلك الشعور، وللتأكد من ضمان الاستمرار بالسعادة هو تعريف المتطلبات والاحتياجات التي قد تجعلك شخص سعيد وتوفير هذه الاحتياجات شخصيا أو عن طريق البيئة المحيطة.

مفتاح الحل لتعاريف السعادة المختلفة هو أن الشعور الإيجابي لا يشير في أغلب الأحيان إلى غياب وانعدام الشعور السلبي، والعديد من الأشخاص السعداء يواجهون مجموعة من الشعور المختلف بتنوع أسبابه، ولكن الاختلاف يكون من خلال التجربة السلبية التي قد يمر بها الفرد وكيفية التعامل معها، ولا يوجد شخص لا توجد لديه ضغوطات في الحياة، ولكن السؤال هو هل تلك الضغوطات تؤثر بشكل سلبي على الشخص أم يضع لها الحلول ويرأها تحديات يجب التعامل معها بصورة إيجابية؟

السعادة هي الشعور المضاد للحزن والكآبة، متى ما كان الشخص يحس بالسعادة فهذا كاف له أن يكون نقطة انطلاق له ومحرك أساسي لتوليد الشحنات والطاقة الإيجابية لنفسه ولمن حوله في البيئة التي تحيطه ويعيش فيها، السعادة سبب رئيسي لكون شخص ما ينجز في عمله أو في بيته أو بين أصدقائه، الشخص السعيد هو بطبيعته إنسان يحب الناس التقرب منه وإن كنت سعيدا سوف تزداد سعادة بقربك منه وإن كنت حزينا أو تغمرك طاقة سلبية فبمجرد مجالستك للشخص الإيجابي والسعيد ستتغير نفسك ونمط حياتك سينتقل للأحسن وطريقة تفكيرك أيضا.

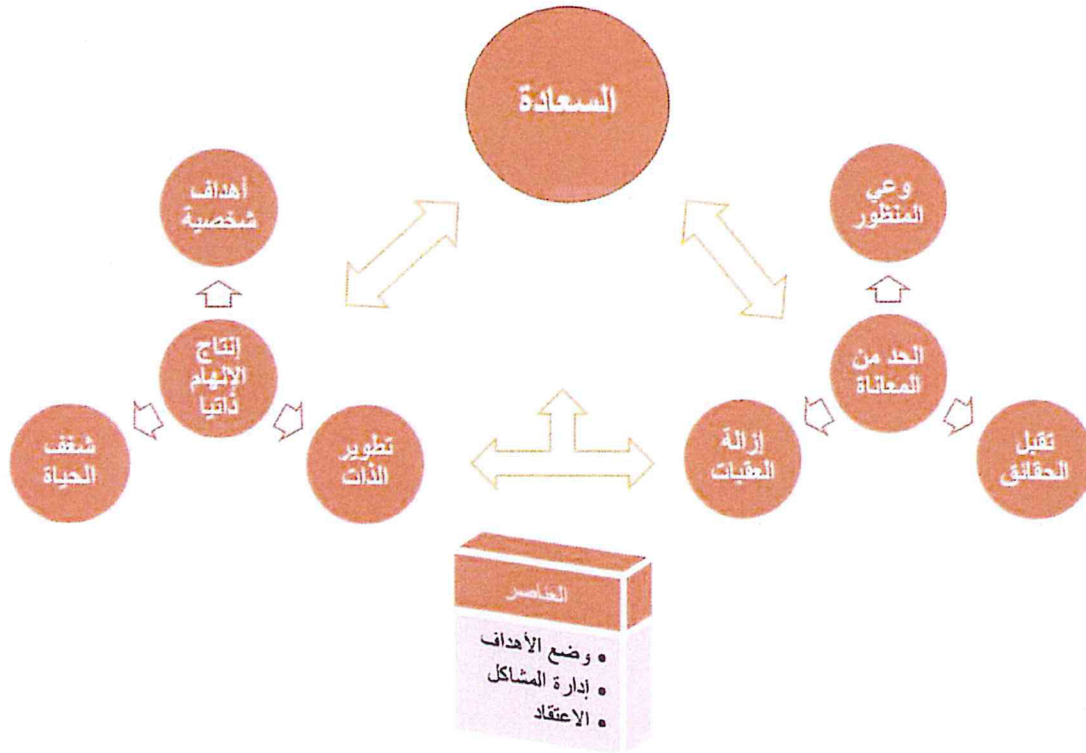
ويتلخص معنى السعادة في عدة مرادفات منها: السرور، والفرح، والابتهاج، والنعيم، والقناعة، والراحة، الطمأنينة واستقرار النفس، والرضا، والطاقة الإيجابية، والتفاؤل، وحب الخير للغير، المساعدة والتعاون، وتقديم مصلحة الجميع على مصلحة الفرد بنفس راضية، تطوير الذات وتعلم المهارات الجديدة وحب اكتساب الخبرات في سبيل تحسين أسلوب ونمط الحياة.

3. نماذج السعادة

السعادة لا يمكن تشكيلها ووصفها في نموذج واحد أو الجزم بأن هناك طريقا واحدا فقط للوصول إليها، ولكن هناك عدة نماذج من مصادر مختلفة تساعد في تحقيق السعادة للفرد وتسهم في تحفيز الشخص لتحقيق طموحه ورغباته:

3.1 نموذج "السعادة الوظيفية" من واكن انتو ذا لايت

تعريف السعادة الوظيفية استنادا لهذا النموذج هي حالة من الازدهار والرفاهية الموجودة في حياتنا اليومية حسب الطريق الذي يختاره الفرد لنفسه، استنادا لهذا النموذج هناك طريقان للوصول إلى السعادة وهما: إنتاج الإلهام ذاتيا والحد من المعاناة.



❖ الطريق الأول "إنتاج الإلهام ذاتيا" يعتمد على ثلاثة مجالات:

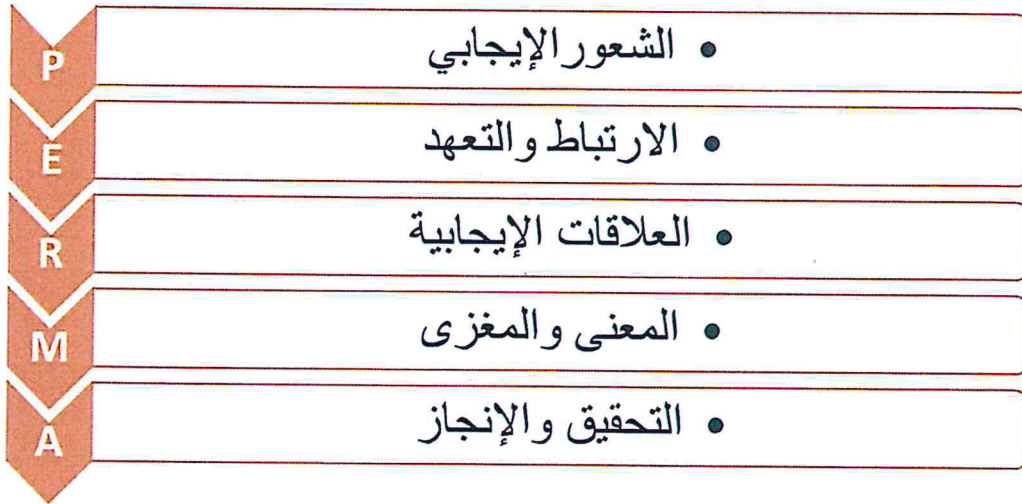
1. تطوير الذات: تعلم مهارات جديدة والتركيز على تطوير العلاقات الاجتماعية والجسدية والعقلية
2. شغف الحياة: هي الأمور التي تهمننا في الحياة وتكون بمساعدة الآخرين وتجربة ثقافات أخرى
3. أهداف شخصية: تحقيق الأحلام والأهداف الشخصية ممكن أن تكون مصدر إلهام مهم للشخص

❖ الطريق الثاني "الحد من المعاناة" يعتمد على ثلاثة مجالات:

1. وعي المنظور: الوعي الواضح والفتن يساعد في تحويل المنظور للأشياء إلى أمور إيجابية
2. إزالة العقبات: المحاولة في إيجاد الطرق والوسائل لإزالة كل عقبة قد تعيق النجاح والسعادة
3. تقبل الحقائق: تقبل الحقائق وتحمل المسؤولية عن الأحداث التي تحصل في الحياة اليومية

3.2 نموذج بيرما للسعادة والرفاهية

يعتمد نموذج "بيرما" للسعادة والرفاهية على خمسة عناصر رئيسية لتحقيق السعادة وهم: الشعور الإيجابي، الارتباط والتعهد، العلاقات الإيجابية، المعنى والمغزى، التحقيق والإنجاز.



❖ الشعور الإيجابي

هو الشعور بالسعادة والرضا والتقدير الذاتي والراحة النفسية والابتهاج بشكل مستمر.

❖ الارتباط والتعهد

وجود هدف واضح للسعي له مما يساهم في تطوير الذات والاستمتاع في أي عمل.

❖ العلاقات الإيجابية

وجود الصداقات والحب والترابط الأسري في الحياة يساعد في تحسين الحال والاستقرار النفسي.

❖ المعنى والمغزى

الهدف في الحياة يساعد الشخص في فهم سبب وجوده وما هو الهدف الأسمى وراء كل عمل يقوم به.

❖ التحقيق والإنجاز

إنجاز الأعمال بصور ناجحة وتحقيق الأهداف يجب أن يكون بشكل متكرر للشعور بالثقة في النفس.

3.3 هرم "ماسلو" لاحتياجات التحفيز الإنساني

يعتمد هرم "ماسلو" على خمسة احتياجات رئيسية إذا تم تحقيقها للفرد فقد تم تحقيق جميع المسببات الرئيسية لتحفيز الفرد ليكون سعيدا وإيجابيا في حياته وهم: الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان والحاجات الاجتماعية والحاجة إلى التقدير والحاجة إلى تحقيق الذات.



❖ الحاجة إلى تحقيق الذات

أهم عامل في هرم الاحتياجات وعلى رأسها هي الحاجة إلى تحقيق الذات وتكون عن طريق معرفة الشخص لمهاراته وقدراته لتحقيق إنجازاته المحتملة.

❖ الحاجة إلى التقدير

الحاجة إلى تقدير النفس عن طريق النجاح والسمعة الطيبة لها أثر إيجابي على الشخص وعلى المجتمع.

دليل السعادة والإيجابية المؤسسية – نسخة رقم 1.0

❖ الحاجات الاجتماعية

الحاجة الاجتماعية تتمحور في تكوين الصداقات وإنشاء أسرة والعمل ضمن مجموعات في العمل فالإنسان بطبيعته لا يحب أن يعيش منفردا ويلتزم العزلة دائما.

❖ حاجات الأمان

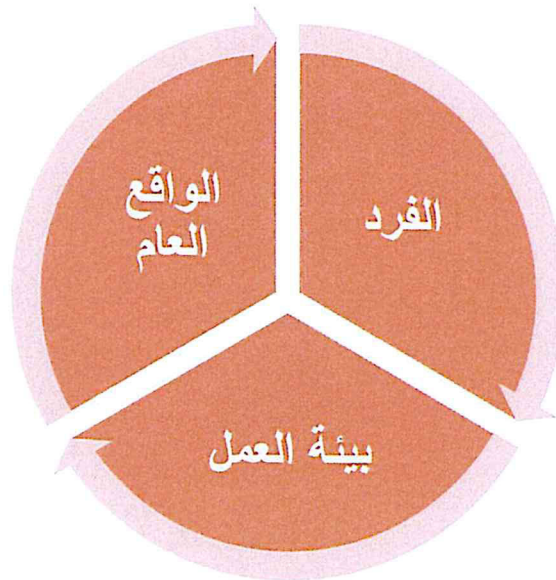
الحاجة هي الأمان الوظيفي والأمان المالي والأمان الشخصي والأمان على الممتلكات هي من الحاجات الأساسية في حياة الفرد.

❖ الحاجات الفسيولوجية

هي توفر الحاجات الأساسية والتي يعتمد عليها الإنسان في الاستمرار والبقاء على قيد الحياة مثل الماء والهواء والطعام والنوم والمسكن وغيرها.

4. نموذج عام للسعادة

بعد البحث والتحليل في موضوع السعادة والنظر إلى نماذج سعادة وتحفيزية أخرى، تبين أن تحقيق السعادة والإيجابية وفقا للنموذج العام للسعادة ومن المنظور المؤسسي يتحقق عن طريق ثلاث عوامل رئيسية وهم: الفرد، وبيئة العمل، والواقع العام.



4.1 سعادة الفرد

سعادة الفرد من أهم العناصر في النموذج العام للسعادة لأنه عند تحقيق السعادة للشخص والموظف سينعكس هذا بشكل إيجابي على البيئة التي يعيش ويعمل فيها وسيؤثر أيضا بشكل إيجابي على المجتمع الذي يعيش فيه والذي هو جزء لا يتجزأ منه.

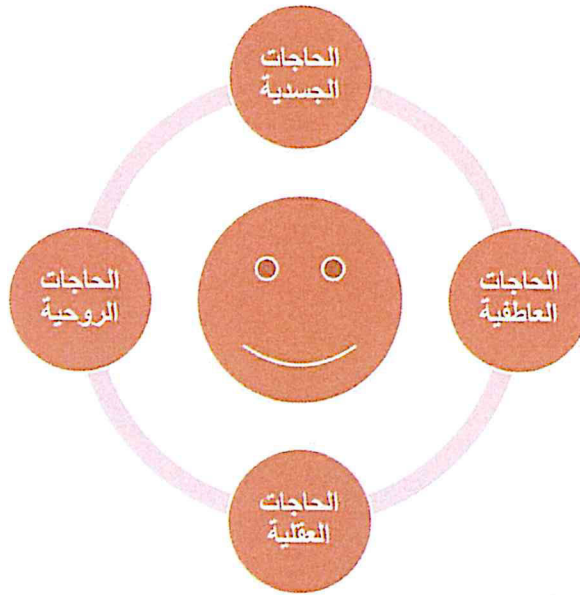
4.1.1 صفات الموظف السعيد والإيجابي

لكل شخص سعيد مجموعة من الصفات تدل على أنه سعيد وممتلئ بالطاقة الإيجابية التي بالإمكان أن يحس فيها من حوله، الإنسان السعيد يحب أن يجرب الأشياء الجديدة وأن يتعلمها فتراه دائما يقوم بالمبادرة للابتكار وتطبيق مفاهيم الجودة والتميز في أعماله كلها، الموظف السعيد يحب التواصل مع الناس ومساعدتهم وأن تعم الفائدة على الجميع ويرى أهمية ترك بصمة للسعادة في كل مكان وزمان، السعيد من له أهداف واضح ويفعل المستحيل لأجله مهما زادت العقبات والصعوبات في حياته فإنه يرى تحقيق هدفه الشخصي يكون عن طريق تحقيق السعادة في رحلة الوصول إليه، من يهتم بصحته ويوازن بين عمله وأهله هذا لا بد من وصفه بالإنسان السعيد والإنسان المتفائل بالحياة.



4.1.2 حاجات السعادة

تنحصر الحاجات الرئيسية للفرد من منظور بعض المحللين إلى 4 حاجات رئيسة يمكن عن طريق تحقيقها وتوفيرها تحقيق السعادة الحقيقية وهي: الحاجات الجسدية والحاجات العاطفية والحاجات الروحية والحاجات العقلية.



❖ الحاجات الجسدية

توفير كل الأمور والأدوات التي لا تقوم باستنزاف جهد الموظف بصورة غير مرغوب فيها، ووسائل أخرى تساعد في توفير راحة الجسد وإعادة تجديد نشاطه خلال فترة العمل.

❖ الحاجات العاطفية

تعويد الموظفين على شكرهم على أعمالهم بهدف إيصال رسالة واضحة إليهم بأن وجودهم له قيمة.

❖ الحاجات العقلية

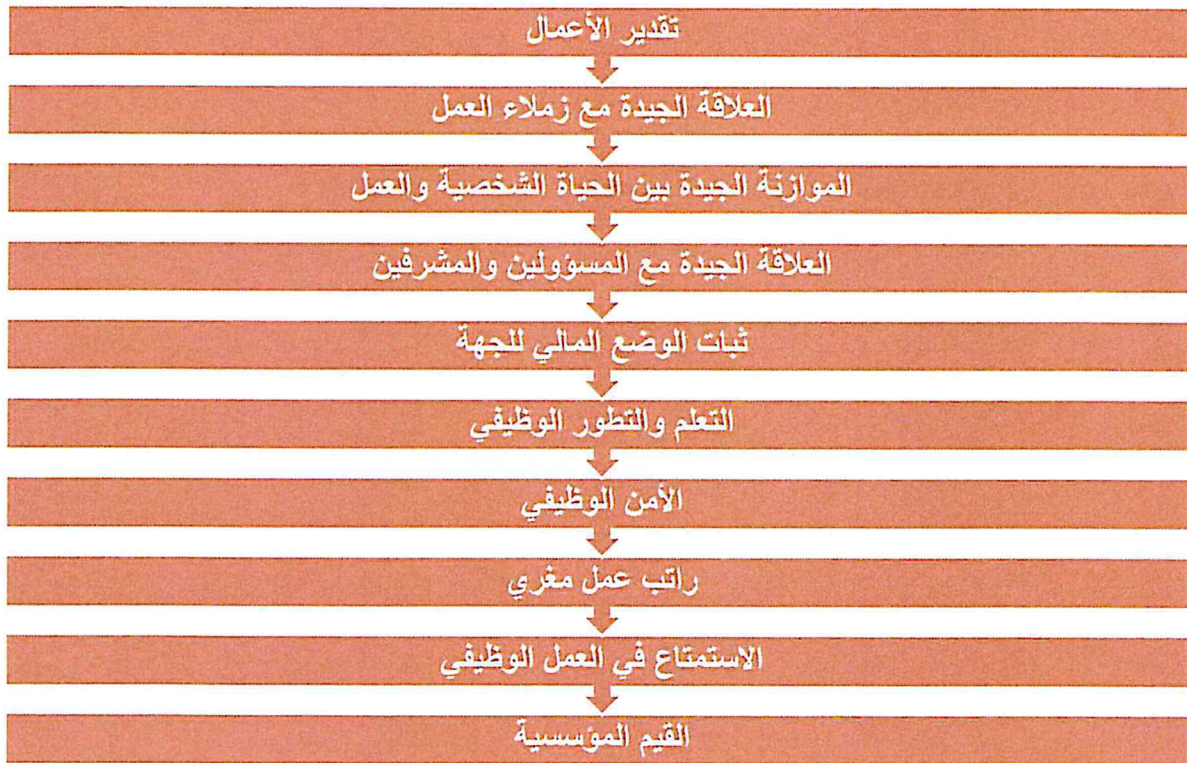
توضيح المسار الوظيفي وإعطاء الفرصة للموظفين للتركيز على أعمالهم، وعدم تشتيت أفكارهم وإغراقهم في الأعمال المختلفة دون بيان السبب والهدف وما هو دوره فعليا.

❖ الحاجات الروحية

تكليفهم بأعمال يحبونها ويفضلونها ويستطيعون إبراز قدراتهم فيها بشكل أفضل.

4.2 السعادة في بيئة العمل

تم عمل استبانة وإجراء مسح ميداني شمل أكثر من 200,000 شخص من 189 دولة حول العالم حول أهم العناصر الرئيسية في العمل والعوامل الرئيسية للسعادة الوظيفية، وقد تبين من خلال المسح أن أهم عامل للسعادة في العمل الوظيفي هو تقدير الأعمال التي يقوم بها الموظف وعدم التقليل من إنجازاته مهما يكن حجمها، وتأتي في المرتبة الثانية والرابعة العلاقة الجيدة مع زملاء العمل ومع المسؤولين والمشرفين وإنها قد تلعب الدور الرئيس في مستوى إنجاز الموظف ومدى رغبته في أداء عمله على أكمل وجه، وفي المرتبة التي تليها الموازنة الجيدة بين العمل والحياة الشخصية ومدى تأثيرها على سعادة وراحة الموظف. وتلك العوامل هي:



بالإضافة إلى العوامل العشر التي تم ذكرها فهناك عوامل أخرى مهمة في بيئة العمل لسعادة الموظف منها: أهمية تصميم المبنى والمكاتب تصميم يعمل على راحة وسعادة الموظفين، المحتوى والوصف الوظيفي بما يناسب ويواءم عمل الموظف اليومي، المرونة في الاجازات وأذونات الخروج في العمل مما يسهم في توفير أريحية للموظف، التقييم السنوي للموظف وترقية من يستحق من أسس الراحة والسعادة في المؤسسة للموظف، جعل الموظف يشعر بالانتماء للمؤسسة وأن عمله ووجوده في المؤسسة ذا أهمية عالية.

4.3 السعادة في الواقع العام

سعادة الموظفين بشكل عام في المؤسسة ينعكس إيجابيا على المتعاملين بشكل خاص وعلى المجتمع على وجه العموم، والسعادة في الواقع العام هي ثمرة نجاح أي مؤسسة في تحقيق السعادة والإيجابية المؤسسية بين الموظفين وفي بيئة العمل.

5. مؤشرات السعادة والإيجابية المؤسسية

5.1 مؤشرات مكتب رئاسة مجلس الوزراء

هناك بعض من المؤشرات لقياس مستوى الأداء في تحقيق السعادة المؤسسية من مكتب رئاسة مجلس الوزراء التي من المهم متابعة نتائجها بشكل دائم ومستمر والتي تؤثر على رفع أو خفض مستوى السعادة الوظيفية، وللتأكد من ضمان رفع نسبة السعادة في الهيئة بشكل عام والحفاظ على مستوى الأداء المرتفع نقوم بالآتي:

اسم المؤشر	وصف المؤشر	أداة القياس	آلية الاحتساب	دورية القياس
نسبة السعادة الوظيفية	يوفر المؤشر لمحات مباشرة من تقييم الموظفين لحياتهم وتجاربهم اليومية، مما يساعد في قياس مستويات السعادة داخل الجهة	تحتسب نسبة السعادة الوظيفية من خلال نتيجة سؤالين: على أي درجة من السلم تشعر بأنك تقف حالياً بحسب رأيك الشخصي؟ على أي درجة تعتقد أنك ستقف بعد خمس سنوات من الآن؟	يحتسب المؤشر من خلال جمع معدل إجابات الموظفين الذين قيموا حياتهم بمرحلة "يزدهر"	سنوية
مؤشر رضا الموظفين	يقيس هذا المؤشر نسبة الرضا العام للموظفين في الهيئة كمكان للعمل	ما مدى رضاك عن الجهة التي تعمل فيها كمكان للعمل؟	معدل النتائج لهذا السؤال من خلال جمع نسبة (5) "راضٍ تماماً" ونسبة (4) "راضٍ" بعد عمل معايير للنتائج	سنوية

سنوية	يتم احتساب نسبة التناغم الوظيفي من خلال معدل نتائج (5) "الموافقين بشدة" فقط	يتم قياس المؤشر عن طريق الإجابة على عدة أسئلة فيما يخص النمو ودعم القيادة والعمل كفريق والاحتياجات الأساسية	مقياس لنسبة اهتمام الموظفين بعملهم وانخراطهم به ويمكن العمل ومدى ارتباطهم بوظيفتهم والغاية منها وعلاقات العمل مع الزملاء والمسؤولين	مؤشر التناغم الوظيفي
سنوية	معدل نسبة (5) "أوافق بشدة" ونسبة (4) "أوافق"	من خلال سؤالين: أشعر بالفخر بأني أعمل لمصلحة الجهة بعد سنتين، أرى نفسي مستمرًا بالعمل لمصلحة الجهة التي أعمل فيها حالياً	مقياس لمستوى إخلاص الموظفين لمكان عملهم	مؤشر الولاء الوظيفي

5.2 مؤشر السعادة العالمي

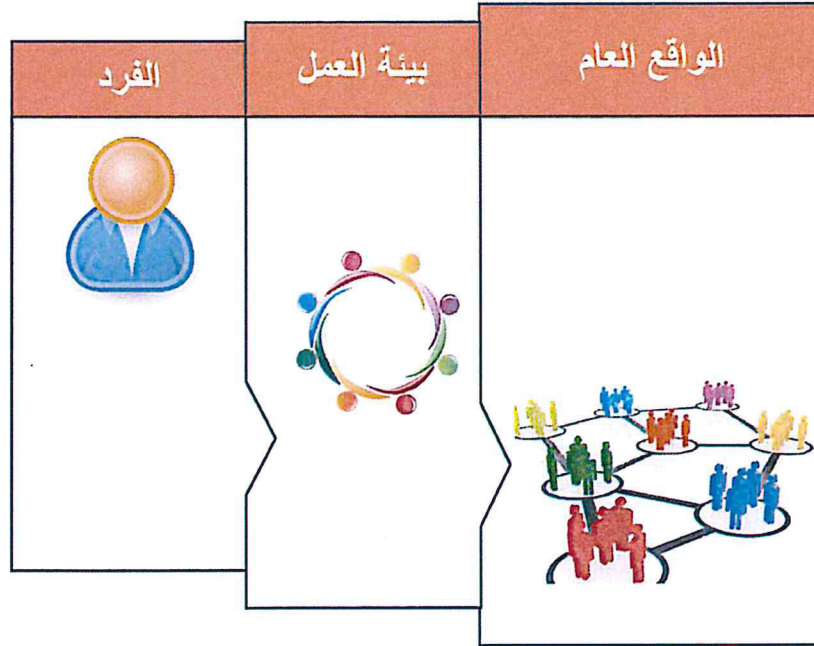
اعتمد تقرير السعادة العالمي إلى عدة عوامل ومتغيرات كانوا الركيزة الأساسية عند إجراء التحليل والذي شمل أكثر من 3000 شخص من كل دولة من إجمالي 157 دولة، وكانت العوامل الرئيسية كالتالي:

- 1) نصيب الفرد من الدخل القومي (تعتمد النتائج على مؤشرات التطور العالمي "WDI")
 - 2) السنوات الصحية للحياة المتوقعة (تعتمد النتائج على مؤشرات التطور العالمي "WDI" ومنظمة الصحة العالمية "WHO")
 - 3) الثقة في ملاحظة غياب الفساد في الحكومات والأعمال (السؤال هو هل الفساد منتشر في الحكومات والأعمال أم لا؟)
 - 4) الدعم الاجتماعي (السؤال هو إذا كنت في مشكلة هل لديك أقرباء أو أصدقاء تستطيع الاعتماد عليهم متى احتجت إليهم أم لا)
 - 5) الحرية الاجتماعية لاتخاذ قرارات الحياة (السؤال هو هل أنت راض أم غير راض في حريتك لاختياراتك في حياتك؟)
 - 6) معدلات السخاء الاجتماعي (السؤال هو هل تبرعت بالمال لمنظمة خيرية في الشهر السابق؟)
- عامل الحرية الاجتماعية لاتخاذ قرارات الحياة ممكن أن تلعب الهيئة فيه دورا عن طريق توفير الخيارات لعمالها في اختيار مشغلي الاتصالات للحصول على خدمات الاتصالات حتى يكون الاختيار عادلا.

5.3 مؤشرات السعادة والإيجابية الفردية والمؤسسية

اسم المؤشر	وصف المؤشر	أداة القياس	آلية الاحتساب	دورية القياس
عدد ورش العمل والدورات التدريبية المقدمة ذات العلاقة بإسعاد الموظفين	يقيس هذا المؤشر اهتمام الهيئة في عقد ورش العمل والدورات التدريبية للموظفين والتي تسهم في إسعادهم	يتم قياس المؤشر عن طريق حصر "عدد" ورش العمل والدورات التدريبية خلال السنة ذات العلاقة بإسعاد الموظفين	إجمالي عدد ورش العمل والدورات التدريبية خلال السنة	ربع سنوية
عدد نشاطات ومبادرات إسعاد الموظفين وتطوير بيئة العمل	يقيس هذا المؤشر مدى اهتمام الهيئة في تقديم المبادرات والنشاطات السنوية للموظفين والتي تسهم في إسعادهم وتطوير بيئة ومكاتب العمل لتحقيق ذلك بشكل كفاء وفعال	يتم قياس المؤشر عن طريق حصر "عدد" النشاطات والمبادرات التي تم إطلاقها في الهيئة خلال السنة ذات العلاقة بإسعاد الموظفين	إجمالي عدد النشاطات والمبادرات التي تم إطلاقها في الهيئة خلال السنة	ربع سنوية
مؤشر السعادة والإيجابية اليومية	يقيس هذا المؤشر اهتمام الهيئة في معرفة نسبة الموظفين السعداء والإيجابيين بشكل يومي	يتم قياس هذا المؤشر عن طريق حساب نسبة الموظفين السعداء من إجمالي الموظفين في الهيئة	يتم احتساب المؤشر عن طريق قياس نسبة الموظفين الذين قاموا باختيار "سعيد"	شهري

6 آلية تنفيذ النموذج العام للسعادة



6.3 على المستوى الفردي

- قياس مستويات الإيجابية للموظفين عن طريق التقييم والتحليل النفسي للسعادة مثل (PANAS)
- التحليل الشخصي للموظفين للتعرف إلى ميولهم واهتماماتهم والعمل على تطويرها مثل تقييم (Myers Briggs)
- هناك أشخاص يعيشون بيننا ونراهم مثالا يحتذى به في نشر السعادة بين الناس وحب الخير للجميع، ويضربون أروع الأمثلة في مساعدة الغير، ويمدون يد العون دون أن يطلب منهم، وأمثال هؤلاء ممكن أن يكونوا "سفراء للسعادة" وممثلين لها ويكون دورهم في:
 1. نشر مفاهيم السعادة بين الموظفين
 2. خلق بيئة إيجابية للجميع عن طريق تحليل الأوضاع المتوترة إن وجدت لإيجاد الحلول المثلى لها لإزالة كل العقبات والطاقات السلبية التي قد تؤثر سلبا على مستوى الأداء العام.
- عقد ورش العمل والدورات التدريبية التي يختارها الموظف والتي يكون لها الأثر الإيجابي في العمل الذي يقوم به، وإحاقه بدورات خارج الهيئة من باب تغيير البيئة المحيطة من حين لآخر
- التأكيد على مدراء الإدارات والمدراء المباشرين في العمل على توضيح المهام والأدوار والمسؤوليات لموظفيهم وبيننا أهمية أعمالهم المنجزة وكيف تسهم في تحقيق استراتيجية واهداف الهيئة للشعور بالولاء والانتماء للمكان الذي يعملون فيه

6.2 على المستوى المؤسسي

- تشجيع سياسة الباب المفتوح بين القيادة العليا والموظفين وعقد لقاءات شهرية بين المدير العام ونوابه وبين موظفين يتم اختيارهم عشوائيا لأخذ آرائهم والرد على استفساراتهم
- طرح استبانة لقياس مستوى الإيجابية والرضا عن بيئة العمل
- تشجيع الاجتماعات الأسبوعية في الإدارات بين الموظفين ومدراءهم للتأكيد التواصل الفعال والبناء بين الموظفين
- عقد اللقاءات السنوية خارج العمل وبطريقة مبتكرة وفريدة من نوعها وتحقيق رغبات الموظفين
- الاهتمام بالفعاليات والأنشطة التي تصب في اهتمامات الموظف والتي يتم تعريفها مسبقا عن طريق استبانات أو لقاءات شهرية لأخذ آرائهم
- التأكيد على أهمية تطوير وتحسين بيئة المبنى الداخلية والمكاتب وقاعات الاجتماعات بطريقة تساعد على راحة وسعادة الموظفين
- وضع خطط تحسينية سنوية والعمل عليها بعد تحليل نتائج مؤشرات السعادة والرضا الوظيفي والتناغم الوظيفي والولاء الوظيفية للعمل على خلق مبادرات كإجراء صحيحي وتحسيني
- إبراز إنجازات الموظفين في الهيئة من مبادرات واقتراحات وتميز في الأداء على المستوى المؤسسي

6.3 على مستوى الواقع العام

- إنجاز الأعمال المناطة بالهيئة بالشكل الصحيح مما يسهم في تحقيق سعادة وراحة المتعاملين لاستخدامهم خدمات هيئة تنظيم الاتصالات
- تعمل الهيئة حاليا على إطلاق استراتيجية سعادة المتعاملين بما يسهم في رفع مستويات الخدمات المقدمة إلكترونيا أو عن طريق مراكز الخدمة لهيئة تنظيم الاتصالات
- تضمين أمور الابتكار والتميز والريادة عند طرح أي مبادرة أو مشروع له علاقة بالمتعاملين والمجتمع والتأكيد من قياس الأثر الرجعي لبيان مدى الاستفادة والرضا عن المبادرات وعن تقديم الخدمات