

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببشة

ترخيص رقم ٣١٠٥

آلية قياس رضا العاملين/ات بالجمعية

الإصدار الأول

رقم
الإصدار

التوقيع



التاريخ

٢٠٢٢/٠٧/٠٣ م

قسم

الموارد البشرية

إعداد

التوقيع



التاريخ

٢٠٢٢/٠٨/٠٥ م

المدير التنفيذي لجمعية مشكاة

موسى بن عبدالله الدوسري

اعتماد

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	م
3	المقدمة	1
4	التعريفات	2
4	المجال	3
5	الأدوار والمسؤوليات	4
6	خطوات قياس رضا العاملين/ات في الجمعية	5
7	التقييم والمراجعة	6
8	النماذج	7

1. المقدمة:

تهتم جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيئة بتوفير بيئة عمل جاذبة للعاملين بها وتعمل على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وتوفير البيئة المكانية والسلوكية المناسبة والتي تشجع على الإبداع والابتكار والعمل الجاد لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين؛ لذلك تحرص الجمعية على استطلاع رأي مواردها البشرية بشكل دوري وقياس مدى رضاهم؛ لتعمل على تعزيز النقاط الإيجابية، والاستفادة من فرص التحسين في التطوير، والعمل على تحقيق الأهداف التالية:

- 1) سماع آراء الموظفين والعمل على إشراكهم في صناعة القرارات.
 - 2) تحسين بيئة العمل.
 - 3) العمل بروح الفريق الواحد.
 - 4) إتقان العمل بجودة عالية.
 - 5) حل الصعوبات التي تواجه العاملين، والتغلب على المشاكل التي تظهر أثناء العمل.
- وقد وضعت الجمعية هدفا استراتيجيا لبيئة العمل بثلاثة مؤشرات أداء للتأكيد على أهمية ذلك، وسنتناول هنا (آلية قياس رضا العاملين في الجمعية).

إدارة الشؤون الإدارية		اسم الإدارة
إيجاد بيئة عمل جاذبة وآمنة في الجمعية	الهدف	ن3 رمز الهدف
نسبة رضا العاملين/ات عن بيئة العمل في الجمعية	المؤشر	ن3-1 رمز المؤشر
آلية قياس رضا العاملين/ات	المبادرة	ن3-1-1 رمز المبادرة

2. التعريفات:

العبرة	المقصود بها
الجمعية	جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.
خدمات الجمعية	تعليم القرآن الكريم تلاوة وتحصين
أدوات القياس	الوسيلة المستخدمة لقياس رضا العاملين في الجمعية .
قياس الرضا	معرفة مستوى رضا العاملين عن بيئة العمل بالجمعية.
العاملون	هم الأفراد الذين يعملون لدى الجمعية لقاء أجر وتحت إدارتها وإشرافها.
بيئة العمل	هي المكان الذي يزاول فيه العاملون العمل.

3. المجال:

تطبق هذه الآلية على جميع العاملين/ات في جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.

4. الأدوار والمسؤوليات:

م	المهمة	المسؤول	الدور المطلوب
1	اختيار وإعداد أدوات القياس	قسم الموارد البشرية	اعداد استبيان القياس واختيار المقياس
2	اعتماد أداة القياس	المدير التنفيذي	المراجعة والاعتماد
3	إجراء عمليات القياس	قسم الموارد البشرية	إرسال أداة القياس للموظفين
4	تحليل نتائج القياس	قسم الموارد البشرية	تحليل النتائج باستخدام برنامج تحليل البيانات spss
5	تفعيل نتائج القياس	المدير التنفيذي	ترسل نتائج التحليل على مدراء الإدارات مع نقاط الضعف وعمل ورش مصغرة مع موظفيهم الذين شاركوا في الاجابة على الاستبيان ووضع محسنات لنقاط الضعف لكل محسن نقطتين

5. خطوات قياس رضا العاملين/ات في الجمعية:

1. تحديد الفئات المستهدفة من القياس (العاملون/ات المسجلون/ات بالتأمينات الاجتماعية من الكادر الإداري والتعليمي، بدوام كلي أو جزئي).

2. تحديد أداة القياس المناسبة كالتالي:

أ- الاستبيانات.

ب- المقابلات المباشرة.

ت- ورشة عمل.

ث- آراء العملاء الذين تتم خدمتهم.

سوف يكون اعتمادنا في هذه الآلية على:

✓ الاستبيانات كأداة لقياس رضا العاملين/ات في الجمعية.

✓ المقابلات المباشرة للموظفين/ات الذين لا يجيدون/ات الكتابة واستخدام التقنية.

3. إعداد أدوات القياس لكل فئة من الفئات المستهدفة وتكون:

أ- نماذج (google).

ب- نماذج ورقية.

4. اعتماد أدوات القياس لجميع الفئات من المدير التنفيذي.

5. تكون فترات القياس كالتالي:

• يتم قياس رضا العاملين/ات مرة في كل عام ميلادي.

6. التنسيق مع الإدارات، وتوفير أدوات القياس، وتحديد مواعيد القياس.

ويتم القياس حسب الطريقة المتفق عليها كالتالي:

✓ إذا كانت أداة القياس استبيان يتم إرساله برسالة نصية على الفئة المستهدفة،

ويتم متابعة ذلك من مسؤول القياس على أن لا تتجاوز مدة القياس 10 أيام.

✓ إذا كانت أداة القياس المقابلات يقوم مسؤول القياس بتنفيذ القياس.

7. تحليل نتائج القياس بالاعتماد على برنامج spss في تحليل البيانات.

8. كتابة التوصيات.

9. رفع نتائج القياس والتوصيات الإدارية الجمعية نهاية كل قياس وفق ما ورد في رقم 5 أعلاه.

10. عرض نتائج القياس عن طريق:

- إرسال النتائج للعاملين/ات المشاركين لمناقشتها ووضع نقاط التحسن، وسوف نستخدم نماذج قوئل لعرض تقرير نتائج التحليل وإيجاد محسنات لنقاط الضعف الناتجة عن عملية التحليل.

- عقد ورش مصغرة حيث يتم إرسال نتائج الاستبيان لمديري الإدارات وعرض النتائج مع موظفيهم الذين شاركوا في الاستبيان لإيجاد محسنات لنقاط الضعف ورفعها في محضر اجتماع لقسم الموارد البشرية.

11. تحسين بيئة العمل حيث يتم عقد اجتماع برئاسة مدير عام الجمعية لدراسة ما تم رفعه بخصوص مناقشة النتائج وعمل لها فلترة وتحديد النقاط التي سوف تساعد على تحسين بيئة العمل، وعمل لها جدول زمني لتنفيذها بعد اعتماد المدير التنفيذي للجمعية.

6. التقييم والمراجعة:

يتم مراجعة هذه الآلية بداية كل عام ميلادي.

7. النماذج:

- نموذج (أ): استبيان قياس رضا العاملين/ات

اسم الموظف		المسمى الوظيفي		الادارة/القسم		المؤهل العلمي	
م		الفقرة		راض	راض جدا	محايد	غير راض
غير راض مطلقا							
1	أشعر بأن أدائي يتطور ويتحسن بمعدل مرضي						
2	تمنحني الجمعية التمكين المناسب لتأدية مهامى						
3	أتلقي تشجيعا من رؤسائى وزملائى على التعلم المستمر						
4	الثقافة التنظيمية بين العاملين تدعم التميز والإبداع						
5	الإحساس بالاستقرار الوظيفي بالعمل فى الجمعية						
6	توجد فرص مناسبة للتعلم والتدريب داخل الجمعية						
7	الجمعية تقدر منجزات العاملين						
8	الخدمات المساندة المقدمة توفر الوقت والجهد للموظف لتحقيق الاهداف المطلوبة من إدارته						
9	هناك فرص وظيفية مناسبة للموظفين والمتطوعين						
10	تعمل الجمعية على دعم الأمن الوظيفي للعاملين						
11	الجمعية تملك آليات واضحة تحقق الموضوعية والعدالة فى تقييم الاداء						
12	لائحة الموارد البشرية منطقية ومناسبة						
13	سياسات ولوائح وأنظمة وأدلة العمل واضحة وشفافة وميسرة						
14	تهتم الجمعية بمعايير الأمن والسلامة وتتابعها						
15	تشركنى الجمعية فى صناعة القرارات المتعلقة بالعمل						
16	تحرص الجمعية على تهيئة بيئة العمل بكافة التجهيزات والتقنيات اللازمة لأداء العمل						
17	أحصل على فرص مناسبة للتعلم والتدريب خارج الجمعية						
18	الأجور والمزايا التي تقدمها الجمعية للعاملين مناسبة						
19	تعاملت الجمعية مع جائحة كورونا بشكل جيد وعملت الاحترافات اللازمة لذلك						

- نموذج (ب) : استبيان قياس رضا العاملين/ات

عزيزي الموظف:

نسعى لخدمتكم، إيماننا منا بأنكم الأساس في تطوير العمل وتحسينه، لذا نأمل منحنا جزءا من وقتكم الثمين لتعبئة الاستبانة مؤكداً لكم بأن ما تبذرونه سيكون في غاية السرية ولن يستخدم إلا من أجل التطوير والتحسين، مقدرين

وشاكرين لكم جهودكم وتعاونكم سلفاً :

البيانات الشخصية:

ضع علامة أمام كل عبارة مما يأتي:

1- الجنس: () ذكر () أنثى

2- الفئة العمرية:

() من 18 سنة - 30 سنة () من 31 سنة - 45 سنة () من 46 سنة - 60 سنة () 61 سنة وأكثر

3- الجنسية: () سعودي () غير سعودي

4- المستوى التعليمي:

() دكتوراه () ماجستير () بكالوريوس () دبلوم دون الجامعي () ثانوي () دون الثانوي تذكر :

5 - الاسم (اختياري):

ضع علامة () أمام العبارة التي تراها أكثر مناسبة في الجداول المرفقة :

م	درجة الموافقة العبارة	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض مطلقا
اتجاه الموظف نحو الوظيفة						
1	الرؤية والأهداف المستقبلية للجمعية تجعلك تشعر أن وظيفتك لها أهمية					
2	الهيكل الإداري يمكنني من أداء الوظيفة					
3	المهام والمسؤوليات بين الإدارات والأقسام لا تتداخل مع بعضها					
4	المهام والمسؤوليات المسندة لي مكتوبة ومحددة					
5	المهام والمسؤوليات المسندة لي واضحة ومفهومة					
6	الشعور بأن وظيفتي أكثر مناسبة لي من غيرها					
7	الشعور بالاستمتاع والسعادة أثناء عملي					
8	الشعور بالتفوق والتميز أثناء الأعمال التي أنجزها					
9	الشعور بضعف الرغبة في القيام بالمهام الوظيفية					
10	توفر مؤشرات أداء ومستهدفات لكافة المهام الوظيفية					
11	كفاية البرامج التدريبية التي تحقق لي النمو المهني					
12	الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المطلوب من الوظيفة					
13	الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي أحمله					
14	الراتب الذي أتقاضاه يتناسب ومعدلات مستوى المعيشة الحالية					
15	نظام الترقيات والعلاوات المعمول به يحقق لي زيادة الإنتاجية في الأداء					
16	احصل من عملي على حوافز ومكافآت إضافية					
17	توافر نظام تأمين صحي للعاملين					

					18	مكافأة نهاية الخدمة تتناسب والسنوات التي عملت فيها في الوظيفة
					19	الإحساس بالاستقرار الوظيفي في العمل
					20	الإحساس بالأمن الوظيفي
					21	الوظيفة تمنحني مكانة اجتماعية مناسبة
راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	راضٍ جداً		درجة الموافقة العبارة
					22	الإحساس بالرضا عن وظيفتي وعملي في الجمعية
اتجاه الموظف نحو الإدارة						
					23	الإدارة تملك رؤية واضحة لقيادة الأداء
					24	الإدارة تشرك العاملين في وضع الخطط والبرامج
					25	الإدارة تناقش العاملين في تنفيذ الخطط والاستراتيجيات
					26	الإدارة تضع خطط لتطوير أداء العاملين لإكسابهم مهارات مناسبة
					27	التواصل مع الإدارة يتم بشكل واضح
					28	التواصل مع الإدارة يتم بشكل ميسر وسهل
					29	الإدارة توزع الأعمال بين العاملين بطريقة عادلة
					30	تفويض الإدارة للصلاحيات والمسؤوليات مناسب
					31	نتائج اجتماعات الإدارة بالعاملين إيجابية
					32	الإدارة تعمل على تحفيز العاملين
					33	الإدارة تعمل على تحفيز الرؤى والمقترحات التطويرية للعاملين
					34	الإدارة تحث العاملين على التنمية المهنية والالتحاق بالبرامج التدريبية
					35	الإدارة تحرص على بناء علاقات عمل إنسانية تتسم بالمودة والاحترام
					36	الإدارة تقدر العمل الجماعي والتعاون بين العاملين
					37	الإدارة تقدر منجزات العاملين
					38	تعمل الإدارة على دعم الأمن الوظيفي للعاملين
					39	الإدارة تعمل على حل ضغوط العمل وتجاوزها
					40	الإدارة تنمي الثقة وتحمل المسؤولية لدى العاملين
					41	الإدارة تهتم بشكاوى العاملين ومعالجتها
					42	الإدارة تتخذ القرارات بناء على الحقائق
					43	تنتهج الإدارة سياسة الباب المفتوح
					44	الإدارة تملك آليات واضحة تحقق الموضوعية والعدالة في تقييم الأداء
					45	الإدارة تدعم التميز والإبداع بين العاملين
					46	الإدارة توظف التقنيات الحديثة في مجال العمل
اتجاه الموظف نحو بيئة العمل						
					47	تهيئة بيئة العمل بكافة التجهيزات والتقنيات اللازمة لأداء العمل
					48	ملائمة المكان لتأدية العمل (نظافة ، السلامة المهنية ، الصحة ، التهوية ، التكيف ،)
					49	كفاءة برامج الصيانة لضمان التشغيل الكفاء للألات والمعدات والتجهيزات
					50	الاستخدام الأمثل لإدارة الموارد المالية بفاعلية وكفاءة
					51	سياسات ولوائح وأنظمة وأدلة العمل واضحة وميسرة
					52	بيئة العمل تعمق مفاهيم الجودة وقيم التميز
					53	العمل يتم إنجازه في الوقت المحدد
					54	الأعمال تنجز أثناء وقت الدوام الرسمي
					55	كمية العمل المطلوب إنجازه مناسبة مقارنة بالوقت المخصص للدوام الرسمي

					الوقت المخصص للعمل (فترات الدوام الرسمي) مناسب	56
					زملاء العمل يقدمون المعلومات اللازمة لك	57
					زملاء العمل يؤدون أعمالهم على النحو الذي كلفوا به	58
					الثقافة التنظيمية بين العاملين تدعم التميز والإبداع	59
مقترحات لتحقيق الرضا الوظيفي ولم تذكر سابقا: (اذكرها) :					معوقات (صعوبات) ترى أنها تسهم في ضعف الرضا الوظيفي: (اذكرها):	

