



جمعية العوامة الخيرية
للخدمات الاجتماعية

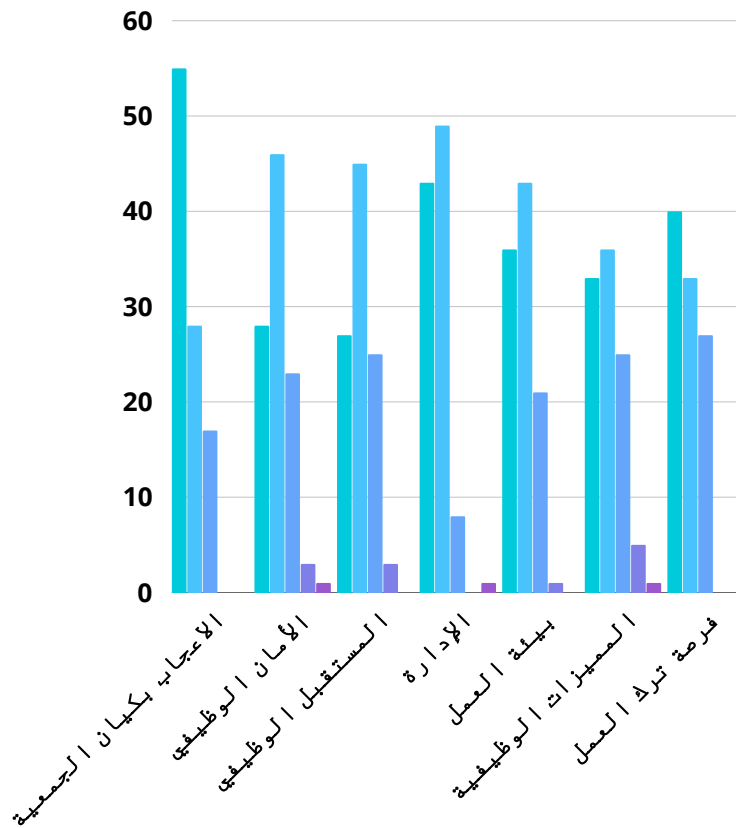
نتائج قياس رضا العاملين

مقدمة

في إطار سعيها الدائم لتطوير بيئة العمل وتحسين تجارب موظفيها، أجرينا استبيانًا لقياس رضا العاملين في جمعية العوامية الخيرية. شارك في الاستبيان 15 موظفًا من أصل 19، مما يمثل نسبة مشاركة جيدة تعكس اهتمامهم بالتعبير عن آرائهم وتجاربهم.

استبيان العاملين بالجمعية

التقييم	فرص ترك العمل	المميزات الوظيفية	بيئة العمل	الإدارة	المستقبل الوظيفي	الأمان الوظيفي	الإعجاب بكيان الجمعية
موافق بشدة	40%	33%	36%	43%	27%	28%	55%
موافق	33%	36%	43%	49%	45%	46%	28%
محايد	27%	25%	21%	8%	25%	23%	17%
غير موافق	0%	5%	1%	0%	3%	3%	0%
غير موافق بشدة	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%



موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

التحليل الكتابي

1. ما أكثر الأشياء التي تميز وظيفتك من وجهة نظرك؟ (سمي اثنين على اقل تقدير)

◀ الاهتمام بالمستفيدين

◀ العمل الجماعي

◀ اللباقة في الحديث مع المراجعين

◀ المساعدة في بقدر الامكان وفق الصلاحيه الموجوده للمراجعين

◀ تقديم اي مساعده تخدم فيها المستفيدين والمراجعين كان وفق الصلاحيه الموجوده للمراجعين

◀ حسن التصرف مع المراجعين والمستفيدين

◀ سعت الصدر المراجعين والمستفيدين

◀ في نفس تخصصي

◀ محاولة تقديم كل ما هو في صالح المستفيدين ولا يتعارض مع مصالح الجمعية

2. ما أكثر الأشياء التي تؤرقك في وظيفتك؟

◀ لا شيء

◀ وضوح متطلبات المركز الوطني

التحليل الكتابي

3. ما الذي تحتاجه لتحسين مستوى أدائك؟

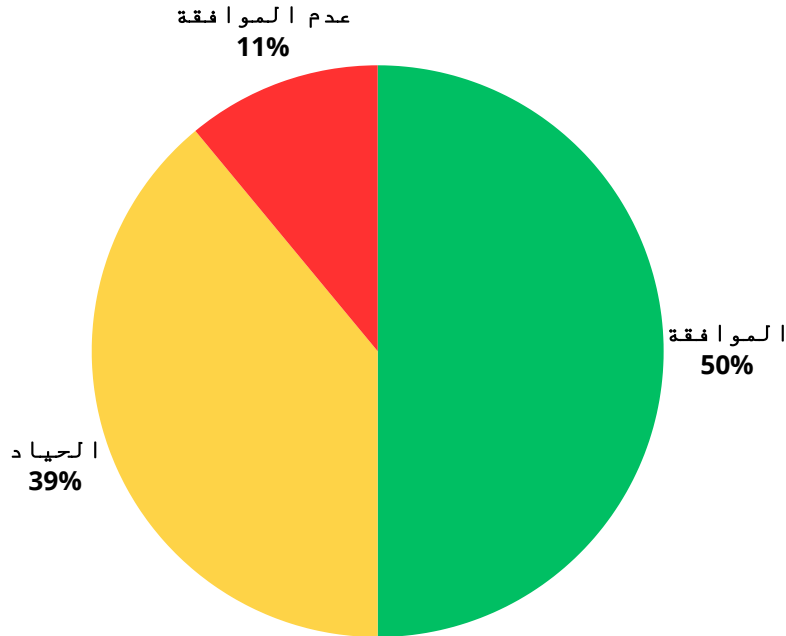
- ◀ اعطاء الموظفين بشكل عام بعض الصلاحيات التي من شأنها تخدم الجمعية ولا تتعارض مع اي قانون او اهداف الجمعية
- ◀ التحفيز
- ◀ الدورات التدريبية
- ◀ اللقاء المفتوح بين الادارة والموظفين ويكون بدون حواجز

4. اعطنا ثلاثة اقتراحات على الأقل لتحسين مستوى الإنتاجية داخل جمعية العوامية؟

- ◀ اللقاءات المفتوحة مع المستفيدين
- ◀ اللقاءات العامة
- ◀ النزول الى المجتمع في كل المحافل
- ◀ النزول الى المجتمع وأقامة اللقاءات المفتوحة
- ◀ تفعيل نظام المكافآت
- ◀ توفر الموظفين المناسبين و سد بعض الأماكن بموظفين ذوو خبرة في مجال العمل الموكل لهم
- ◀ لابد من اعطاء الموظف بالاشياء التي سيتم الاعلان عنها فيما يخص الجمعيه بشكل عام
- ◀ وضع بعض صناديق للاقتراحات

التحليل العام

التوصية	ماذا تعنيه النسبة؟	وزن الاختبارات	
ننصح ببيئة عمل لطيفة ومحفزة. خلق علاقات جيدة بين الإدارة والموظفين. التدريب المستمر للموظفين. تقدير الموظفين على المستوى الفردي والجماعي. مكافئة الموظفين على الإنجازات فائقة التوقع.	لا يوجد (المستوى الترويجي)، الذي يعطي درجة 90%	50%	الموافقة
	بيئة العمل محايدة بنسبة 39%	39%	الحياد
	نسبة عدم الرضا متدنية	11%	عدم الموافقة



التحليل البياني المفصل

الوظيفة

◀ يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في الجمعية مرضيا لك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	33%	33%	0%	7%

◀ يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
20%	40%	33%	7%	0%

◀ يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضيا لك.

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
13%	47%	33%	7%	0%

◀ يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
20%	53%	20%	7%	0%

التحليل البياني المفصل

الوظيفة

◀ توفر لك جمعية العوامية المواد والأدوات التي تتيح لك استخراج أفضل ما عندك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	60%	7%	0%	0%

◀ أنت راضي عن الظروف التي تعمل فيها

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	53%	13%	0%	0%

◀ مديرك يدفعك باستمرار لتكون أفضل وتطور من ادائك.

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

◀ أنت سعيد في وظيفتك الحالية ولا تفكر في تغييرها

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	40%	27%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

المستقبل

◀ جمعية العوامية تسعى بكل جهدها بالاستثمار في موظفيها الحاليين قبل التفكير في تعيين موظفين جدد.

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	40%	27%	0%	0%

◀ انا راضي عن فرصتي في التطور في العمل الحالي

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	47%	13%	0%	0%

◀ انا اجد مكافئة جيدة لما أقوم به من اعمال

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
20%	40%	33%	7%	0%

◀ انا سعيد بالفرص التدريبية هنا في جمعية العوامية

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	60%	13%	0%	0%

◀ أنا راضي عن الدخل المادي المتحقق من وظيفتي الحالية

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
13%	40%	40%	7%	0%

التحليل البياني المفصل

الإدارة

◀ اتمتع بثقة كبيرة من مديري الحالي

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	53%	7%	0%	0%

◀ مديري يساعدني على تطوير نفسي

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	47%	7%	0%	0%

◀ مديري دائما يتصرف بحكمة إزاء فشلي في أداء بعض المهام

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

◀ مديري يتناقش معي في الخطط والاستراتيجيات ذات العلاقة بي قبل تنفيذها

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	47%	7%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

الإدارة

◀ مديري يعطيني توجيهات واضحة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	47%	7%	0%	0%

◀ مديري دائما موجود كلما احتجته

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	67%	7%	0%	0%

◀ استطيع التحدث بكل صراحة وحرية مع مديري

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	47%	7%	0%	0%

◀ مديري يطلب مكافئتي حينما ابدع في عملي

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	53%	13%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

الإدارة

◀ مديري دائم الاجتماع بي لتحسين الأداء

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	47%	7%	0%	0%

◀ هذه الاجتماعات المستمرة بيني وبين مديري تساعدني باستمرار على تحسين مستوى ادائي

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	47%	7%	0%	0%

◀ مديري ذا بصيرة نافذة، وله رؤية واضحة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

◀ مديري على اطلاع بما يحدث داخل مجموعة العمل

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	47%	7%	0%	7%

◀ مديري يؤدي وظيفته بمهارة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	53%	7%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

بيئة العمل

◀ هناك توزيع عادل للعمل بيني وبين افراد مجموعة العمل

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	33%	27%	0%	0%

◀ هناك اندماج قوي بيني وبين مجموعة العمل

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

◀ يمثل الحافز السنوي حافزا معنويا لزيادة انتاجياتك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

◀ يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	33%	27%	7%	0%

التحليل البياني المفصل

بيئة العمل

يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم (توضيح نقاط الضعف و إمكانية التطوير)

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	53%	13%	0%	0%

نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعلياً حقيقة أدائك بالعمل

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	33%	33%	0%	0%

لديك ثقة بما يتم أخبارك او وعده بك من قبل الإدارة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	33%	33%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

بيئة العمل

لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
20%	40%	40%	0%	0%

برأيك إعطاء الصلاحيات يزيد من الإنتاجية

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	40%	27%	0%	0%

تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية .

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	67%	7%	0%	0%

لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه.

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	60%	13%	0%	0%

لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

المميزات الوظيفية

أنا راضي عن المميزات التي تمنحها جمعية العوامية للعاملين فيها كالتأمينات والرعاية الصحية والمكافآت والبدلات

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	33%	27%	0%	0%

أنا راضي عن الوسائل الترفيهية التي تتيحها جمعية العوامية للعاملين في الاجازات السنوية كبرامج المصايف السنوية والرحلات الاستثنائية.

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	13%	33%	13%	7%

أنا راضي عن أسلوب تواصل الإدارة مع العاملين وطرق احتفائها الدائم بهم

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	27%	47%	0%	0%

التأمين الصحي بالجمعية مناسب

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	27%	27%	20%	0%

التحليل البياني المفصل

المميزات الوظيفية

◀ مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	47%	7%	7%	0%

◀ سياسة الدوام المتبعة حاليا بالجمعية واضحة ومناسبة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

◀ سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيدة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	40%	20%	0%	0%

◀ أهداف الجمعية والتي تطمح الإدارة العليا الوصول اليها واضحة ومفهومة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	47%	20%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

المميزات الوظيفية

المزايا التي تقدمها الجمعية مناسبة مقارنة بشركات السوق المحلي (بديل انتداب- تذاكر سفر - اجازات - السلف وغيرها..

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
20%	27%	33%	20%	0%

نظام البدلات (السكن والنقل) والمطبق حاليا في الجمعية عادل ومناسب

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
20%	47%	33%	0%	0%

الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية والشئون الإدارية مرضية لك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	40%	33%	0%	0%

يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مدير المباشر

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	40%	13%	7%	0%

التحليل البياني المفصل

المميزات الوظيفية

تقوم الجمعية بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	40%	20%	0%	0%

التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد من إنتاجيتك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بانه مريح وامن

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	53%	13%	0%	0%

تعتقد ان عنصر التحدي موجود في عملك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
27%	60%	13%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

المميزات الوظيفية

◀ كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقولة

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	53%	13%	0%	0%

◀ تستطيع ان تعبر عن رأيك بحرية وبدون خوف من مديريك

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
33%	60%	7%	0%	0%

◀ في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فأنت على أتم الاستعداد لذلك

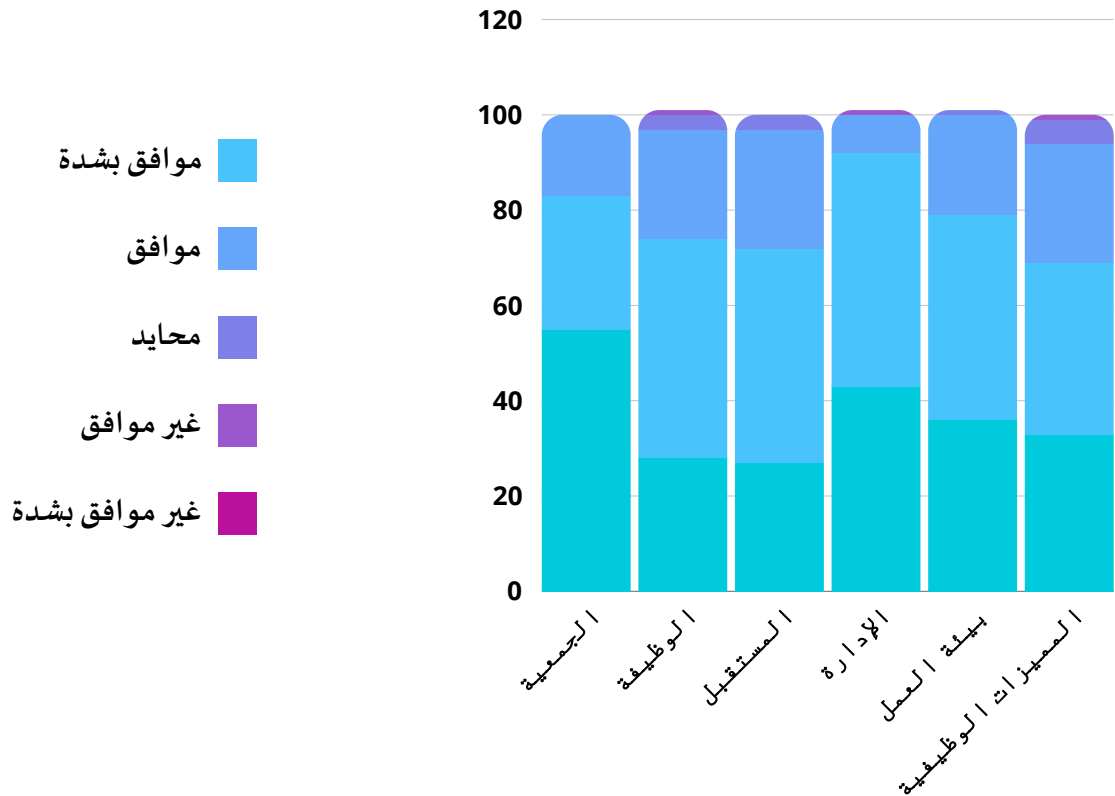
الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
47%	40%	13%	0%	0%

◀ خلال العام الحالي 2023 لم أفكر بترك العمل في الجمعية

الموافقة بشدة	الموافقة المجردة	الحياد	عدم الموافقة	عدم الموافقة بشدة
40%	33%	27%	0%	0%

التحليل البياني المفصل

المميزات الوظيفية	بيئة العمل	الإدارة	المستقبل	الوظيفة	الجمعية	التقييم
33%	36%	43%	27%	28%	55%	موافق بشدة
36%	43%	49%	45%	46%	28%	موافق
25%	21%	8%	25%	23%	17%	محايد
5%	1%	0%	3%	3%	0%	غير موافق
1%	0%	1%	0%	1%	0%	غير موافق بشدة
%100						الإجمالي



توصيات وقرارات مجلس الإدارة

أظهرت نتائج الاستبيان أن مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام مرتفع، حيث أعرب 80% من المشاركين عن رضاهم عن وظائفهم.

في ضوء نتائج الاستبيان، نوصي بما يلي:

- ◀ تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين: من خلال عقد اجتماعات دورية، وتوفير قنوات للتواصل المفتوح.
- ◀ زيادة فرص التطوير المهني: من خلال تنظيم برامج تدريبية وورش عمل، وتوفير فرص التعلم الذاتي.
- ◀ تحسين بعض جوانب البيئة المهنية: مثل توفير أدوات العمل اللازمة، وتحسين بيئة العمل من حيث النظافة والتهوية والإضاءة.
- ◀ زيادة التحفيز من خلال: تقديم مكافآت للموظفين المتميزين، وتحسين نظام الحوافز، وخلق بيئة عمل إيجابية.

نؤكد على أهمية الاستماع إلى آراء وملاحظات موظفينا، ونعتبر نتائج هذا الاستبيان نقطة انطلاق لتحسين بيئة العمل وتعزيز رضا موظفينا. ونثق أن تحسين تجارب موظفينا سينعكس إيجاباً على أدائهم وفعالية الجمعية بشكل عام



رقم الجلسة (4)

يوم الإثنين ١٦/٠٨/١٤٤٥هـ

الموافق ٢٦/٠٢/٢٠٢٤م



جمعية العوامة الخيرية
للخدمات الاجتماعية

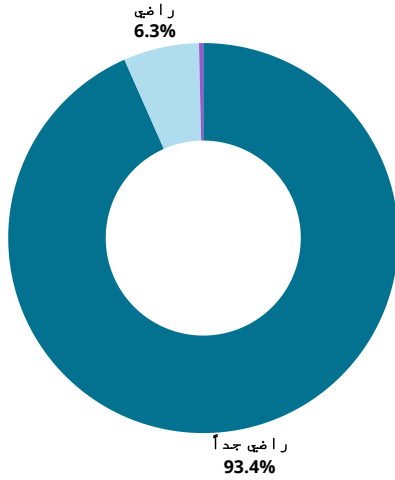
نتائج قياس رضا المستفيدين

مقدمة

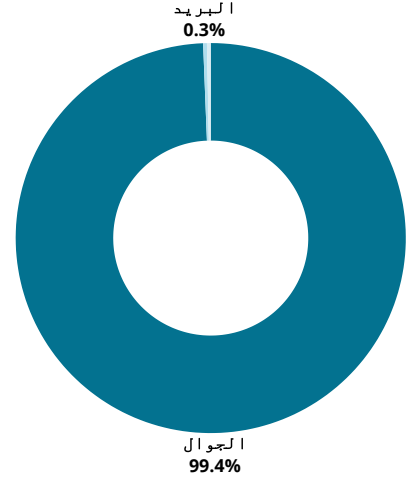
إيماناً من جمعية العوامية الخيرية بأهمية تحسين تجارب المستفيدين وتطوير بيئة العمل، تم إجراء استبيان لقياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية. وقد حظي الاستبيان بمشاركة واسعة تجاوزت 66%، حيث شارك فيه أكثر من 330 مستفيداً من أصل ما يقارب 500 مستفيد. وتعكس هذه النسبة العالية اهتمام المستفيدين بالتعبير عن آرائهم وتجاربهم، وتؤكد على ثقتهم بجودة الخدمات التي تقدمها الجمعية.

راضي جداً ● راضي ● محايد ● غير راضي ● غير راضي بشدة ●

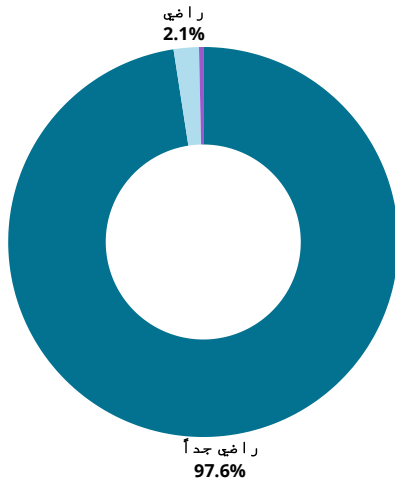
استبيان المستفيدين من الجمعية



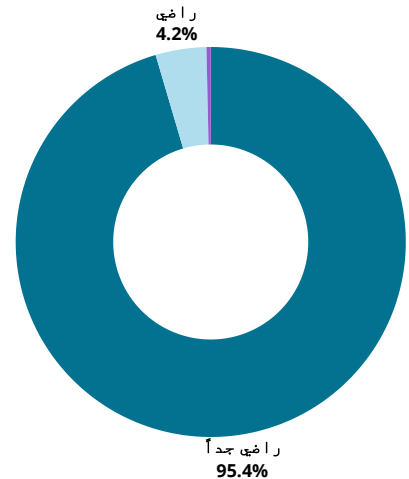
مدى الاستفادة من خدمات الجمعية؟



ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها؟



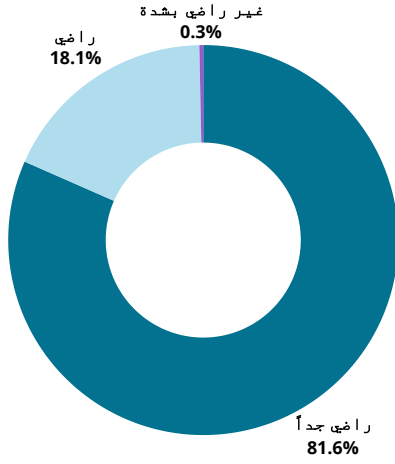
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟



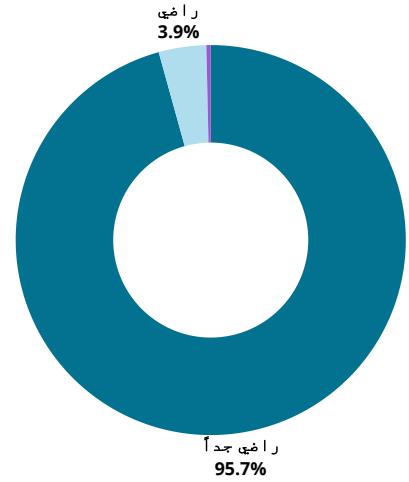
مدى شعورك بفهم تلبية احتياجاتك؟

راضٍ جداً راضٍ محايد غير راضٍ غير راضٍ بشدة

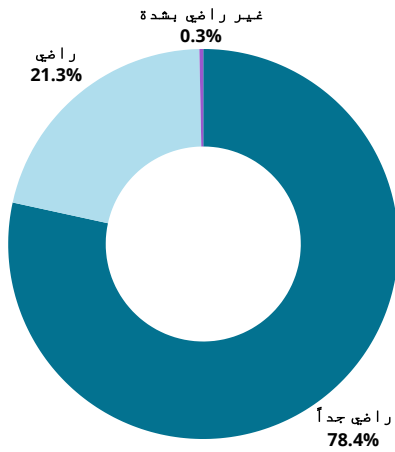
استبيان المستفيدين من الجمعية



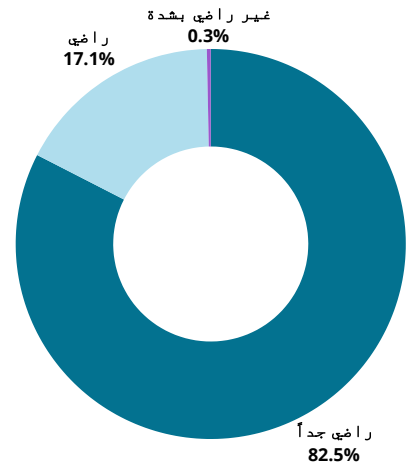
ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟



ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟



ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟

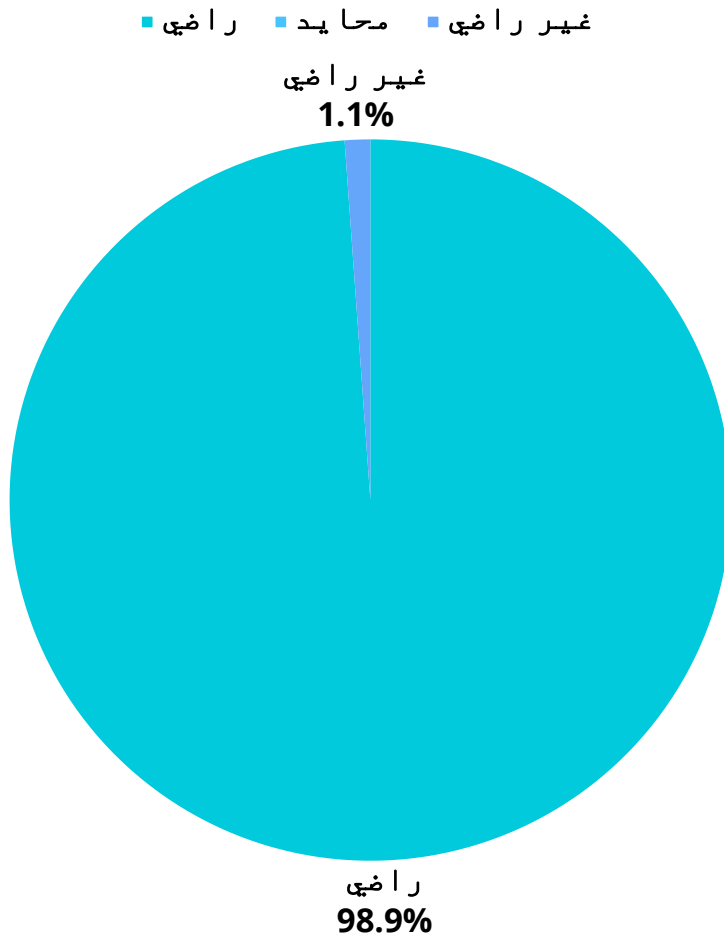


ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك؟

راضٍ جداً راضٍ محايد غير راضٍ غير راضٍ بشدة

استبيان المستفيدين من الجمعية

“الإجمالي”



توصيات وقرارات مجلس الإدارة

أظهرت نتائج الاستبيان أن مستوى رضا المستفيدين بشكل عام مرتفع، حيث أعرب 98% من المشاركين عن رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.

في ضوء نتائج الاستبيان، نوصي بما يلي:

- تعزيز التواصل بين الجمعية والمستفيدين:
- الاطلاع على أحوال المستفيدين ومناقشة احتياجاتهم وآرائهم حول الخدمات المقدمة.
- إرسال رسائل دورية للمستفيدين: لتقديم معلومات حول الخدمات المتاحة، والأخبار، والفعاليات.



رقم الجلسة (4)

يوم الإثنين ١٦/٠٨/١٤٤٥هـ

الموافق ٢٦/٠٢/٢٠٢٤م