



نتائج استبانات قياس رأي المستفيدين

١/٨ : مقاييس رأي المستفيدين

تقوم الجمعية بصورة سنوية بتقصي رضا المستفيدين بكافة شرائحهم، من خلال الاستبانات واستطلاعات الرأي الورقية والإلكترونية والتي يتم توزيعها في البرامج وعلى زوار الجمعية ونشر روابطها في وسائل التواصل الاجتماعي وقد قامت الجمعية بترجمة الاستبانات لكافة لغات الوافدين الذين يستفيدون من خدماتها وذلك لتسهيل عملية معرفة آراءهم حول عمل الجمعية والعمل على تلبية رغباتهم وقد تم عمل إجراء خاص بنظام إدارة الجودة ٢٠١٥/٩٠٠١ تشرف عليه إدارة التميز المؤسسي بسمى تقصى آراء المستفيدين ليقوم بإدارة هذه العملية حيث تقوم بتحليل الاستبانات والرفع بالنتائج والتوصيات للإدارة واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة الجهات المعنية في العمل على تنفيذ تلك التوصيات وفيما يلي مصفوفة تبين مقاييس رأي المستفيدين لمدة ثلاث موضح بها المستهدف والنتائج المحققة والمقارنة المرجعية مع بعض الجمعيات الأهلية المتميزة:

١- الرضا العام

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
٩٢%	٩١%	٩٠%	٨٢%	٧٨%	٨٥%	٧٣%	٨٢,٥٠%	٨٠%	معدل الرضا العام

٢- جودة الخدمات

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
٨٦%	٨٩%	٩٠%	٧٥%	٨٣%	٨٥%	٧٢%	٨١%	٨٠%	جودة الخدمات

٣- سهولة الوصول للخدمات

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
٨٦%	٨٩%	٩٠%	٦٩%	٨٤%	٨٥%	٣٠%	٨١%	٨٠%	سهولة الوصول للخدمات



٤-: المدة الزمنية لتقديم الخدمات

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
%٧٢	%٨٨	%٩٠	%٦٩	%٨٤	%٨٥	%٥٠	%٨١	%٨٠	المدة الزمنية لتقديم الخدمة

٥- سلوك وكفاءة منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
%٨٩	%٩١	%٩٠	%٨٨	%٨٦	%٨٥	%٧٦	%٨٤	%٨٠	سلوك وكفاءة مقدمي الخدمة

٦-: مدى الاستجابة لطلب المستفيدين

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
%٦٧	%٨٩	%٩٠	%٦٥	%٨٣	%٨٥	%٥٥	%٧٩	%٨٠	مدى الاستجابة لطلبات المستفيدين

٧-: مدى الإبداع والابتكار في الخدمات

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
%٧٥	%٨٧	%٩٠	%٧٢	%٨٤	%٨٥	%٦٧	%٨٢	%٨٠	الإبداع والابتكار

٨-: المرونة

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
-	%٩١	%٩٠	-	%٨٦	%٨٥	-	%٨٤	%٨٠	المرونة



٩-: التواصل

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
-	%٩١	%٩٠	-	%٨٦	%٨٥	-	%٨٤	%٨٠	التواصل

١٠-: شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
-	%٨٩	%٩٠	-	%٨٠	%٨٥	-	%٧٩	%٨٠	شفافية ووضوح الإجراءات

١١-: معالجة شكاوى المستفيدين

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
%٨٥	%٩١	%٩٠	%٨٥	%٨٦	%٨٥	%٧٥	%٨٤	%٨٠	شفافية ووضوح الإجراءات

١٢-: العدل والمساواة في تقديم الخدمات

العام									البند
٢٠٢١			٢٠٢٠			٢٠١٩			
المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	المقارنة المرجعية	المحقق	المستهدف	
-	%٩١	%٩٠	-	%٨٦	%٨٥	-	%٨٤	%٨٠	شفافية ووضوح الإجراءات



نتائج استبانات قياس رضا الموظفين والمتطوعين

تقوم الجمعية بإدارة الموارد البشرية (موظفين متطوعين) بصورة احترافية للوصول إلى رضا موظفيها ثم العمل على تمكينهم وذلك من خلال توفير كافة الممكّنات الإدارية من أدلة ولوائح ونظم تقنية وتحسينها بصورة مستمرة (لائحة الموارد البشرية - الوصف الوظيفي - نظام الحوافز - لائحة مراقبة الأداء - لائحة أخلاقيات العمل - النظام الأساسي - البرامج التقنية ...) إضافة إلى تفعيل منظومة القيم الحاكمة للعمل وتطوير مؤشرات أداء لقياس هذه العملية حيث تم اعتماد مؤشرات قياس الرضا الوظيفي الخاصة بجائزة التميز المؤسسي في عملية تقصي آراء الموظفين وتم وضع مستهدف لكل سنة من السنوات تعمل الجمعية جاهدة لتحقيقه وعمل مقارنه مرجعية مع عدد من الجهات المماثلة والجدول التالي يبين نتائج قياس رضا الموظفين خلال السنوات الثلاث الماضية ٢٠١٩-٢٠٢٢ موضحة به المستهدفات والنتائج المحققة والمقارنة المرجعية وبدراسة النتائج يتضح مدى التطور في النتائج في معظم المعايير حيث بلغت نسبة الرضا العام للموارد البشرية خلال الأعوام ٢٠١٩ نسبة ٧٩.٧ % وعام ٢٠٢٢ نسبة ٨٢.٤ % وعام ٢٠٢١ نسبة ٨٤ % ويمكن الرجوع إلى التفاصيل في تقارير تقصي آراء المستفيدين السنوية.

م	البند	العام					
		٢٠٢١		٢٠٢٠		٢٠١٩	
		المقارنة المرجعية	المحقق	المقارنة المرجعية	المحقق	المقارنة المرجعية	المحقق
١	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية	٨٣%	٪٨٥	٦٧%	٪٨١	٦٢%	٪٦٨
٢	التطور والاستقرار الوظيفي	٨٤%	٪٨٠	٦٩%	٪٧٨	٤٠%	٪٧٧
٣	التمكين والمشاركة	٨٦%	٪٧٩	٧٦%	٪٧٩	٣٠%	٪٧٥
٤	الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين	٦٠%	٪٨٥	٥٨%	٪٨٥	٣٠%	٪٨٧
٥	التقييم العادل للأداء وتقدير الأداء المتفوق	٨١%	٪٨٧	٦٥%	٪٧١	٢٠%	٪٦٧
٦	التشجيع على التعلم المستمر	٨٣%	٪٨٥	٪٨٧	٧٦%	٪٨٤	٪٨٣
٧	بيئة العمل	٨٦%	٪٩٠	٨٠%	٪٨٧	٦٢%	٪٨٢
٨	الأجور والمزايا	٨٢%	٪٧٩	٧٢%	٪٨١	٩٣%	٪٨٠
٩	الأمن والسلامة	-	٪٩٢	-	٪٩٢	-	٪٩١
١٠	شفافية التعامل ووضوح الأنظمة والإجراءات	٨٦%	٪٨٦	٧٢,٣%	٪٨٨	٥٠%	٪٨٥
١١	المرافق والخدمات	٨٦%	٪٨٥	٧٢,٥%	٪٨٣	٨٥%	٪٨٢
١٢	شفافية قرارات الموارد البشرية	-	٪٨٨	-	٪٨٧	-	٪٨٦
١٣	الأمان الوظيفي	٨٤%	٪٨٠	٦٩%	٪٧٦	٤٠%	٪٧٨
	المعدل النهائي مع المقارنة المرجعية	٪٩٢	٪٨٤	٪٨٧	٪٨٣	٪٨٢,٤	٪٨٣
						٪٧٠	٪٧٩,٧



Kingdom of Saudi Arabia

AL-AHSA ISLAMIC CENTER

Ministry of Human Resources and Social Development

Reg. No. (3019)



المملكة العربية السعودية

جمهورية المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم (3019)

المرفقات:

التاريخ:

الرقم:

✉ info@ahsaic.org 📞 013 58 74 664 📠 920011011 📅 2022 الأحساء 31982

جائزة التميز
في العمل الخيري



www.ahsaic.com