



سعادة / رئيس مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في المجمعة

سلمه الله

سعادة / مدير عام جمعية البر الخيرية في المجمعة

سلمه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

فيناءً على ما ورد في محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (٥) وتاريخ ٠٧/٠٢/١٤٤٣ هـ الموافق ١٤/٠٧/٢٠٢١م بشأن على إدارة الجمعية الاطلاع على شكاوي ومقترحات المستفيدين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس لإصدار قرار حيالها وذلك لتجويد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين .

وبناءً على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا المستفيد للعام ٢٠٢٠-٢٠٢١م المرفقة اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبيانات الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى الرضا الوظيفي للموظفين رقم (١) بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل العاملين في الجمعية عليه تم ارسال الاستبيان لجميع الادارات والأقسام التابعة وتوجيههم مشكورين لتعبئة الاستبيان والاجابة عن جميع العبارات الواردة وارساله ، ويحمد الله فقد قام (٢٤) من موظفي وموظفات الجمعية بتعبئة الاستبيان ، ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ :-

- ١) ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي العام ما تقدمه الجمعية للعاملين بها بنسبة (٨٩%) تقريباً .
- ٢) ارتفاع نسبة الرضا في مجال التنمية والتأهيل (الدورات التدريبية) بنسبة (٨٤%) تقريباً .
- ٣) انخفاض نسبة الرضا في مجال التجهيزات المكتبية المختلفة بنسبة (٦٨%) .
- ٤) ارتفاع مؤشر الولاء والانتماء بنسبة (٩٢%) .
- ٥) ارتفاع مؤشر الشفافية والالتزام بنسبة (٨٩%) .

ومن خلال نظرة متفحصة للأراء والمقترحات المسجلة من قبل المفضوصين نوجز منها :-

١) التدريب المتخصص .

٢) التقييم .

٣) التنوع في تقديم الخدمات .

٤) تقليل ساعات الدوام .

٥) الحوافز

عليه تجدون برفقه الدراسة ، آمليين بعد اطلاعكم ، تزويدنا بمقترحاتكم وملحوظاتكم ، والله الموفق ، ، ،

المكلف بملف الحوكمة ومتابعة الخطة العامة للجمعية

إبراهيم بن مفرج العويد

نعود بحذر

الخطة التنفيذية  
لقياس رضا  
المستفيد  
للعام ٢٠٢٠ - ٢٠٢١ م

الهدف	الأنشطة	أسلوب التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	فترة التنفيذ	مؤشرات النجاح
إعداد خطة تنفيذية للجنة مع التحديث المستمر للخطة وفق المستجدات	- عقد اجتماعات دورية مع فريق الجودة - التواصل مع جامعة المجمعة للتنسيق و حصر نماذج الاستبيانات المعتمدة ذات العلاقة - عقد ورشة و حلقة عصف ذهني لوضع مسودة الخطة .	- اعتماد الخطة من رئيس لجنة الجودة في الجمعية ومدير الجمعية .	- رئيس اللجنة وأعضاء اللجنة	الأسبوع الأول من بداية العام	وجود خطة معتمدة
تصميم الاستبانة الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية	- التواصل مع مسؤول تصميم الاستبانة الكترونيًا و المسؤول عن الموقع - عمل رؤية و رسالة و رفعها على الموقع.	- رفع تشكيل اللجنة على الموقع - رفع استبانة اللجنة على الموقع وتحديثها - رفع نتائج الاستبانة على الموقع	رئيس اللجنة	مستمر	
قياس مستوى الرضاء الوظيفي للموظفين (استبيان ١)	تطبيق استمارة استبيان قياس مستوى الرضاء الوظيفي لمنسوبي الجمعية لتطبيقها .	- تزويد الأقسام بالاستبيان لتطبيقه. - متابعة تطبيق الأقسام للاستبيان - تفرغ و تحليل النتائج . - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان عن كل قسم و الجمعية بصفة عامة . - رفع التوصيات لمدير الجمعية كتغذية راجعة .	رئيس اللجنة و أعضاء اللجنة	كل ثلاثة أشهر	تقرير بنتائج التطبيق لمدير الجمعية كتغذية راجعة
قياس مستوى الرضاء الوظيفي لرؤساء الأقسام (استبيان ٢)	تطبيق استمارة استبيان قياس مستوى الرضاء الوظيفي لرؤساء الأقسام في الجمعية	- تزويد الأقسام بالاستبيان لتطبيقه. - متابعة تطبيق الأقسام للاستبيان - تفرغ و تحليل النتائج - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان . - رفع التوصيات لمدير الجمعية كتغذية راجعة .	رئيس اللجنة و أعضاء اللجنة	كل ثلاثة أشهر	تقرير بنتائج التطبيق لمدير الجمعية ومجلس الإدارة كتغذية راجعة



## نعود بحذر

تقرير بنتائج التقييم لمدير الجمعية ومجلس الإدارة كتغذية راجعة	كل ثلاثة أشهر	رئيس اللجنة و أعضاء اللجنة	- تزويد علاقات المستفيدين بالجمعية بالاستبيان لتطبيقه. - متابعة تطبيق الاستبيان . - تفرغ و تحليل النتائج . - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان . - رفع التوصيات لمدير الجمعية ولجنة الجودة كتغذية راجعة .	تطبيق استمارة استبيان قياس مستوى الرضا الوظيفي للمستفيدين لتطبيقها .	قياس مستوى الرضا الوظيفي للمستفيدين (استبيان ٣)
تقرير بنتائج التقييم لمدير الجمعية ومجلس الإدارة كتغذية راجعة	كل ثلاثة أشهر	رئيس اللجنة و أعضاء اللجنة	- تزويد علاقات المستفيدين بالاستبيان لتطبيقه. - تزويد العلاقات العامة بالجمعية بالاستبيان لتطبيقه . - متابعة تطبيق الأقسام للاستبيان - تفرغ و تحليل النتائج - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان . - رفع التوصيات لمدير الجمعية كتغذية راجعة .	تطبيق استبيان قياس آراء العملاء حول (الخدمات الاجتماعية المقدمة . - مقترحات التحسين ) على عينة تمثل ١٠٪	قياس آراء العملاء حول الخدمات المقدمة (استبيان ٤)
تقرير بنتائج التقييم لمدير الجمعية ومجلس الإدارة كتغذية راجعة	كل ثلاثة أشهر	رئيس اللجنة و أعضاء اللجنة	- تصميم الاستبيان و توزيعه على عينة مختارة من مستقبلتي خدمات الجمعية :الجهات الحكومية .....الخ - متابعة تطبيق الاستبيان - تفرغ و تحليل النتائج - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان - رفع التوصيات لمدير الجمعية كتغذية راجعة .	تصميم و تطبيق استبيان قياس رضا المجتمع عن الخدمات التي تقدمها الجمعية .	قياس رضا المجتمع عن الخدمات التي تقدمها الجمعية (استبيان ٥)
تقرير بنتائج التقييم لمجلس الإدارة كتغذية راجعة	مستمرة	رئيس اللجنة مع مسؤول مواقع التواصل الاجتماعي بالجمعية	- طرح موضوعات على حساب كل على مواقع التواصل الاجتماعي - تجميع و تحليل المشاركات . - إعداد تقرير بنتائج تحليل المشاركات. - الرفع بالتوصيات لمجلس إدارة الجمعية .	طرح موضوعات حول رضا المستفيد على حساب الكلية على مواقع التواصل الاجتماعي	تطوير أدوات قياس رضا المستفيد من خدمات الجمعية

م	العبارة	مؤشر التقييم (%)				
		غير متفق جداً	غير متفق	لا توجد مشكلة	متفق	متفق جداً
1	جمعية البر بالمجمعة من أفضل الجمعيات التي أحب العمل فيها .	12.50		4.2	33.3	50
2	الجمعية تعاملني باحترافية .				33.3	45.8
3	أكون فخوراً حينما أخبر الآخرين عن عملي بهذه الجمعية .		16.7	25	8.3	45.8
4	بالأخذ في الاعتبار لكل الأمور ، أنا راض عن عملي بالجمعية في الفترة الحالية .				25	62.5
5	أنا راض عن عملي وعن دوري في الجمعية .				29.2	58.3
6	دوري في الجمعية مؤثر وفعال .				37.5	37.5
7	حصلت على دورات تدريبية بوظيفتي الحالية .		20.8	20.8	25	25
8	أنا متفهم كلياً لمتطلبات وظيفتي .	8.3			29.2	54.2
9	وفرت لي الجمعية الأدوات والمواد التي تتيح لي استخراج أفضل ما عندي .		12.5		41.7	33.3
10	أنا راضي عن الظروف التي أعمل فيها .	12.5			33.3	41.7
11	رئيسي يدفعني باستمرار لأكون أفضل وأطور من أدائي .	8.3		8.3	29.2	41.7
12	بالكلية أنا سعيد في وظيفتي ولا أفكر في تغييرها .				37.5	41.7
13	تسعى الجمعية للاستثمار في موظفيها الحاليين قبل تعيين موظفين جدد .	8.3			37.5	41.7
14	أنا راضي عن فرصتي بالترقي في العمل الحالي .	8.3	12.5	12.5	37.5	25

م	العبارة	مؤشر التقييم (%)				
15	أنا أجد مكافأة جيدة لما أقوم به من أعمال .	33.3	29.2	16.7		8.3
16	أنا سعيد بالفرص التدريبية هنا في الجمعية .	33.3	29.2	20.8		12.5
17	أنا راض عن الدخل المادي المتحقق من وظيفتي الحالية .	41.7	20.8	16.7		12.5
18	أتمتع بثقة كبيرة من رئيسي الحالي .	58.3	16.7			8.3
19	رئيسي المباشر يساعدني على تطوير نفسي .	37.5	37.5			8.3
20	رئيسي المباشر دائماً يتصرف بحكمة إزاء فشلي في أداء بعض المهام .	50	29.2	12.5		
21	رئيسي يتناقش معي في الخطط والاستراتيجيات ذات العلاقة بي قبل تنفيذها	58.3	12.5		12.5	8.3
22	رئيسي المباشر يعطيني نصائح واضحة .	66.6		8.3		8.3
23	استطيع التحدث بكل صراحة مع رئيسي المباشر .	66.6	12.5			12.5
24	رئيسي المباشر دائماً موجود كلما احتجته .	54.2	25		12.5	
25	رئيسي المباشر يطلب مكافأتي حينما أبداع في عملي .	20.8	25	16.7	20.8	12.5
26	رئيسي المباشر دائم الاجتماع بي لتحسين الأداء .	50	16.7	12.5		8.3
27	هذه الاجتماعات المستمرة بيني وبين رئيسي تساعدني على تحسين أدائي .	54.2	16.7	8.3	12.5	
28	رئيسي المباشر على اطلاع بما يحدث داخل مجموعة العمل .	58.3	20.8			8.3
29	رئيسي المباشر يؤدي مهمه بمهارة .	54.2	12.5	8.3	12.5	8.3

م	العبرة	مؤشر التقييم (%)				
30	هناك توزيع عادل للعمل بيني وبين أفراد مجموعة العمل .	45.8	20.8	12.5		8.3
31	هناك اندماج قوي بيني وبين مجموعة أفراد العمل .	45.8	33.3	12.5		
32	استطيع التحدث بصراحة وحرية مع أفراد مجموعة العمل .	45.8	25	12.5	12.5	
33	أنا راض عن المميزات التي تمنحها الجمعية للعاملين فيها .	30.4	26.1	13	17.4	8.7
34	أنا راض عن الاتجاهات في تنمية الموظف التي تتيحها الجمعية للعاملين .	45.8	25	12.5		12.5
35	أنا راض عن أسلوب تواصل الإدارة مع العاملين وطرق احتفائها بهم .	50	25		12.5	

أكثر الأشياء التي تميز وظيفتك من وجهة نظرك :

١. التطوير.	٦. المرونة .	36
٢. مساعدة المحتاجين .	٧. الاستمرارية .	
٣. الحماس في العمل .	٨. التنوع في تقديم الخدمات للمجتمع .	
٤. تفهم ظروف العمل ومتطلباته .	٩. الراحة النفسية .	
٥. لعمل على تذليل الصعوبات وتقدير دور الموظف في عمله .	١٠. الشعور بالأمان الوظيفي واريحية التعامل من الجميع .	
١١. فعل الخير ومساعدة الناس وجمع الصدقات .	١٢. التعامل مع كافة أنواع طلبات المستفيدين والاحساس بالرضا لمساعدتهم .	

أكثر الأشياء التي تفرقك في وظيفتك :

١. مقابلة الجمهور ومطالبهم التي لا نستطيع توفيرها .	٢. الخطأ .	37
٣. عدم توفر دعم معنوي أو مكافأة للإنتاج في وظيفتي .	٤. القيام بأعمال إضافية ليست من مهام الوظيفية وبشكل مستمر .	
٥. ساعات الدوام المحددة .	٦. كثرة العمل والعجز أحياناً عن الأداء كما ينبغي لتحسين المقابل المالي .	
٧. عدم الحماس بسبب عدم كفاية الراتب .	٨. عدم الاستقرار .	
٩. عدم استكمال أي عمل على الوجه الأكمل وهناك من هو أولى مني بالمكان .	١٠. عدم الترقية .	

الذي تحتاجه لتحسين مستوى ادائك :

١. المرونة .	٢. توفير البيئة المناسبة والامكانيات المطلوب توفرها لإنجاز العمل .	38
--------------	--	----



٤. التوجيه المباشر .

٣. التدريب

٦. الفرصة لممارسة عملي حسب التخصص .

٥. الخبرة

٨. دورات في مجال عملي .

٧. تحسين الراتب .

١٠. الدورات التدريبية المكثفة .

٩. التخطيط

ثلاثة اقتراحات لتحسين مستوى الإنتاجية داخل الجمعية :

٢. المسابقات ، الدورات ، الإعلانات .

١. وضع آلية واضحة للمستفيدين توضح من المستحق وتنشر للعموم .

٤. حوافز مالية لكل موظف لتقديم أكثر مما يطلب منه .

٣. تقليل ساعات العمل ، إعطاء كل شخص مجال تخصصه .

٦. التنظيم ، عدم المجاملة ، المساواة بين العاملين .

٥. زيادة الراتب كل فترة ، من الظلم إنتاجية من موظفين رواتبهم ٣٠٠٠ ريال .

٨. توزيع المهام ، وعي الموظف بما هو منوط به واستشعاره المسؤولية .

٧. تخفيض ساعات العمل .

١٠. الاحلال لبعض الموظفين كبار السن لأن المنظومة تتطور بالشباب .

٩. التخطيط .

١٢. توزيع العمل بين الموظفين ومساعدتهم لبعض ومكافأتهم مادياً .

١١. وجود مدير تنفيذي طاقة شابة لزيادة وسرعة الإنتاجية .

١٤. تطبيق النظام على الجميع وعدم المجاملة وإعطاء الفرصة للجميع .

١٣. إيجاد طرق للتواصل مع المستفيدين بشكل اسرع .

١٥. الدورات الشهرية للموظفين تساعد على فهم ما هو مطلوب منهم .