

### ٣- منهجية استبانة العاملين

المسؤول عنها	إدارة الموارد البشرية والمالية
رمز السياسة	بشرية. س. ٣
الحالة	معتمدة

#### -الاعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد:

فقد اطلع أعضاء الجمعية العمومية بجمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفأول) في اجتماعهم العادي يوم الإثنين الموافق ٢٠٢٢/٩/١٩ م على **منهجية استبانة العاملين** وقرروا اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة

محمد بن عبد العزيز العفالق

## منهجية استبانات العاملين

### 0-1 المقدمة:

في عصرنا الحالي وفي ظل اقتصاديات المعرفة وتقييم المنظمات بناء على رأس مالها البشري والفكري، أصبحت الحاجة ملحة للغاية لجميع المنظمات الدراسة وفهم عاملها بصورة متعمقة ومما لا شك فيه أن العاملين بالجمعية هم وقودها الحقيقي في إدارة الموارد والإبداع والتحسين المستمر لتنفيذ وتحقيق مستويات الأداء الباهرة والمستدامة لجميع المعنيين. والجمعية بعد تبنيتها العمل بمفاهيم التميز المؤسسي والذي يركز على أن النجاح المستدام يتم من خلال مواهب وقدرات العاملين، إذ كان من المهم إيجاد منهجية عمل يتم تطبيقها بانتظام للتعرف على مستوى رضا الموظفين بها. إذ يعد الرضا الوظيفي من أهم المؤشرات التي تقيس بها الجمعية نجاحها.

ومن خلال هذه المنهجية تحرص الجمعية على تعزيز وفهم انطباعات ورأي العاملين من خلال جمعها من عدة مصادر مثل استبانة الرضا الوظيفي، ولقاءات الإدارة العليا مع الموظفين، وصناديق المقترحات والمقابلات... الخ إذ تعطي هذه الانطباعات فهمة واضحة من منظور العاملين عن الإدارة العليا وأحوالها في توضيح التوجه الاستراتيجي للجمعية وتمكينهم للموظفين، والتحفيز والدعم، ونظم واجراءات العمل، ونظم الموارد البشرية المطبقة بالجمعية وبيئة وعلاقات العمل .. الخ.

تعمل الجمعية من خلال خطط الموارد البشرية لدعم هذه لانطباعات بمؤشرات سابقة تكون كمقاييس داخلية تستخدم من أجل مراقبة أداء العاملين وتفهمه والتنبؤ به وتحسينه فضلا عن

التنبؤ بتأثيرها على انطباعات العاملين، ويتم التخطيط لهذه المستويات استراتيجيا وتشغيلية.

تأمل قيادة الجمعية في الحصول على الكثير من نتائج دراسة الرضا الوظيفي حيث إنها أحد أهم مدخلات التخطيط للمستقبل بالجمعية لذلك نطمح من جميع

المستويات القيادية بالجمعية التعاون والحرص على إبداء آرائهم وانطباعاتهم بشفافية، لأن ذلك يترتب عليه اتخاذ قرارات تلقي بآثارها على التوجه المستقبلي للجمعية.

### **الفرض :**

التعرف على الرضا الوظيفي بالجمعية

### **٢-٥ فوائد المنهجية:**

- التعرف على احتياجات وآراء العاملين.
- التعرف على فرص التحسين التي تؤثر على رضا العاملين وتطويرها.
- تساعد في اتخاذ قرارات من شأنها تحسين نظم وإجراءات وبيئة العمل، والتواصل والعلاقات.
- تطوير وتحسين خطط الموارد البشرية والعمل بالجمعية.

### **٣-٥ أدوار المعنيين:**

### **الأمين العام :**

- مناقشة التقرير مع فريق الإدارة العليا.
- اتخاذ القرارات بالاستفادة من نتائج الدراسة.
- دعم وحث موظفي الجمعية على المشاركة بشفافية في الدراسة.

### **مدير الموارد البشرية:**

- صياغة وتحسين خطط ومؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية.
- التخطيط والإعداد والدراسة.
- التحليل وعرض النتيجة على الإدارة العليا.

### **موظفو الجمعية:**

- تعبئة الاستبانة في التوقيت المطلوب.
- الشفافية والمصداقية في التعبير عن الرضا.

#### ٤-٥ عناصر إنجاح تطبيقها:

١. إجراء الاستقصاء سنوياً في شهر نوفمبر للاستفادة من مخرجات المسح في إعداد الخطة التشغيلية للعام التالي.
٢. مشاركة ما لا يقل عن ٨٠% من جميع فئات العاملين بالجمعية (الإدارة العليا، الموظفين، العمال ، المتطوعون) في الاستقصاء.
٣. أحكام صياغة العبارات والأوزان بالاستبانة ووضوحها.
٤. إجراء الاستقصاء في توقيت محايد (عدم تزامن الدراسة مع صرف الرواتب الحوافز ، الترقيات التنقلات... وغيرها من الظروف التي قد تشكل تحيزاً)
٥. إمام المستهدفين بالعبارات الموجودة في الاستبانة ودلالاتها.
٦. تنفيذ وتبني مخرجات الدراسة ليثعر الموظف بأهمية رأيه.

#### ٥-٥ التعريفات والمصطلحات:

- **الاستبانة** : الوسيلة المستخدمة في الدراسة وتحتوي عبارات في المحاور التالية :  
(المعلومات الأساسية، أداء الإدارة العليا و الرئيس المباشر بيئة ونظم العمل والعلاقات ،  
المزايا و الخدمات المقدمة، المشاركة والولاء).

• **العاملون** : كل المنتسبين إلى الجمعية موظفون او متطوعون.

• **الرضا الوظيفي** : حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي

تقاس

أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور  
الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق

### 6-0 التقييم والتنقيح للمنهجية:

يتم تقييم وتنقيح المنهجية بإشراف إدارة الموارد البشرية لواحد من الأسباب  
الآتية:

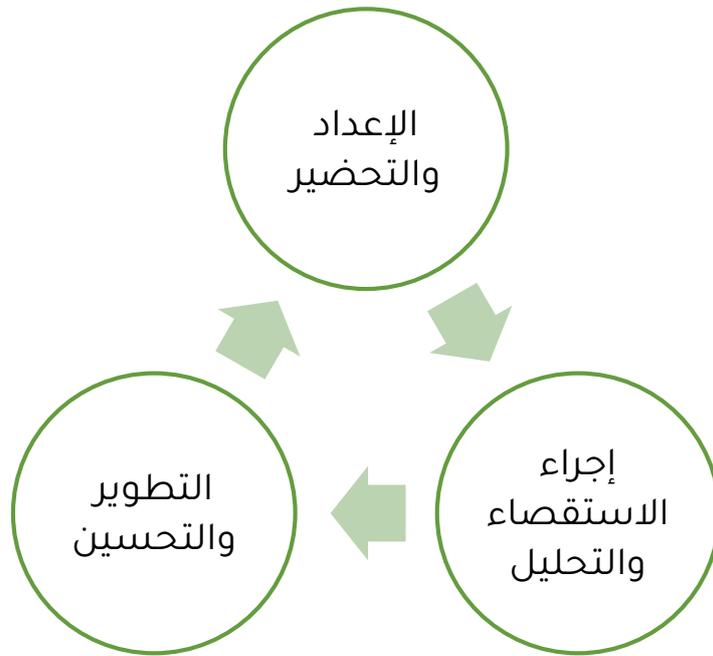
• سياسات وتوجيهات الإدارة العليا في قضايا تحس بيئة ونظم العمل.

• التغييرات والمستجدات في أساليب قياس الرضا الوظيفي

• الملاحظات والمقترحات من الممارسين لهذه المنهجية.

بعد ثلاث سنوات من التطبيق وقياس النتائج

## ٧- المراحل العملية لتطبيق المنهجية :



## المرحلة الأولى: الإعداد والتحضير للدراسة

### المدخلات:

- أ. الخطة الاستراتيجية للجمعية.
- ب. الخطة التشغيلية للجمعية.
- ج. الدراسة السابقة للرضا الوظيفي بالجمعية.
- د. قاعدة بيانات العاملين بالجمعية.

### الخطوات والأنشطة:

١. تجرى الدراسة في آخر أسبوعين من شهر نوفمبر وتبدأ بالاطلاع على التوجهات الاستراتيجية بالجمعية فيما يخص العاملين، والأهداف التشغيلية ومؤشرات الأداء وخطط إدارة الموارد البشرية بالجمعية.
٢. التأكد من المعلومات الخاصة بالاستبانة ووضوح العبارات لجميع العاملين، وإنشاء الرابط على الشبكة العنكبوتية.
٣. الاستفادة من قاعدة بيانات العاملين بالجمعية لإرسال الرابط إليهم مثل البريد الإلكتروني مجموعات التواصل .... الخ.

٤. المتابعة بغرض التأكد من استلام جميع العاملين لرابط الاستبانة مع تحديد موعد

استلام التغذية الراجعة منهم.

### المخرجات:

أ. خطة عمل دراسة الرضا الوظيفي.

ب. رابط الاستبانة المعتمدة.

### المرحلة الثانية: إجراء الاستقصاء والتحليل

استلام التغذية الراجعة من الموظفين وإجراء التحليل وإعداد تقرير الدراسة

المدخلات:

أ. خطة عمل دراسة الرضا الوظيفي.

ب. رابط الاستبانة المعتمدة.

الخطوات والأنشطة:

١. استلام التغذية الراجعة من العاملين وضمان استجابة ما لا يقل عن ٨٠% من

المستهدفين

في الموعد المحدد حسب خطة الدراسة.

٢. إجراء التحليل بتجميع وتلخيص إفادات العاملين والمعالجة الإحصائية (التكرار

والنسب

المئوية والمتوسط الحسابي).

٣. المتغيرات المستقلة بالاستبانة هي المعلومات الديموغرافية والتي تشمل (

الجنس ، المستوى التعليمي، السن و المستوى الوظيفي).

٤. تحليل العبارات بالمحاور (المتغيرات التابعة) حسب الميزان التقديرى المستخدم وفقاً

مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	الدرجة	المتوسط المرجح	الاتجاه العام
غير راض تمامًا	١	١,٨٠-١,٠٠	عدم رضى
غير راض	٢	٢,٦٠-١,٨١	عدم رضى نوعاً ما
محايد	٣	٣,٤٠-٢,٦٢	محايدة
راض نوعاً ما	٤	٤,٢٠-٣,٤١	رضى نوعاً ما
راض تمامًا	٥	٥,٠٠-٤,٢١	رضى

٥. يتم تحليل السؤالين في محور الارتباط والولاء كالآتي:

أ. مؤشر ارتباط العاملين- Employee Engagement

للتعرف على نسبة العاملين الذين يفخرون بعملهم ضمن فريق الجمعية يتم حسابه كالآتي: تجميع محصلات (ج): ضرب التقدير (أ) x عدد الموظفين الذين استجابوا (ب) وقسمته على عدد الموظفين المشاركين في الدراسة.

ب. مؤشر ولاء العاملين Net Promoter® Score

وهو مؤشر للتعرف على نسبة العاملين الذين يسوقون الجمعية وسط المجتمع ويحثونهم للتعامل معها ويوصونهم بدعم الجمعية، ويحسب كالآتي:  
نسبة المسوقين (Promoters) يطرح منها نسبة المنتقدين /المغبونين (Detractors)

١. تصنف النتائج وفقاً للمعلومات الديموغرافية حتى يستفاد من التصنيف في اتخاذ القرارات.

٢. تستعرض النتائج في جداول ورسومات بيانية ويصمم تقرير الدراسة محتويًا على  
:-

( مقدمة التقرير ملخص الدراسة مجتمع الدراسة وعدد المشاركين فيها حسب  
المعلومات الديموغرافية الناتج في المحاور الثلاثة: مؤشر الارتباط، مؤشر الولاء  
والتوصيات).

٣. يرفع التقرير للإدارة العليا، وتنشر نتيجة الدراسة للموظفين عبر وسائل التواصل  
المتاحة

والمستخدمة بالجمعية.

### المخرجات:

- تقرير دراسة الرضا الوظيفي

### المرحلة الثالثة: قرارات التحسين والتطوير

مناقشة التقرير، بناء التوصيات واتخاذ قرارات لتحسين الرضا الوظيفي بالجمعية.

### المدخلات:

أ. تقرير دراسة الرضا الوظيفي.

### الخطوات والأنشطة:

١. يناقش التقرير على مستوى الإدارة العليا لفهم النتائج وتبني التوصيات الواردة  
به.

٢. التعرف على الأسباب الجذرية التي أدت للنتائج وتقديم مقترحات لاتخاذ قرارات  
بشأنها.

٣. إعداد المستهدفات لمستوى الرضا كنتيجة للعام المقبل وتحديد مؤشرات  
الأداء ومن ثم

العمل على الممكنات والوسائل الواردة بقرارات الإدارة العليا والتوصيات التي تم تبنيها.

واعتمادها بخطط الموارد البشرية .

٤. يفضل إعلان القرارات التي تم تبينها من الدراسة بواسطة الأمين العام لجميع الموظفين.

في فعالية تعد خصيصًا لذلك أو من خلال اللقاءات التنويرية للقيادة مع الموظفين.

### **المخرجات:**

١. قرارات تطوير وتحسين الرضا الوظيفي.

٢. المؤشرات السابقة - مؤشرات الأداء Leading Indicators للموارد البشرية.

٣. مستهدف الرضا الوظيفي للعام التالي.

يوجد استبيانات خاصة بالجمعية.