



الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية



تقرير نتائج مستوى رضا المتعاملين عن
الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

يونيو 2011



يشتمل هذا التقرير على الأقسام التالية:

الصفحة	القسم
6	القسم الأول
13	النتائج الإجمالية لرضا المتعاملين مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ويشتمل على المحاور التالية:
14	المعيار الأول الإلتطاع العام
22	المعيار الثاني الخدمات
28	المعيار الثالث تقديم الخدمات
35	المعيار الرابع الشفافية
38	القسم الثالث الجوانب الديمغرافية
51	القسم الرابع الأسئلة المفتوحة
53	القسم الخامس التوصيات
58	القسم السادس الملحق (إستبيانات رضا المتعاملين المعبأة)



المقدمة والمنهجية

انطلاقاً من إستراتيجية حكومة الإمارات في بناء التميّز في عموم مؤسسات القطاع الحكومي العام، قامت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالتعرف على رضا المتعاملين كمؤشر حيوي ومهم لتطوير أدائها المؤسسي.

إن الغرض من هذا التقرير هو مساعدة الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية في قياس مستوى الرضا بين مختلف فئات المتعاملين والتعرّف على المجالات الممكنة لتحسين خدماتها.

ويصف هذا التقرير عملية الإستبيان ويقدم نتائجه وتوصياته بموجب إجابات المشاركين في الإستبيان وعموماً فإن الغاية من هذا التقرير هي تحقيق الأهداف التالية :

• تحسين الخدمة للمتعاملين والمحافظة عليهم.

• التعرف على جودة الخدمة والعناية بالمتعاملين.

ويبيّن هذا التقرير القضايا الحرجة والأولويات الإستراتيجية التي يجب ان تأخذها الهيئة بعين الإعتبار في صياغة أهدافها لتلبية إحتياجات ومتطلبات متعاملها بما يمكّن الهيئة من تحقيق رسالتها في تقديم الخدمات إلى المتعاملين. كما يحدد هذا التقرير أيضاً نقاط القوة ومجالات التحسين (فجوات الأداء) ضمن الهيئة.

لقد تم تصميم وتطوير استبيان رضا المتعاملين لتقييم كفاءة وفاعلية الهيئة ككل حسب إدراكات المتعاملين للمعايير التالية :

• الإنطباع العام

• الخدمات

• تقديم الخدمات

• الشفافية

ويوفّر هذا التقرير صورة عامة عن إدراك المتعاملين للهيئة وإعطاء تفاصيل عن كل محور من محاور الأداء. هذا وسوف يساعد التقرير الهيئة في التخطيط لمجالات التحسين ومعالجتها.



طريقة جمع المعلومات

تم تنفيذ استبيان رضا المتعاملين عن طريق المكالمات التلفونية والمقابلات الفردية مع متعاملي الهيئة. وكان مجموع المشاركين في الإستبيان 72 مشارك.

ويستند تحليل ومراجعة البيانات على التقييم التالي للأداء :

5	4	3	2	1	مستوى الأداء
أوافق بشدة	أوافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق	التقييم الوصفي

وقد تم استخدام المقياس الخماسي لقياس مستوى رضا المتعاملين بناءً على أساس إدراكهم للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وقد تم تحويل درجات الأداء المحققة إلى ما يعادلها بالنسبة المئوية لغرض مقارنتها مع نسبة الأداء المنشودة 80%.



ويتم تحديد حجم الفجوة على أساس الفرق بين الأداء الفعلي والأداء المنشود حسب الجدول أدناه :

مفتاح النتائج			
أقل من 75%	75% - 80%	80% +	مؤشر الأداء
كبيرة	متوسطة	لا توجد فجوة أداء	نوع الفجوة
ضعيف	مقبول	جيد	نوع الأداء
خطر محقق	إسترخاء وخمول	ريادة وتميز	منطقة الأداء
<ul style="list-style-type: none">التخلص من المسبباتالتعلم من الأخطاءالخروج من الخطر	<ul style="list-style-type: none">تطوير الفعاليةتطوير الكفاءةالتدقيق الدوري	<ul style="list-style-type: none">تعزيز وترسيخ الأداءتكرار النجاحتحفيز المنجزين	الإستراتيجية العامة للتحسين



القسم الأول

النتائج الإجمالية لرضا المتعاملين على المستوى الشمولي

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

إضافةً إلى نتائج الرضا العام للهيئة يستعرض هذا القسم نتائج رضا المتعاملين الإجمالية عن المعايير التالية:

الإنتباع العام	المعيار الأول
الخدمات	المعيار الثاني
تقديم الخدمات	المعيار الثالث
الشفافية	المعيار الرابع

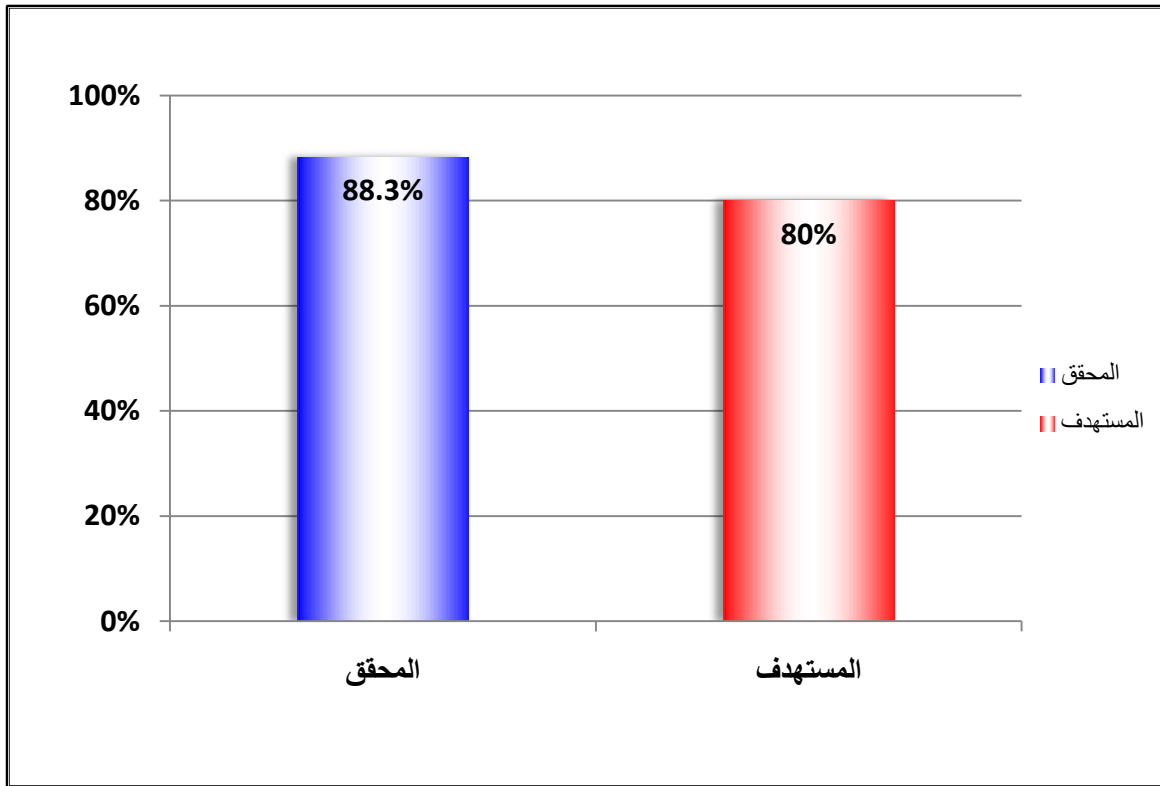


تحليل الفجوات الإجمالية لرضا المتعاملين عن الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

جدول 1: مستوى الرضا العام عن الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق
جيد	8.3%	80%	88.3%

شكل 1: مستوى الرضا العام عن الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية



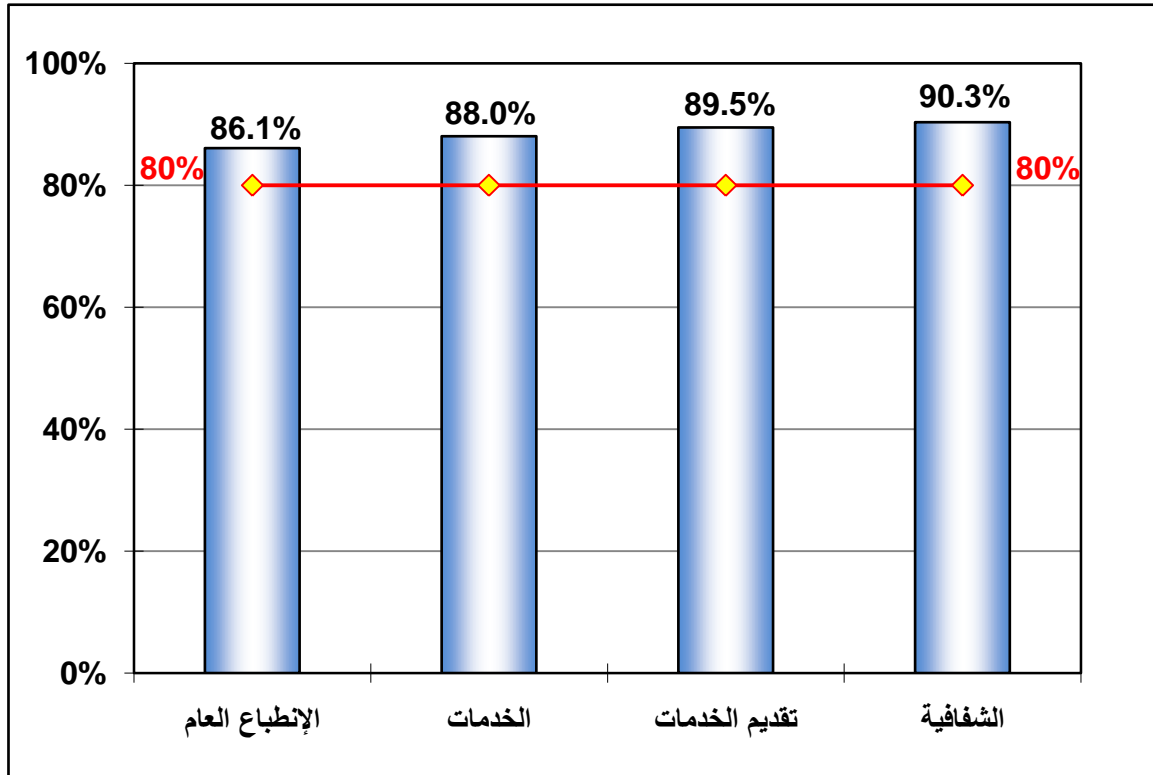


تحليل مكونات الفجوات الإجمالية لرضا المتعاملين عن الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية عن مختلف معايير الأداء

جدول 2: مستوى الرضا العام عن مختلف معايير الأداء

المعيار	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء
المعيار الأول	86.1%	80%	6.1%	الإنطباع العام
المعيار الثاني	88.0%	80%	8.0%	الخدمات
المعيار الثالث	89.5%	80%	9.5%	تقديم الخدمات
المعيار الرابع	90.3%	80%	10.3%	الشفافية

شكل 2: رضا المتعاملين عن الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية عبر مختلف معايير الأداء



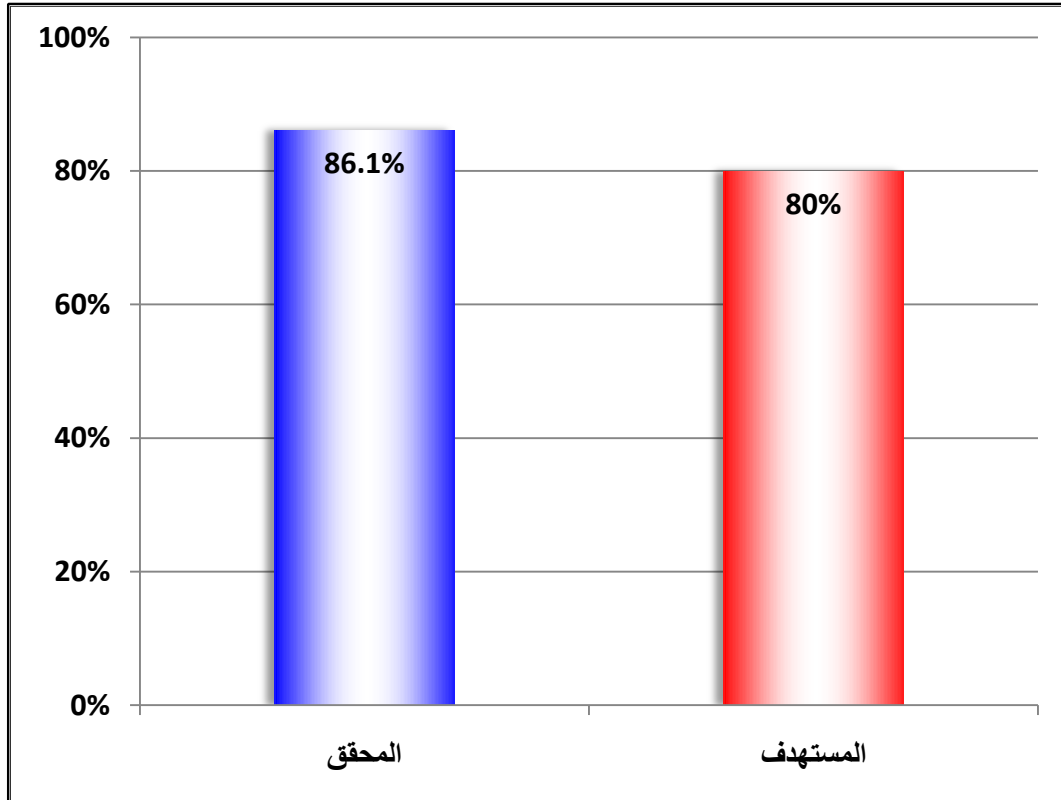


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الأول

جدول 3: مستوى الرضا عن المعيار الأول (الإنطباع العام)

نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق
جيد	6.1%	80%	86.1%

شكل 4: مستوى الرضا عن المعيار الأول (الإنطباع العام)

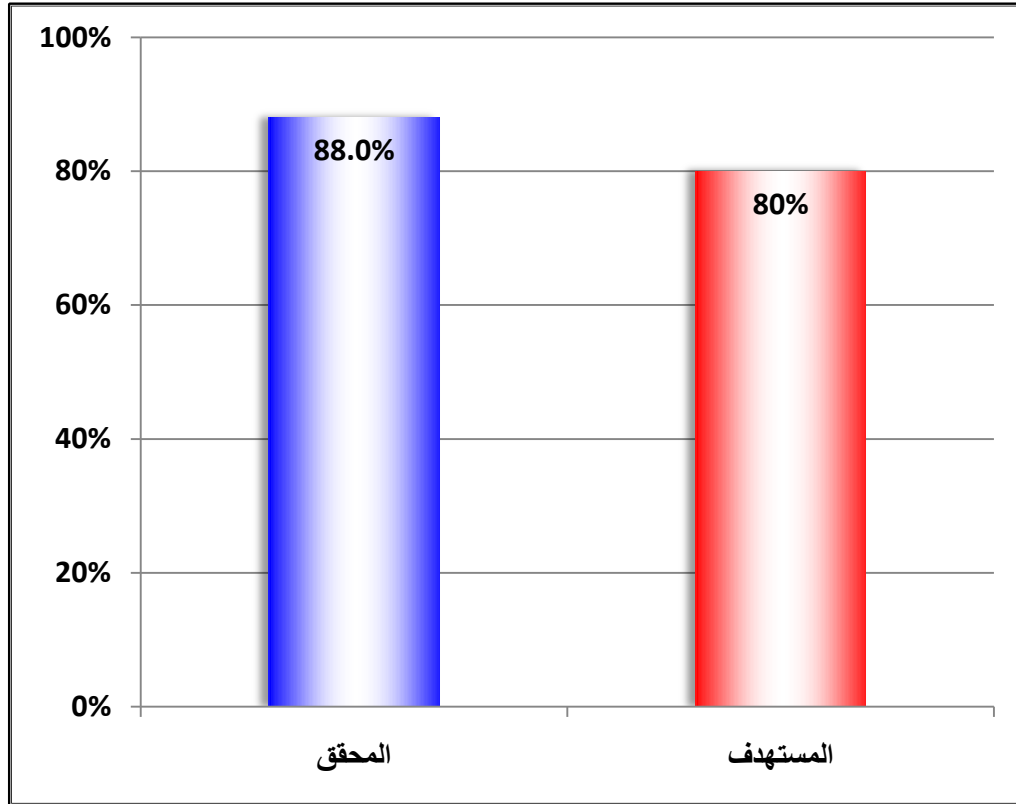


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الثاني

جدول 5: مستوى الرضا عن المعيار الثاني (الخدمات)

نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق
جيد	8.0%	80%	88.0%

شكل 5: مستوى الرضا عن المعيار الثاني (الخدمات)



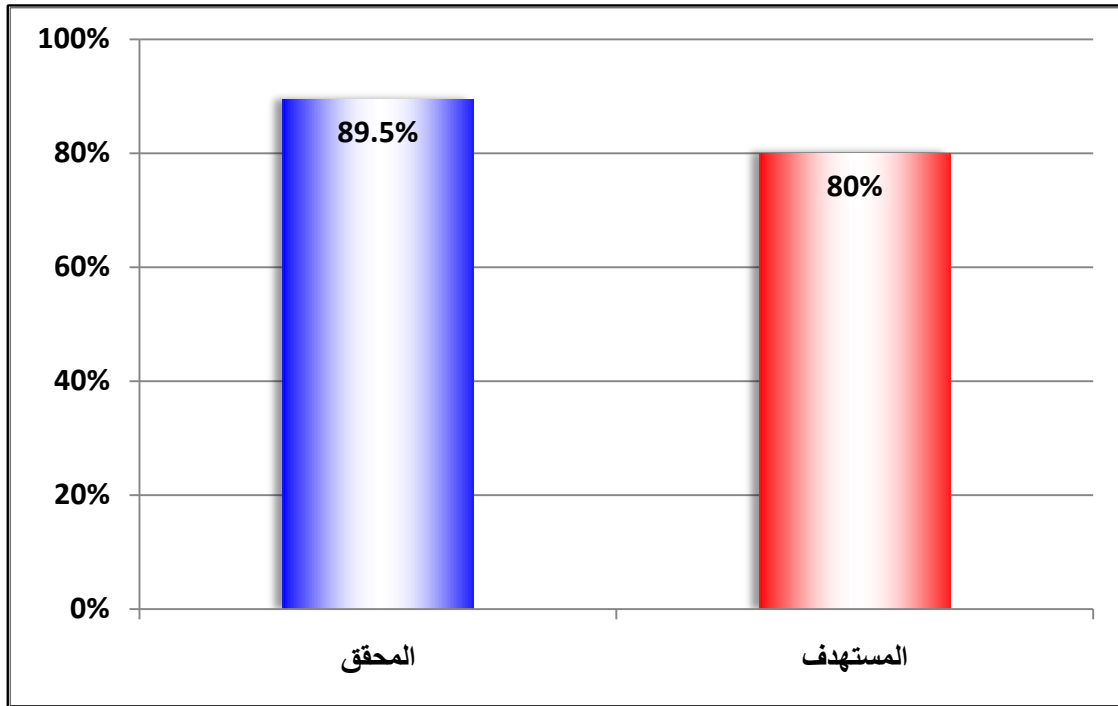


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الثالث

جدول 6: مستوى الرضا عن المعيار الثالث (تقديم الخدمات)

نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق
جيد	9.5%	80%	89.5%

شكل 6: مستوى الرضا عن المعيار الثالث (تقديم الخدمات)



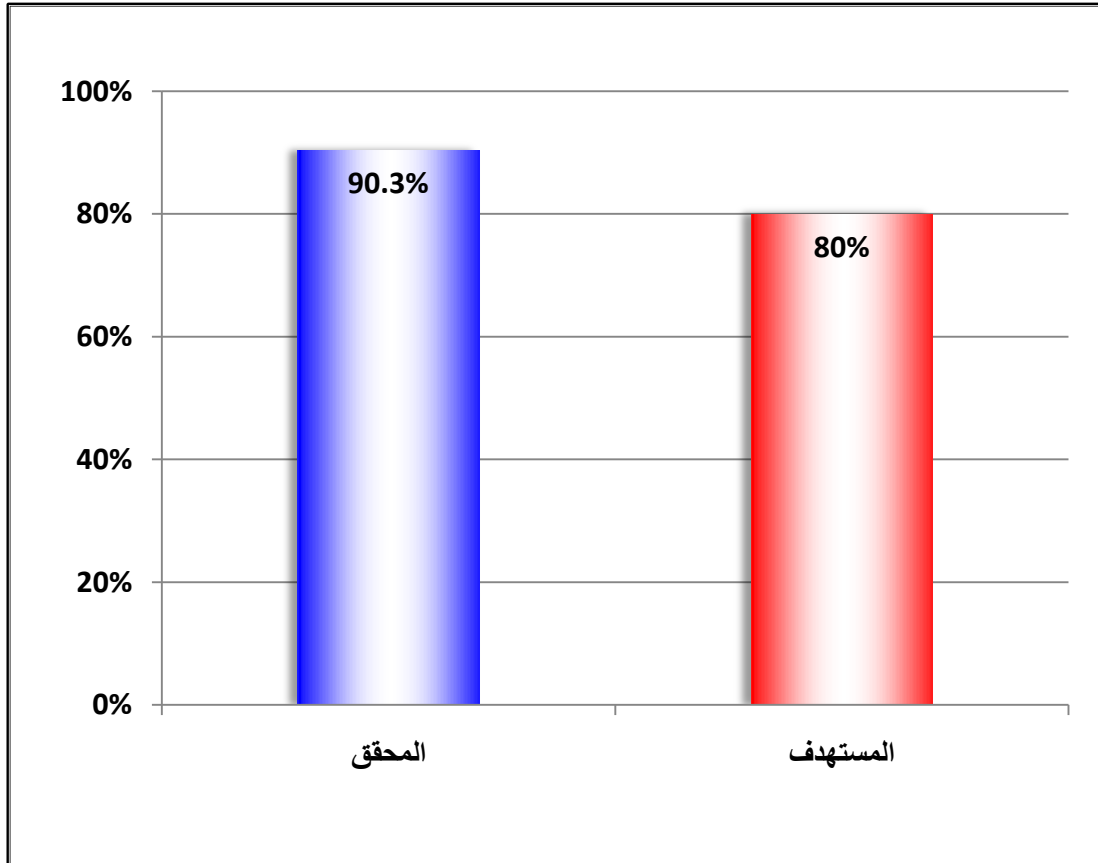


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الرابع

جدول 7: مستوى الرضا عن المعيار الرابع (الشفافية)

نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق
جيد	10.3%	80%	90.3%

شكل 7: مستوى الرضا عن المعيار الرابع (الشفافية)





القسم الثاني

النتائج التفصيلية لرضا المتعاملين

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

يستعرض هذا القسم نتائج الرضا التفصيلية لمتعاملين الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية عن المعايير التالية:

الإنتطباع العام	المعيار الأول
الخدمات	المعيار الثاني
تقديم الخدمات	المعيار الثالث
الشفافية	المعيار الرابع



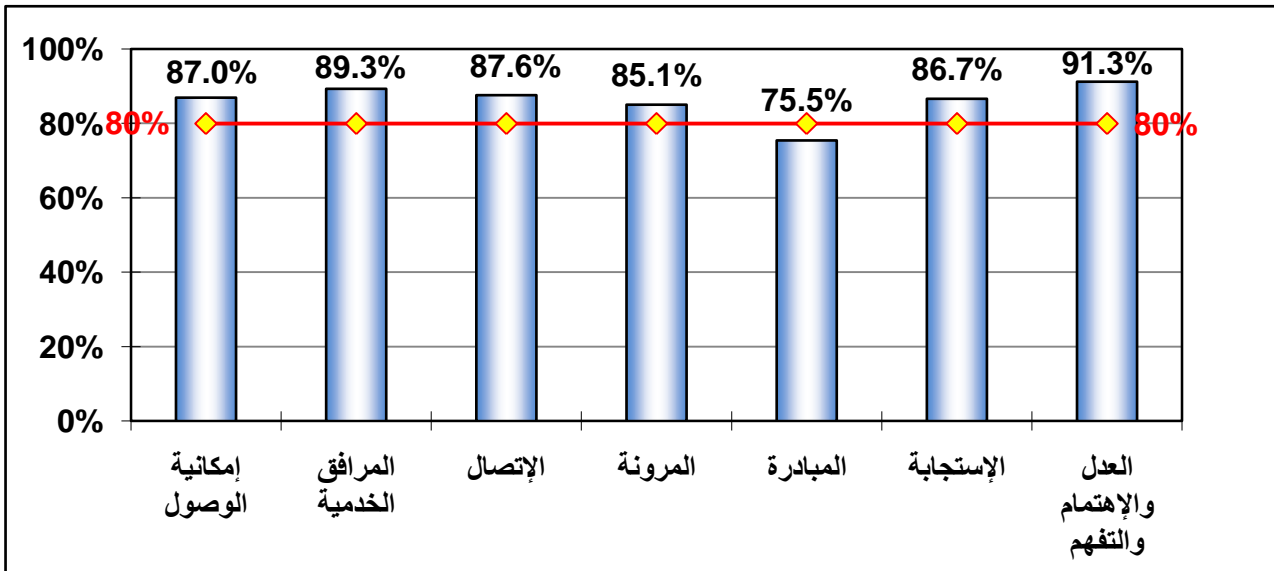
القسم الثاني: النتائج التفصيلية لرضا المتعاملين

المعيار الأول: الإلتطباع العام

جدول 1: الرضا العام عن محاور المعيار الأول

الرقم	المحور	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء
1	إمكانية الوصول	87.0%	80%	7.0%	جيد
2	المرافق الخدمية	89.3%	80%	9.3%	جيد
3	الإلتصال	87.6%	80%	7.6%	جيد
4	المرونة	85.1%	80%	5.1%	جيد
5	المبادرة	75.5%	80%	-4.5%	مقبول
6	الإستجابة	86.7%	80%	6.7%	جيد
7	العدل والإهتمام والتفهم	91.3%	80%	11.3%	جيد

شكل 1 : الرضا العام عن محاور المعيار الأول

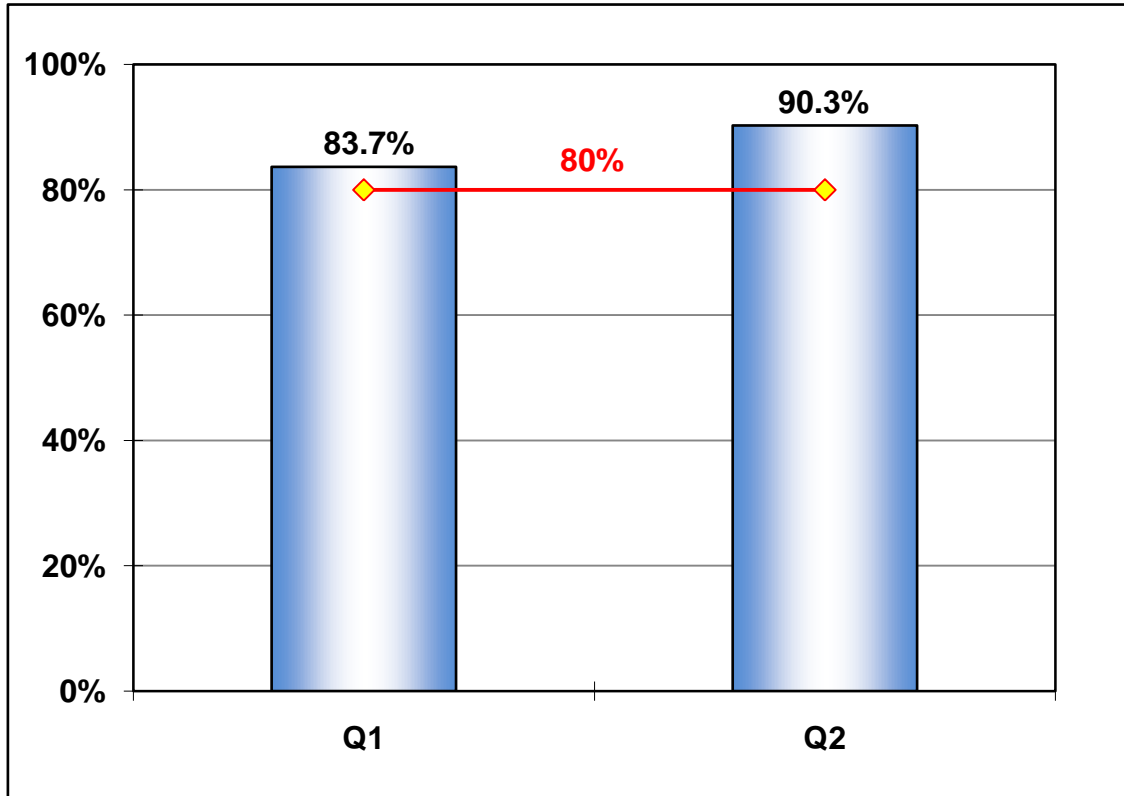




جدول 1.1: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الأول

مكانية الوصول		المحور الأول		الإنتباع العام	المعيار الأول
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	الرقم
جيد	3.7%	80%	83.7%	ملائمة أماكن تقديم الخدمات.	Q1
جيد	10.3%	80%	90.3%	سهولة وسرعة الوصول إلى أماكن تقديم الخدمات.	Q2
جيد	7.0%	80%	87.0%	المعدل	

شكل 1.1: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الأول

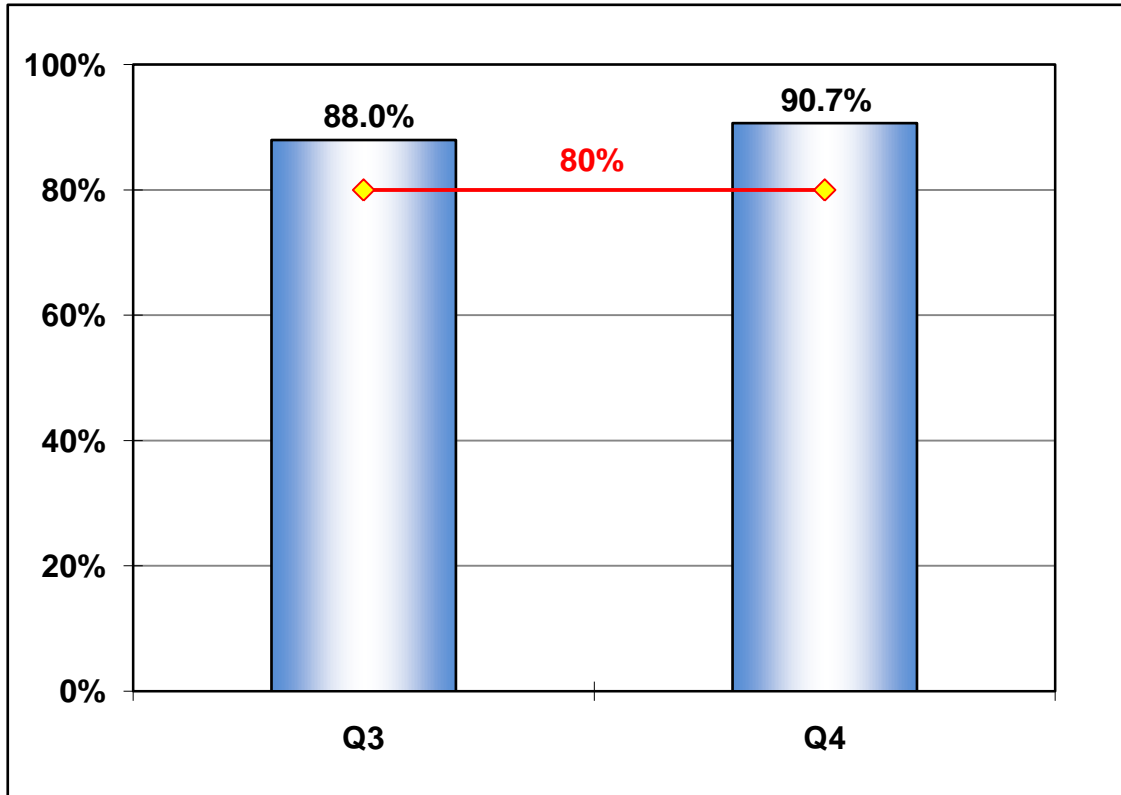




جدول 1.2: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثاني

المعيار الأول		الإلتطاع العام		المحور الثاني		المرافق الخدمية	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q3	توفر أماكن وآلية إنتظار ملائمة.	88.0%	80%	8.0%	جيد		
Q4	ملائمة مداخل أماكن تقديم الخدمات.	90.7%	80%	10.7%	جيد		
	المعدل	89.3%	80%	8.0%	جيد		

شكل 1.2: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثاني

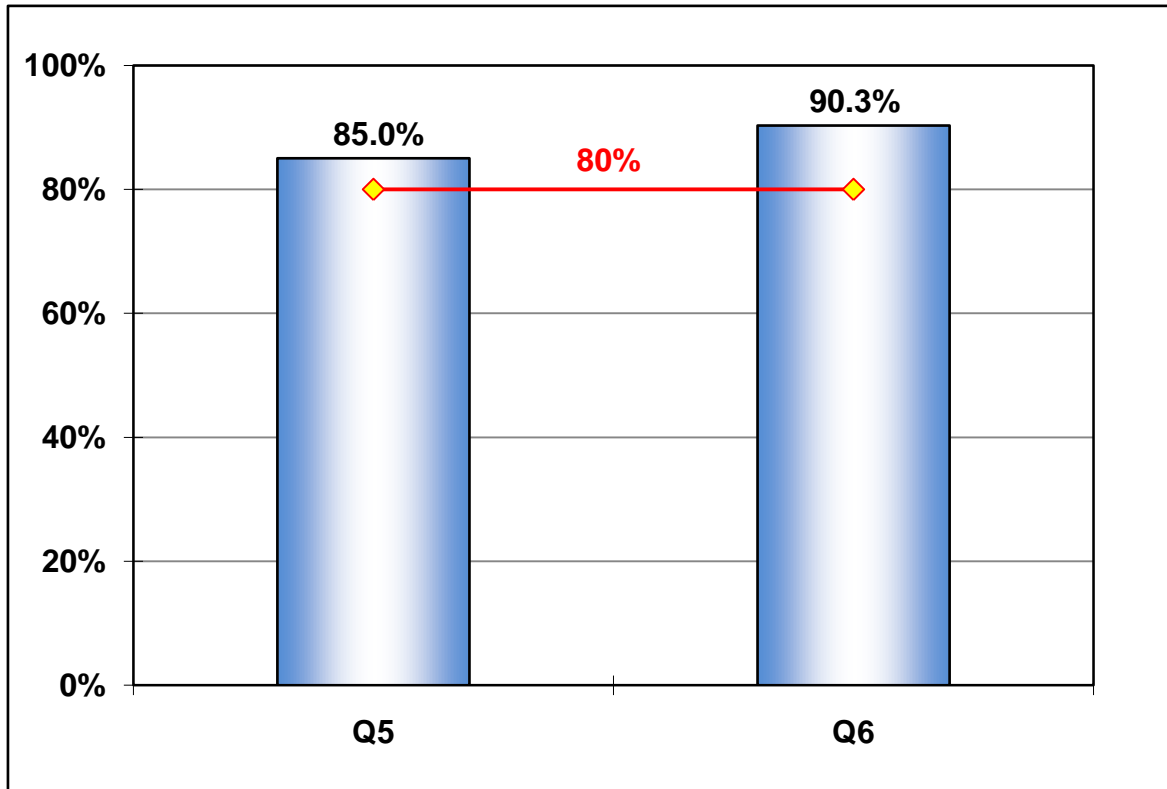




جدول 1.3: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثالث

المعيار الأول		الإطباق العام		المحور الثالث		المبادرة	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q5	تنوع قنوات الاتصال لدى الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية مما يسهل عملية المتابعة والاتصال.	85.0%	80%	5.0%	جيد		
Q6	تتسم قنوات الاتصال لدى الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالفعالية والكفاءة .	90.3%	80%	10.3%	جيد		
	المعدل	87.6%	80%	7.6%	جيد		

شكل 1.3: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثالث

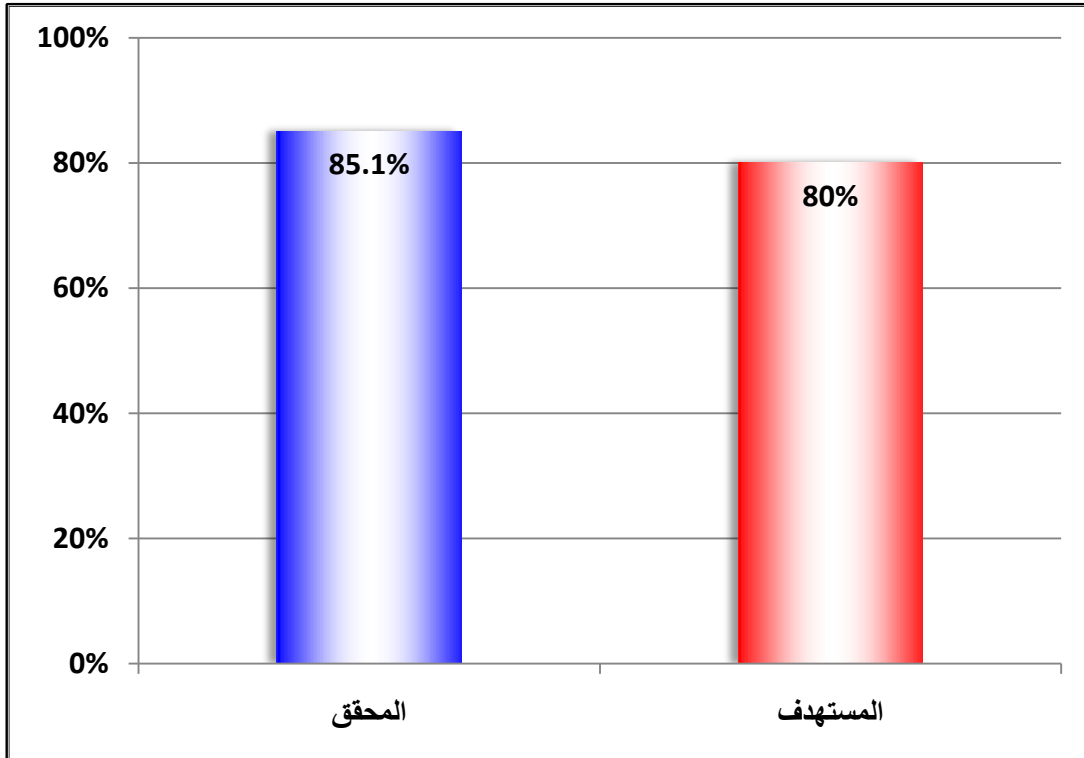




جدول 1.4: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الرابع

المعيار الأول		الإتطباع العام		المحور الرابع		المرونة	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q7	تتميز إجراءات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالبساطة والمرونة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة.	85.1%	80%	5.1%	جيد		
	المعدل	85.1%	80%	5.1%	جيد		

شكل 1.4: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الرابع

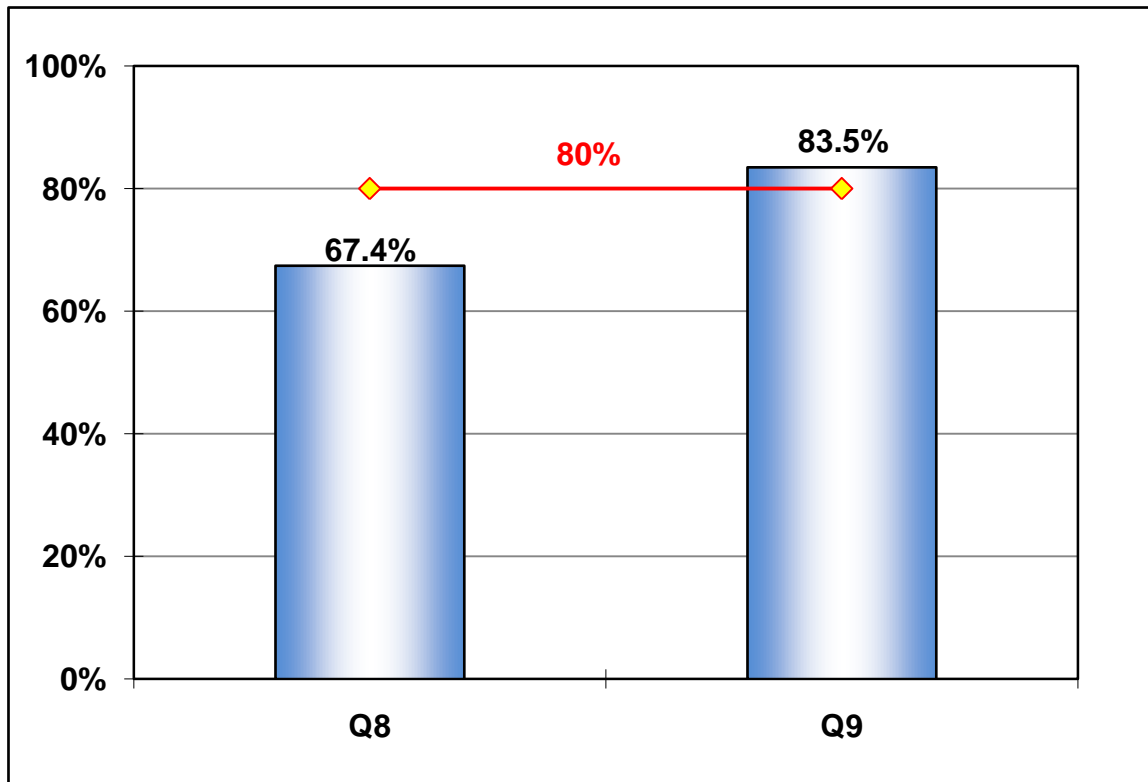




جدول 1.5: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الخامس

المعيار الأول		الإلتطباع العام		المحور الخامس		المبادرة	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q8	يتلقى المتعاملون مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية رسائل شكر على مبادراتهم من قبل الهيئة.	67.4%	80%	-12.6%	ضعيف		
Q9	تقوم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالمبادرة بتقديم خدمات جديدة بشكل مستمر.	83.5%	80%	3.5%	جيد		
	المعدل	75.5%	80%	-4.5%	مقبول		

شكل 1.5: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الخامس

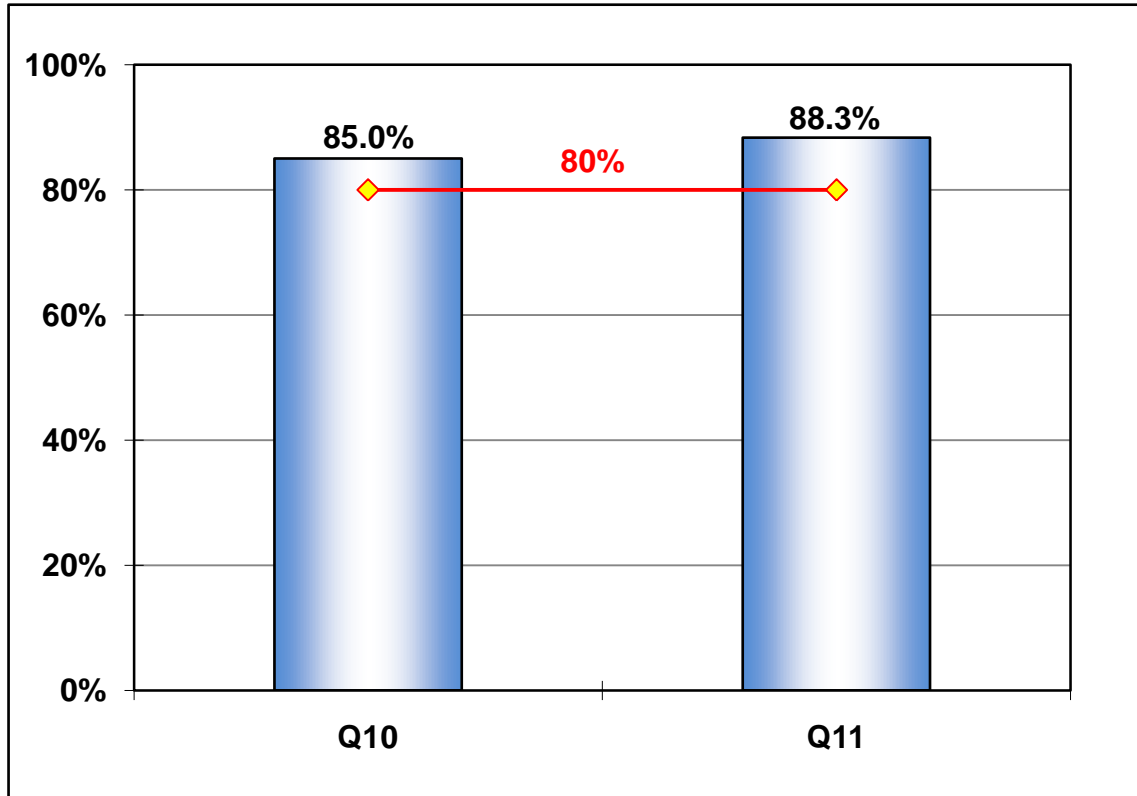




جدول 1.6: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور السادس

المعيار الأول		الإلتطباع العام		المحور السادس		الإستجابة	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q10	يتميز موظفو الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بسرعة الاستجابة لكافة المعلومات المطلوبة لخدمة المتعاملين معها.	85.0%	80%	5.0%	جيد		
Q11	الوقت الزمني المستغرق في تقديم الخدمة مناسب.	88.3%	80%	8.3%	جيد		
المعدل		86.7%	80%	6.7%	جيد		

شكل 1.6: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور السادس

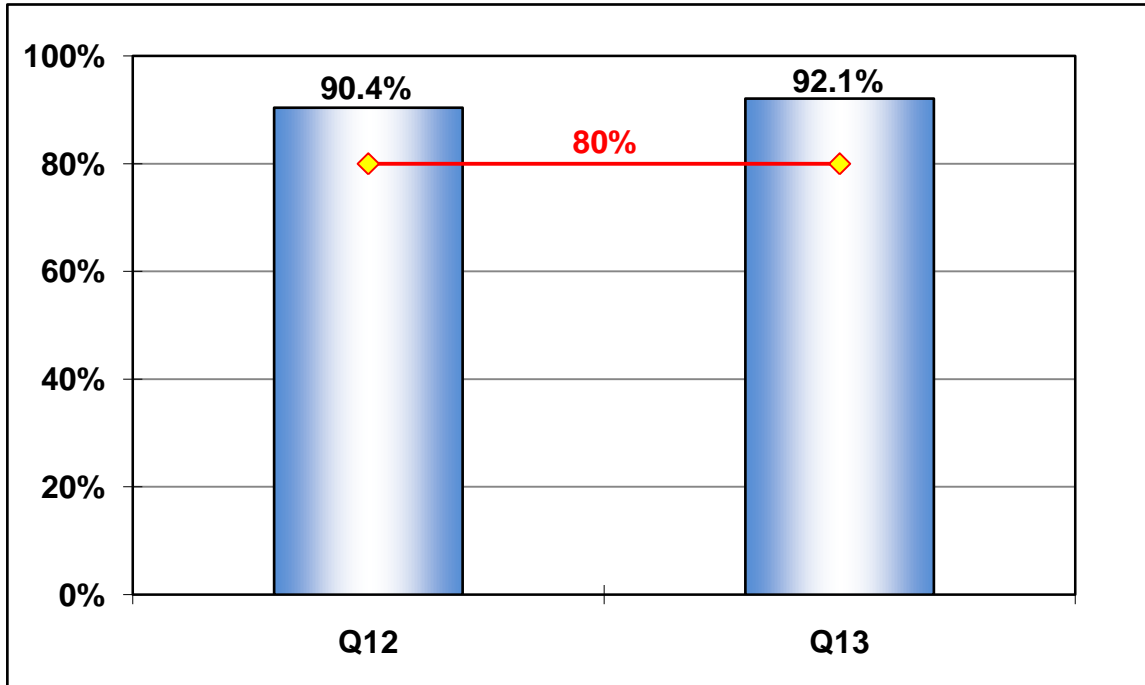




جدول 1.7: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور السابع

المعيار الأول		الإلتطباع العام		المحور السابع		العدل والإهتمام والتفهم	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q12	تقوم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بمعاملة المتعاملين معها على نحو عادل من دون تمييز.	90.4%	80%	10.4%	جيد		
Q13	تولي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية اهتماماً وتفهماً متميزاً لكل حالة على حدة.	92.1%	80%	12.1%	جيد		
	المعدل	91.3%	80%	11.3%	جيد		

شكل 1.7: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور السابع



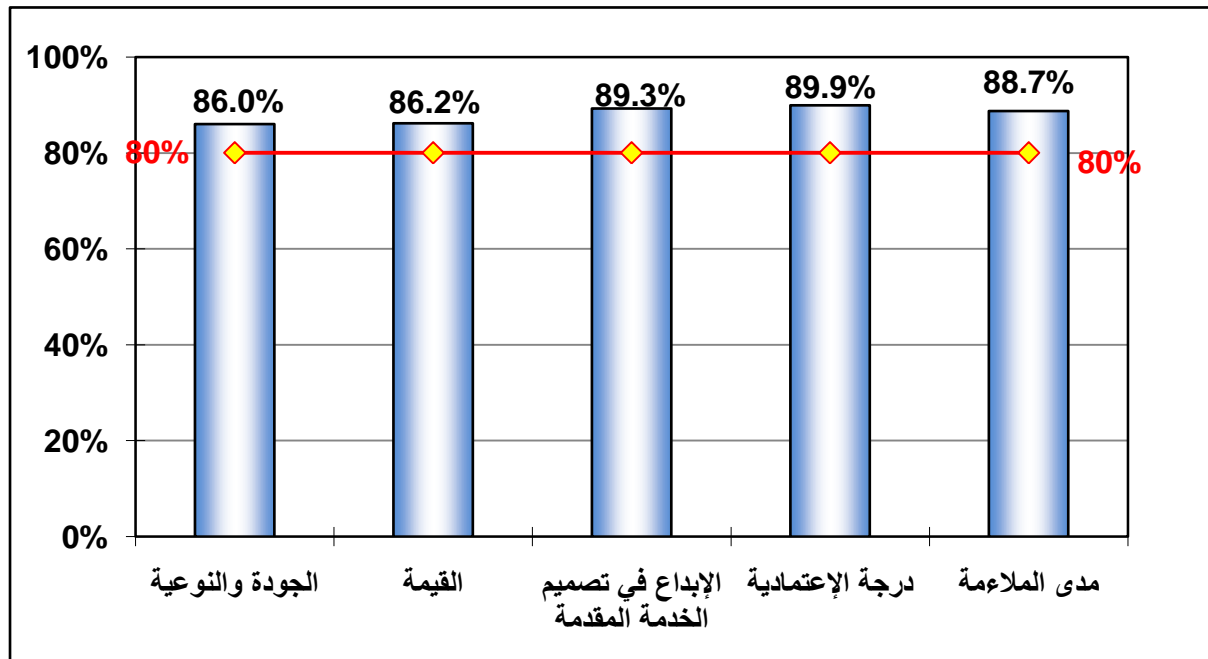


المعيار الثاني: الخدمات

جدول 2: الرضا العام عن محاور المعيار الثاني

الرقم	المحور	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء
1	الجودة والتنوعية	86.0%	80%	6.0%	جيد
2	القيمة	86.2%	80%	6.2%	جيد
3	الإبداع في تصميم الخدمة المقدمة	89.3%	80%	9.2%	جيد
4	درجة الاعتمادية	89.9%	80%	9.9%	جيد
5	مدى الملاءمة	88.7%	80%	8.7%	جيد
	المعدل	88.0%	80%	8.0%	جيد

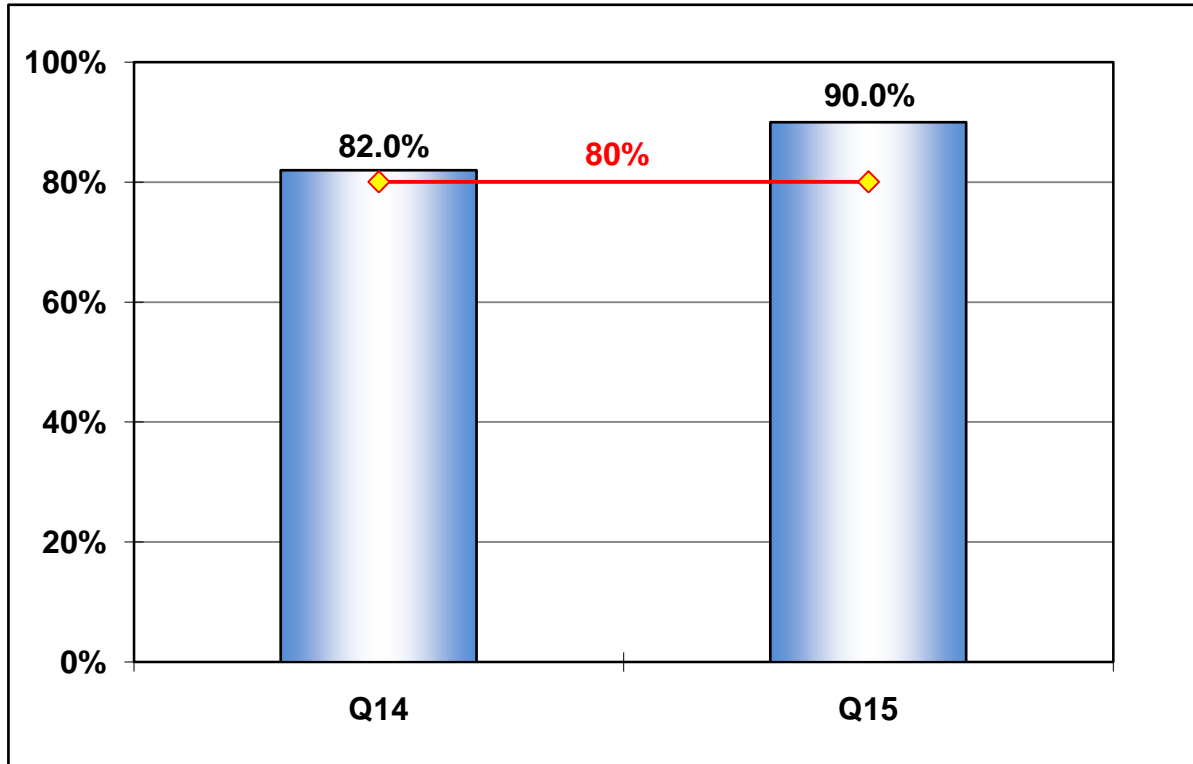
شكل 2: الرضا العام عن محاور المعيار الثاني



جدول 2.1: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الأول

جودة ونوعية الخدمة المقدمة		المحور الأول		الخدمات	المعيار الثاني
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	الرقم
جيد	2.0%	80%	82.0%	تتميز خدمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالجودة العالية.	Q14
جيد	10.0%	80%	90.0%	تحرص الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية على تقديم خدمات متنوعة تلبي الإحتياجات المتغيرة للمتعاملين معها.	Q15
جيد	6.0%	80%	86.0%	المعدل	

شكل 2.1: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الأول

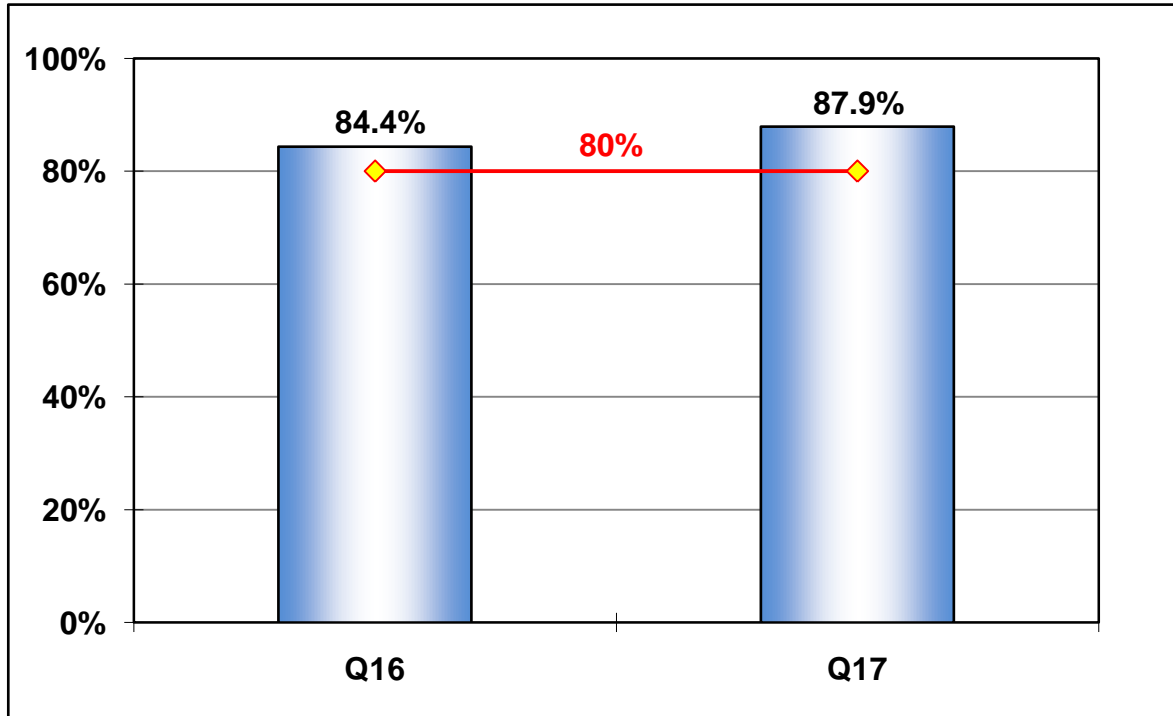




جدول 2.2: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثاني

المعيار الثاني		الخدمات		المحور الثاني		القيمة	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q16	ملائمة قيمة رسوم تقديم الخدمة مقابل المنفعة (إن وجدت)	84.4%	80%	4.4%	جيد		
Q17	كفاءة تقديم الخدمة مقابل المنفعة	87.9%	80%	7.9%	جيد		
المعدل		86.2%	80%	6.2%	جيد		

شكل 2.2: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثاني

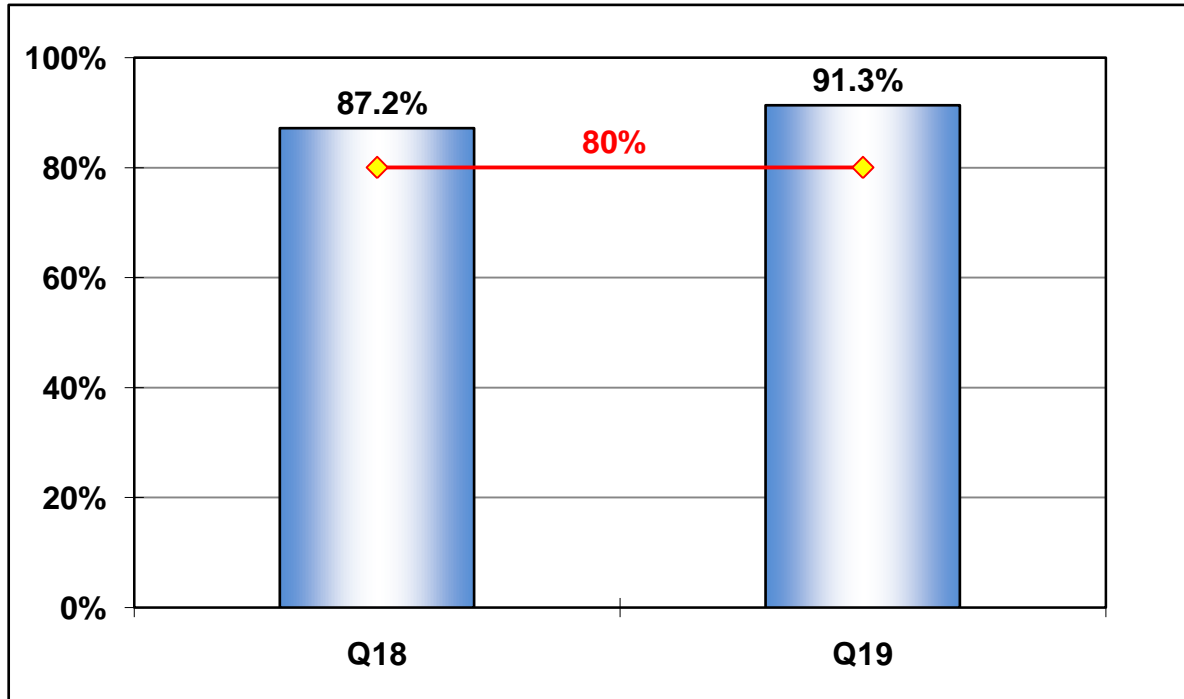




جدول 2.3: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثالث

الإبداع في تصميم الخدمة المقدمة		المحور الثالث		الخدمات	المعيار الثاني
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	الرقم
جيد	7.2%	80%	87.2%	تحرص الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية على الإبداع والتميز في نوعية الخدمات التي تقدمها.	Q18
جيد	11.3%	80%	91.3%	تعتبر آراء المتعاملين من أولويات الهيئة في تصميم وتطوير الخدمات المقدمة لهم.	Q19
جيد	9.2%	80%	89.3%	المعدل	

شكل 2.3: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثالث

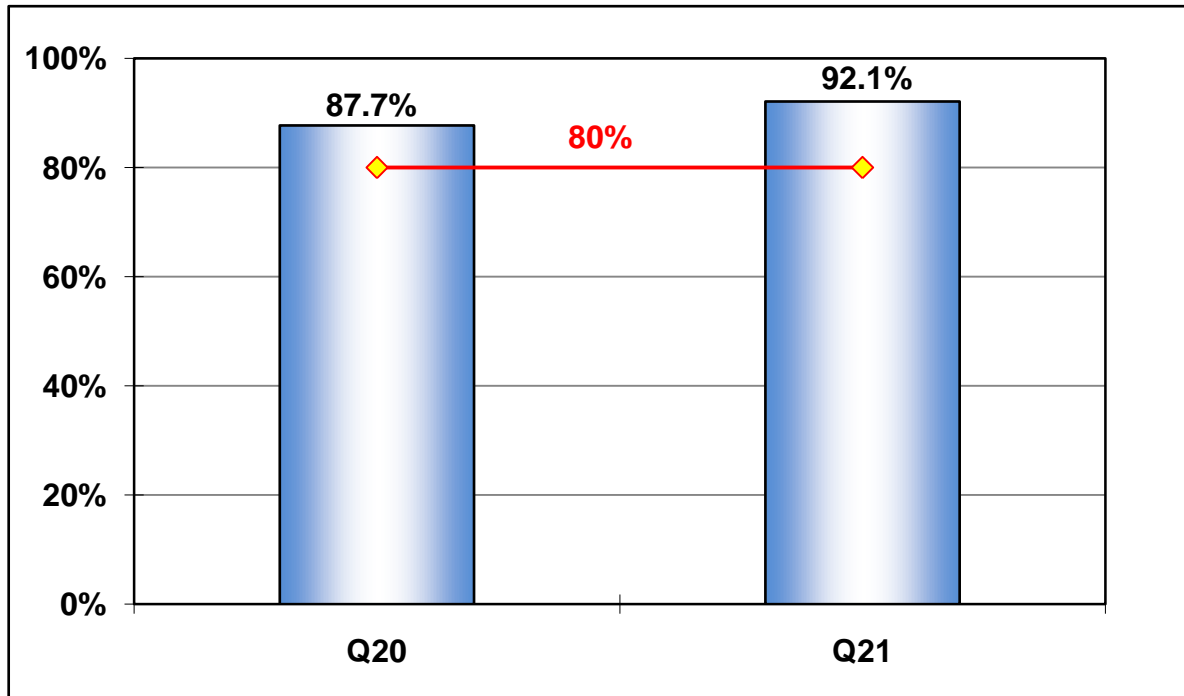




جدول 2.4: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الرابع

درجة الاعتمادية		المحور الرابع		الخدمات	المعيار الثاني
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	الرقم
جيد	7.7%	80%	87.7%	تحرص الهيئة على تقديم خدمات مطابقة ومعتمدة بناءً على المواصفات العالمية.	Q20
جيد	12.1%	80%	92.1%	تتميز خدمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالمصداقية والثقة.	Q21
جيد	9.9%	80%	89.9%	المعدل	

شكل 2.4: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الرابع

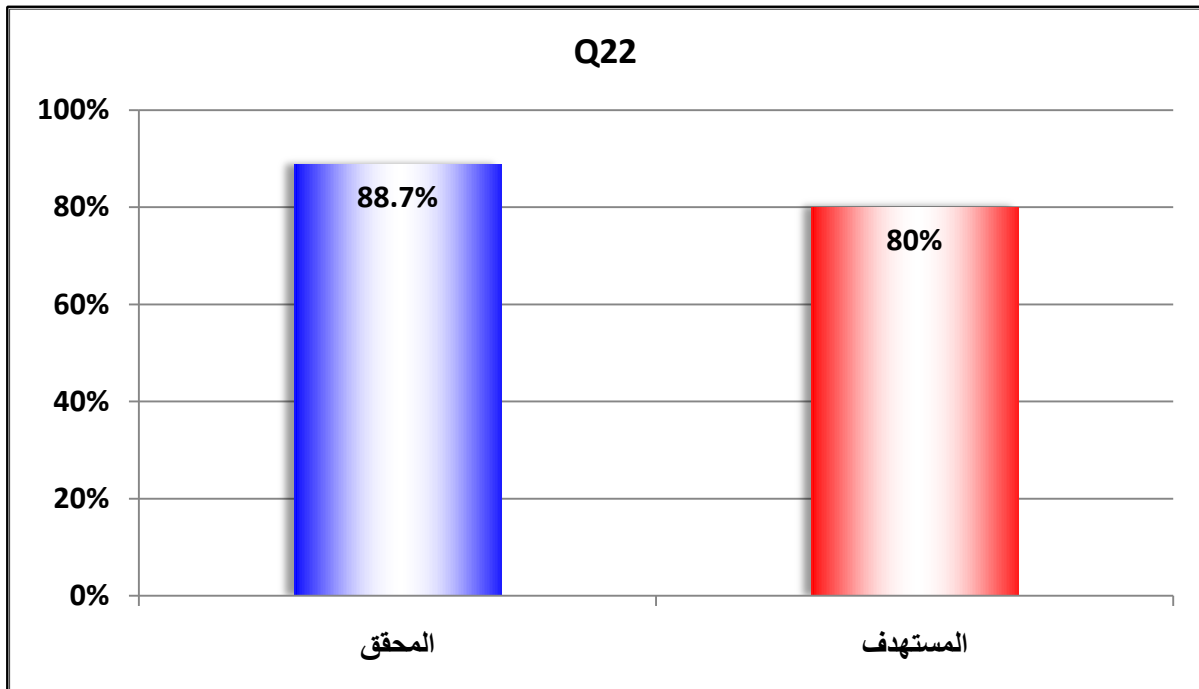




جدول 2.5: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الخامس

مدى الملاءمة		المحور الرابع		الخدمات	المعيار الثاني
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	الرقم
جيد	8.7%	80%	88.7%	تحرص الهيئة على تقديم أفضل الخدمات بما يتناسب ويتلاءم مع إحتياجات ومتطلبات المتعاملين معها.	Q22
جيد	8.7%	80%	88.7%	المعدل	

شكل 2.5: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الخامس



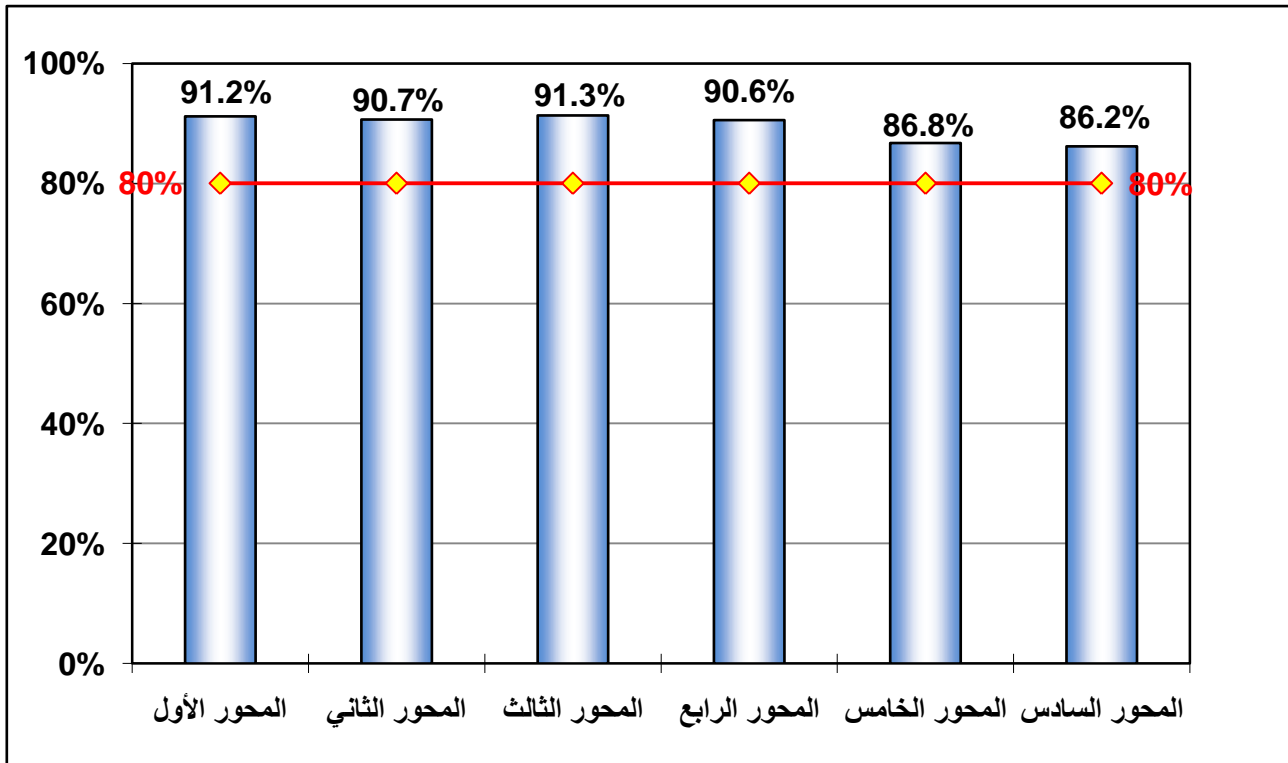


المعيار الثالث: تقديم الخدمات

جدول 3: الرضا العام عن محاور المعيار الثالث

الرقم	المحور	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء
1	قدرات و سلوك الموظفين في التعامل مع المتعاملين	91.2%	80%	11.2%	جيد
2	النصيحة والدعم المقدمة	90.7%	80%	10.7%	جيد
3	الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات	91.3%	80%	11.3%	جيد
4	معالجة شكاوى المتعاملين	90.6%	80%	10.6%	جيد
5	تدريب المتعاملين على كيفية الحصول على الخدمة	86.8%	80%	6.7%	جيد
6	مدة الإستجابة في تقديم الخدمات للمتعاملين	86.2%	80%	6.2%	جيد
	المعدل	89.5%	80%	9.5%	جيد

شكل 3: الرضا العام عن محاور المعيار الثالث

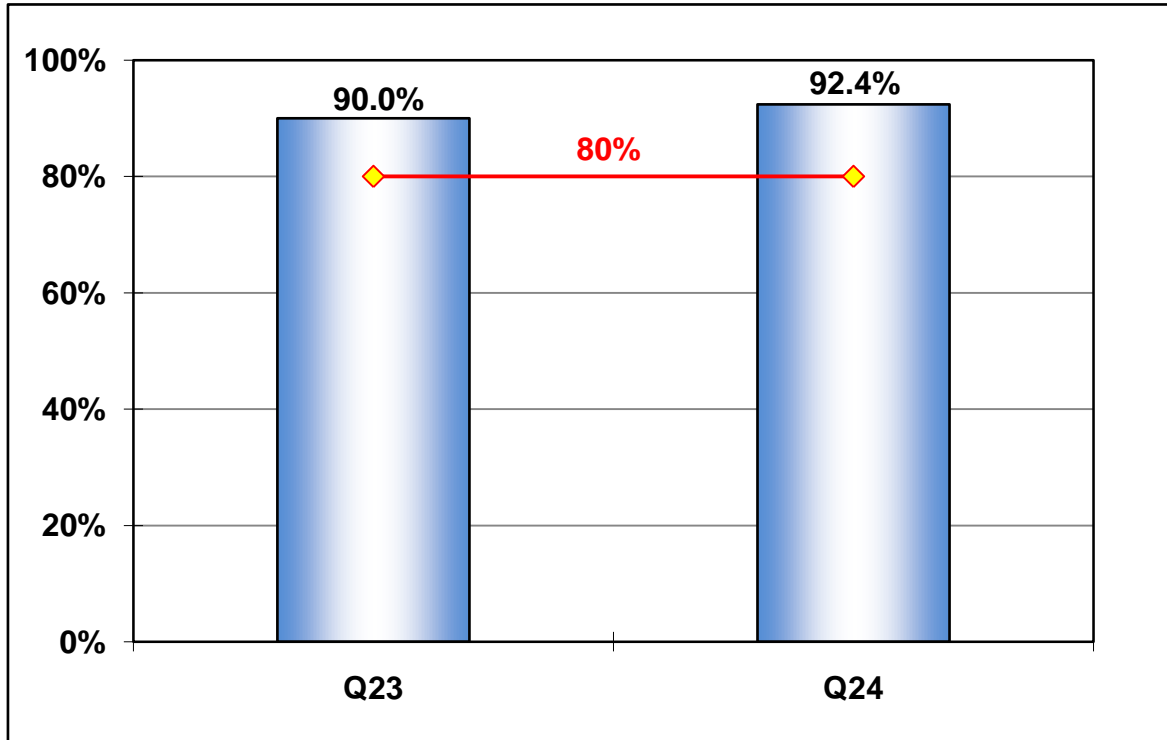




جدول 3.1: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الأول

المعيار الثالث		تقديم الخدمات		المحور الأول		قدرات و سلوك الموظفين في التعامل مع المتعاملين	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q23	يتحلى موظفو الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالأخلاق الحميدة وحسن المعاملة وأدب التخاطب.	90.0%	80%	10.0%	جيد		
Q24	لدى الهيئة كوادر متخصصة ومؤهلة تبعاً لنوع الخدمات المقدمة للمتعاملين.	92.4%	80%	12.4%	جيد		
	المعدل	91.2%	80%	11.2%	جيد		

شكل 3.1: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الأول

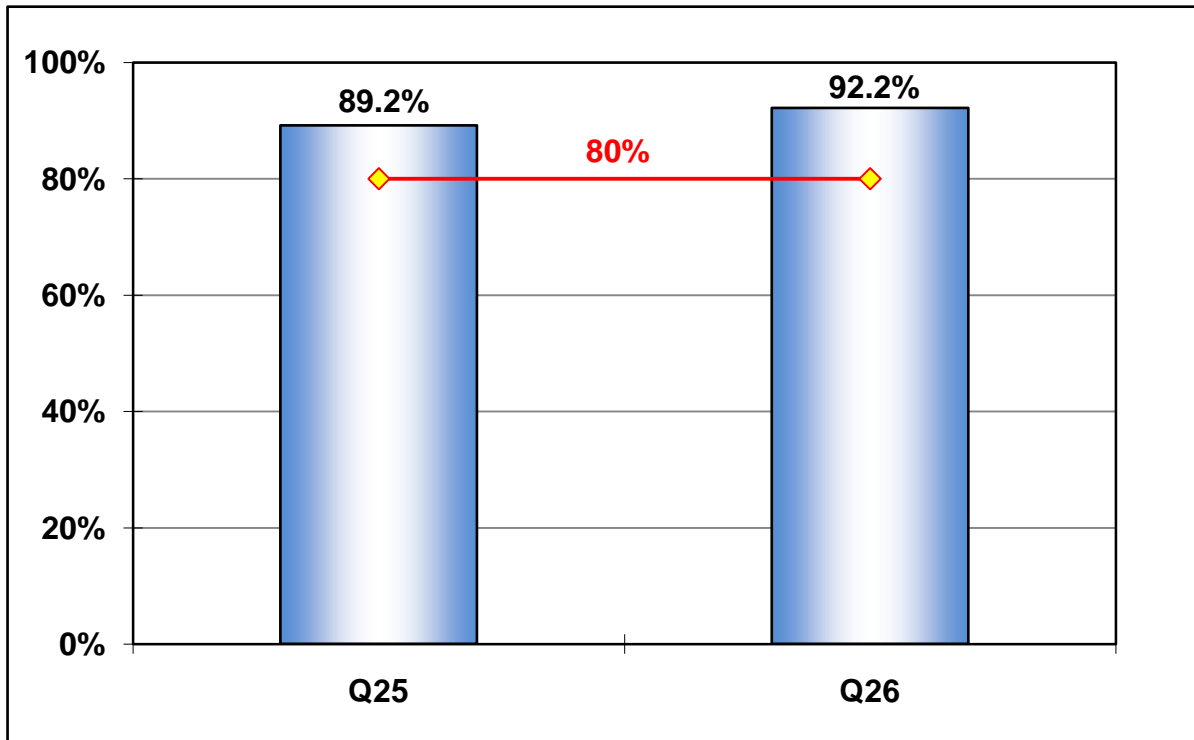




جدول 3.2: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثاني

النصيحة والدعم المقدمة		المحور الثاني		تقديم الخدمات	المعيار الثالث
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	الرقم
جيد	9.2%	80%	89.2%	يتم تقديم النصح والدعم اللازمين للمتعاملين عند الحاجة.	Q25
جيد	12.2%	80%	92.2%	تقدم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية الإرشادات اللازمة بوضوح بخصوص الخدمات التي تقدمها.	Q26
جيد	10.7%	80%	90.7%	المعدل	

شكل 3.2: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثاني

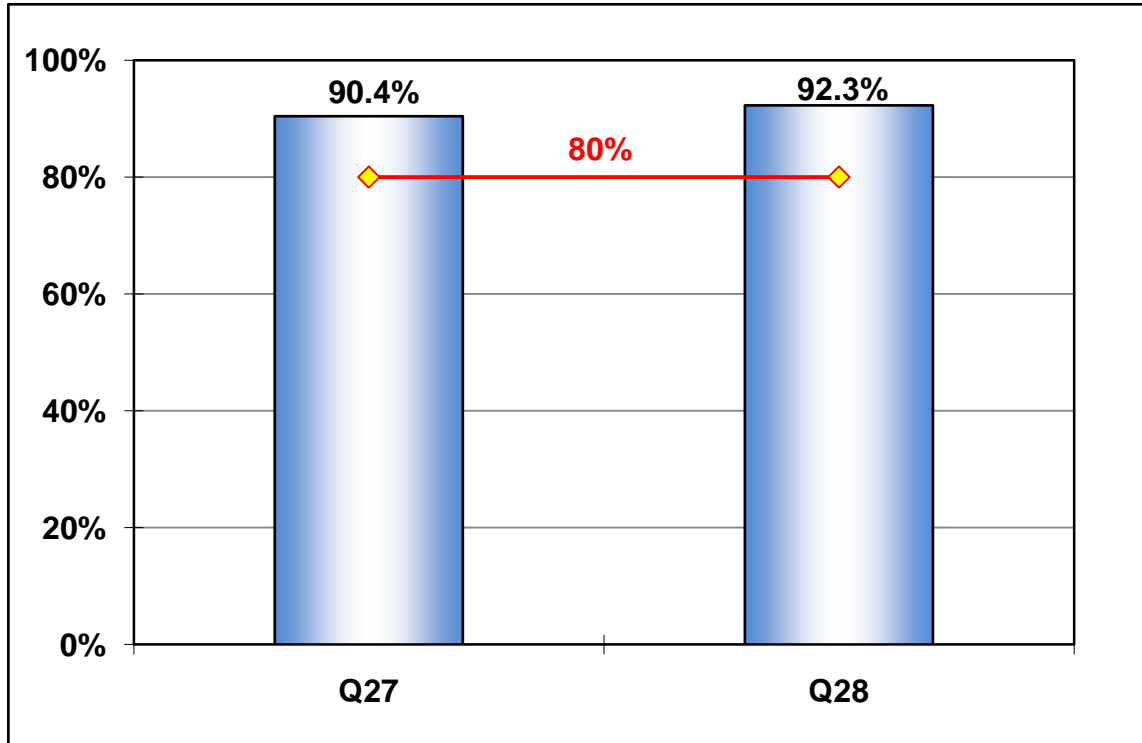




جدول 3.3: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثالث

الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات المقدمة				المحور الثالث	تقديم الخدمات	المعيار الثالث
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم		الرقم
جيد	10.4%	80%	90.4%	الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات واضحة ومفهومة.		Q27
جيد	12.3%	80%	92.3%	سهولة الوصول إلى الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات.		Q28
جيد	11.3%	80%	91.3%	المعدل		

شكل 3.3: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثالث

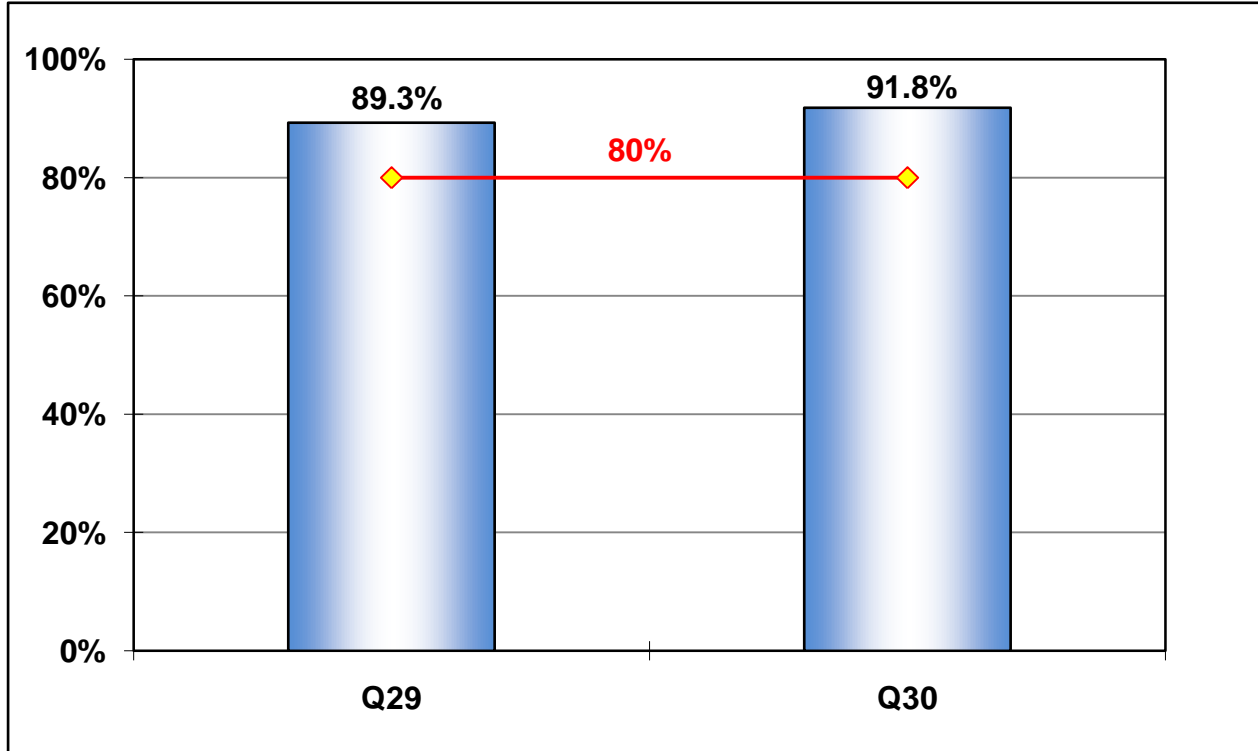




جدول 3.4: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الرابع

المعيار الثالث		تقديم الخدمات		المحور الرابع		معالجة شكاوى المتعاملين	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q29	تمتلك الهيئة نظام فعال لمتابعة ودراسة شكاوي وملاحظات المتعاملين معها بكافة مصادرها.	89.3%	80%	9.3%	جيد		
Q30	تهتم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بحل المشكلات التي تواجه المتعاملين معها .	91.8%	80%	11.8%	جيد		
	المعدل	90.6%	80%	10.6%	جيد		

شكل 3.4: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الرابع

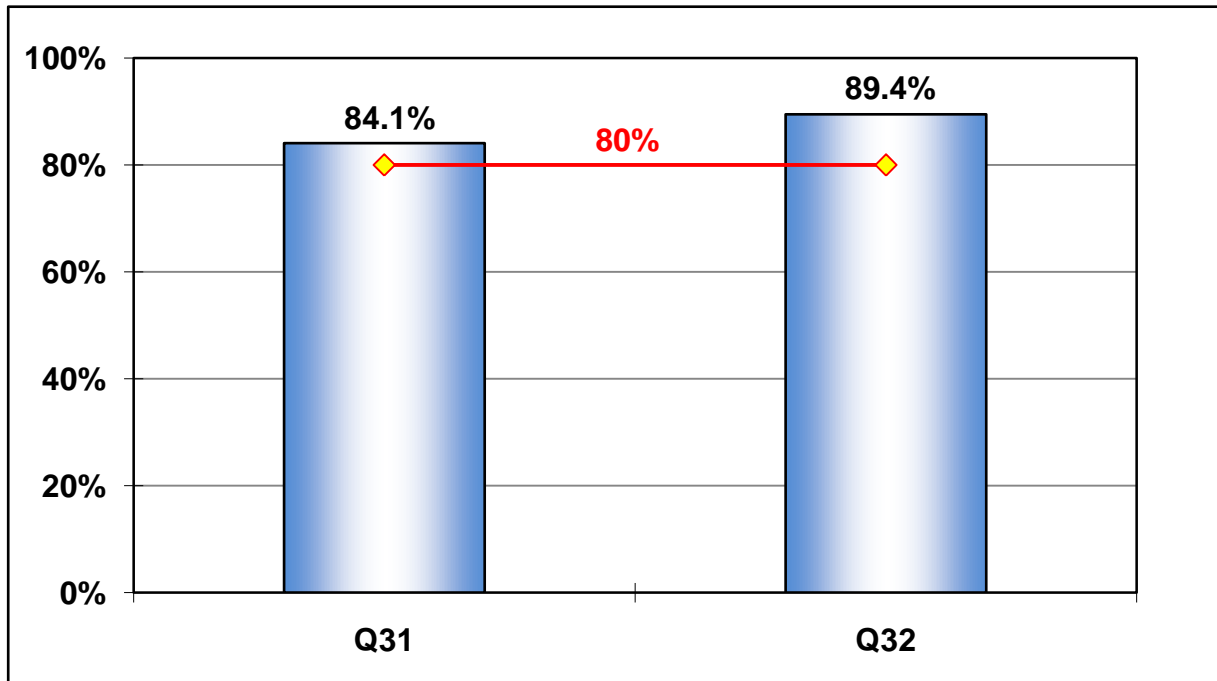




جدول 3.5: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الخامس

تدريب المتعاملين على كيفية الحصول على الخدمة				المحور الخامس	تقديم الخدمات	المعيار الثالث
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	الرقم	
جيد	4.1%	80%	84.1%	تتبنى الهيئة برامج عصرية ومتميزة لتدريب المتعاملين معها على كيفية الحصول على خدماتها.	Q31	
جيد	9.4%	80%	89.4%	تقوم الهيئة بعقد ورش عمل للمتعاملين معها توضح فيها سبل الحصول على الخدمات التي تقدمها.	Q32	
جيد	6.7%	80%	86.8%	المعدل		

شكل 3.5: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الرابع

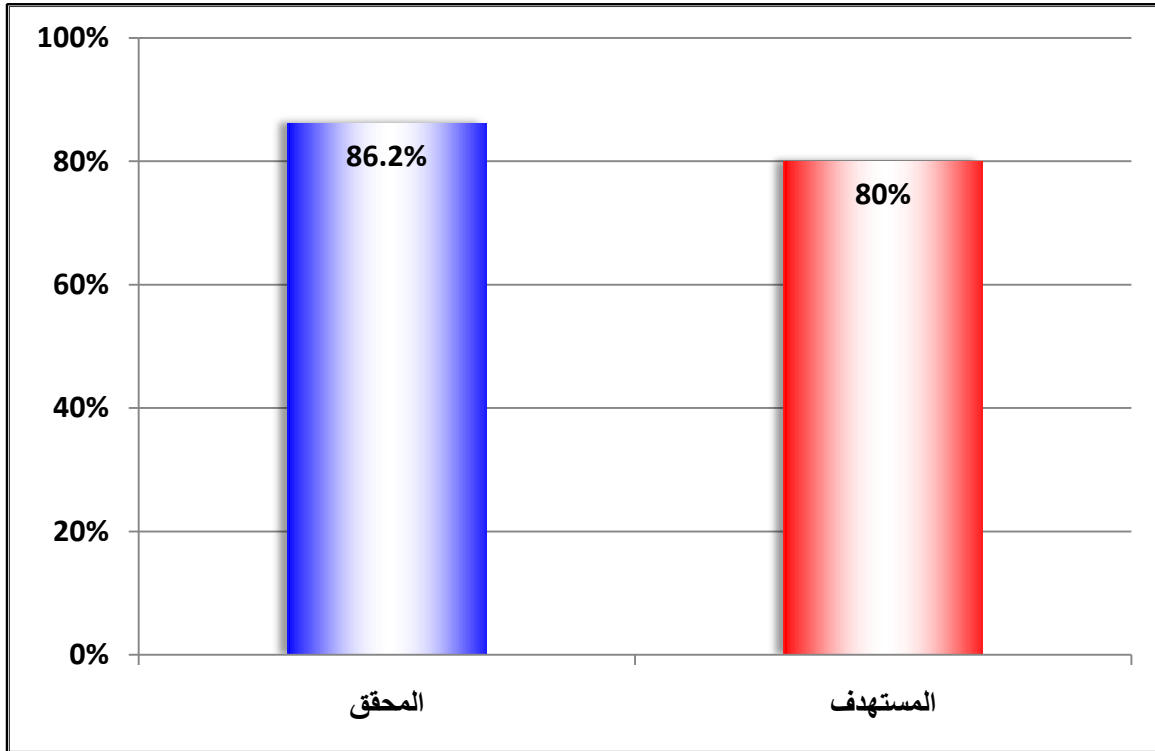




جدول 3.6: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور السادس

مدة الإستجابة في تقديم الخدمات للمتعاملين		المحور السادس		تقديم الخدمات	المعيار الثالث
نوع الأداء	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	الرقم
جيد	6.2%	80%	86.2%	تحرص الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية على تقديم خدماتها ضمن المدة المعقولة والمتفق عليها.	Q33
جيد	6.2%	80%	86.2%	المعدل	

شكل 3.6: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور السادس



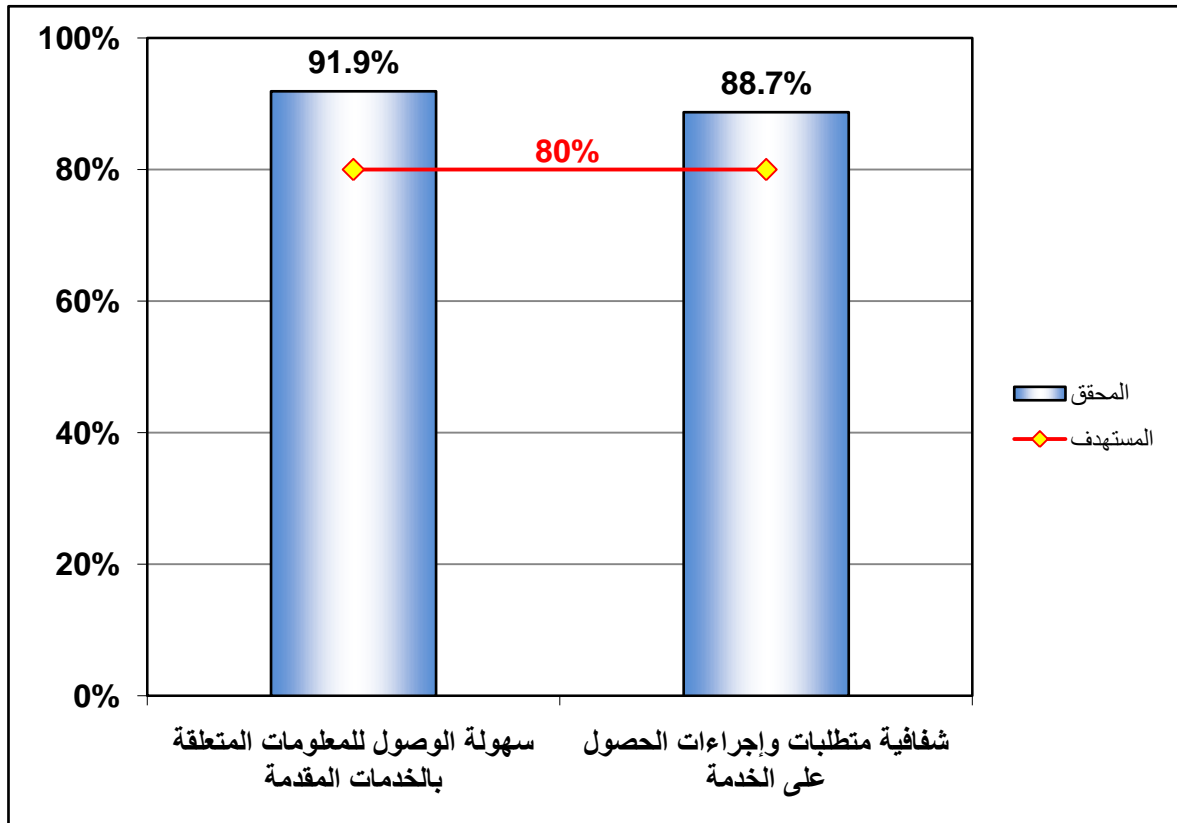


المعيار الرابع: الشفافية

جدول 4: الرضا العام عن محاور المعيار الرابع

الرقم	المحور	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء
1	سهولة الوصول للمعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة	91.9%	80%	11.9%	جيد
2	شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	88.7%	80%	8.7%	جيد
	المعدل	90.3%	80%	10.3%	جيد

شكل 4: الرضا العام عن محاور المعيار الرابع

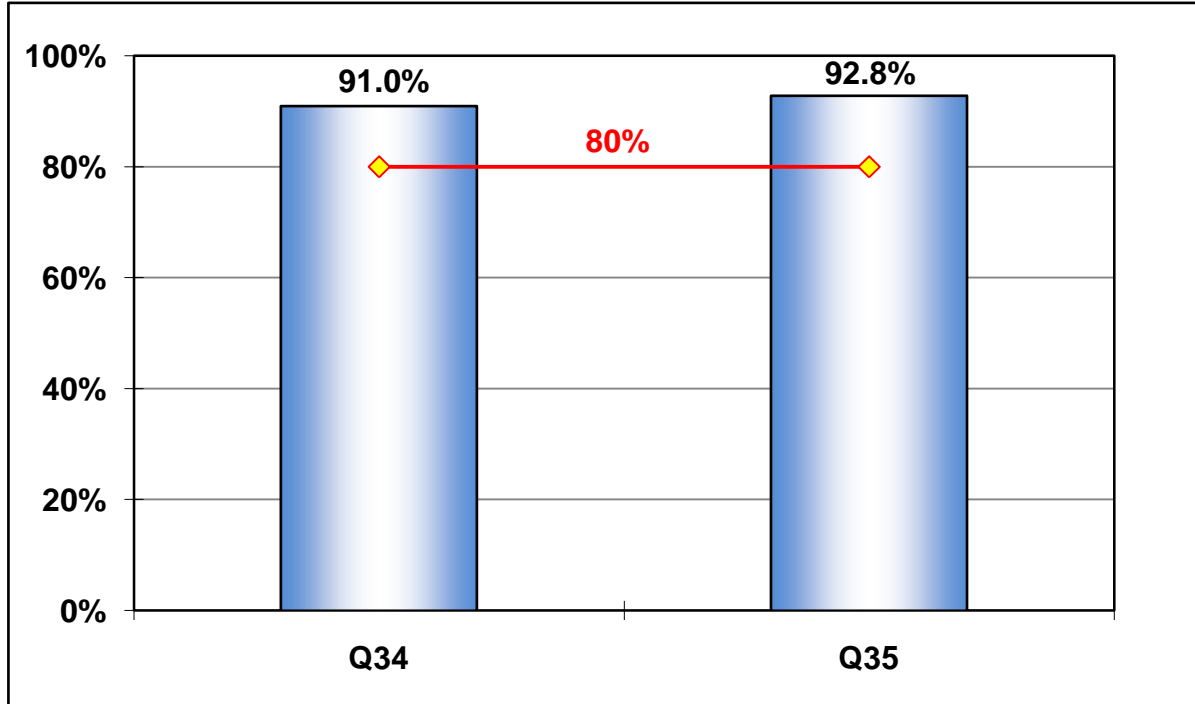




جدول 4.1: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الأول

المعيار الرابع		الشفافية		المحور الأول		سهولة الوصول للمعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q34	اللافتات الإرشادية المؤدية إلى أماكن تقديم الخدمات في الهيئة واضحة ومفهومة.	91.0%	80%	11.0%	جيد		
Q35	الموقع الإلكتروني للهيئة واضح وبياناته تفي بالغرض وأسلوب الدخول فيه وإستخدامه بسيط .	92.8%	80%	12.8%	جيد		
	المعدل	91.9%	80%	11.9%	جيد		

شكل 4.1: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الأول

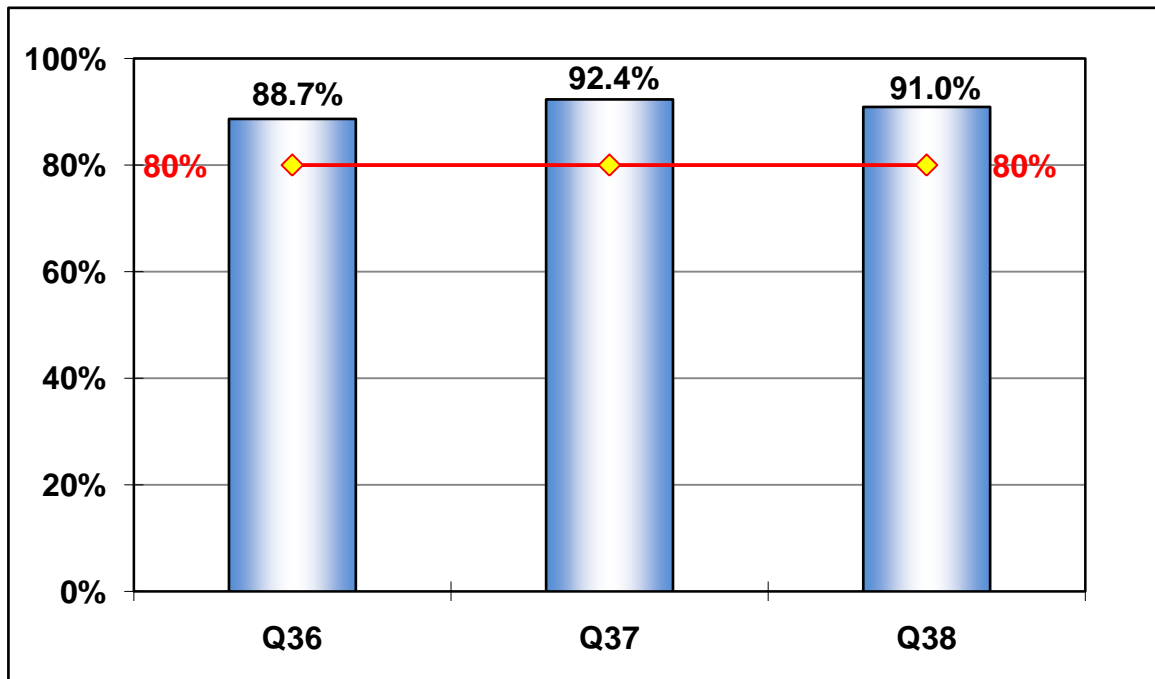




جدول 4.2: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثاني

المعيار الرابع		الشفافية		المحور الثاني		شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
الرقم	العناصر الفرعية المستهدفة بالتقييم	المستوى المحقق	المستوى المنشود	الفجوة	نوع الأداء		
Q36	تتميز متطلبات الحصول على الخدمة بالشفافية من حيث الكلفة والوقت وغيرها.	88.7%	80%	8.7%	جيد		
Q37	تهتم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالإعلان عن كل ما هو جديد في مجال الخدمات والإنجازات.	92.4%	80%	12.4%	جيد		
Q38	لدى الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية نظام واضح وشامل لإنجاز المعاملات.	91.0%	80%	11.0%	جيد		
	المعدل	88.7%	80%	8.7%	جيد		

شكل 4.2: الرضا العام عن العناصر الفرعية للمحور الثاني





القسم الثالث

الجوانب الديمغرافية

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

يستعرض هذا القسم نسب التوزيع ونتائج الرضا الإجمالية لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية موزعة حسب الجوانب الديمغرافية التالية:

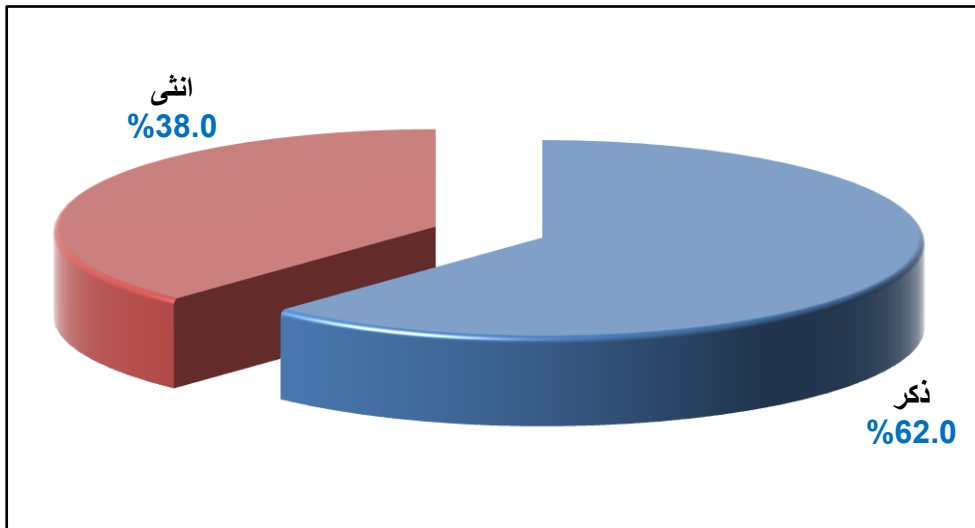
الجنس	1
الجنسية	2
الفئة العمرية	3
الحالة الإجتماعية	4
المستوى التعليمي	5
الفترة الزمنية	6



القسم الثالث: الجوانب الديموغرافية
جدول 1: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الجنس

الجنس	% التوزيع
1 ذكر	62.0%
2 أنثى	38.0%
المجموع	%100

شكل 1: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الجنس

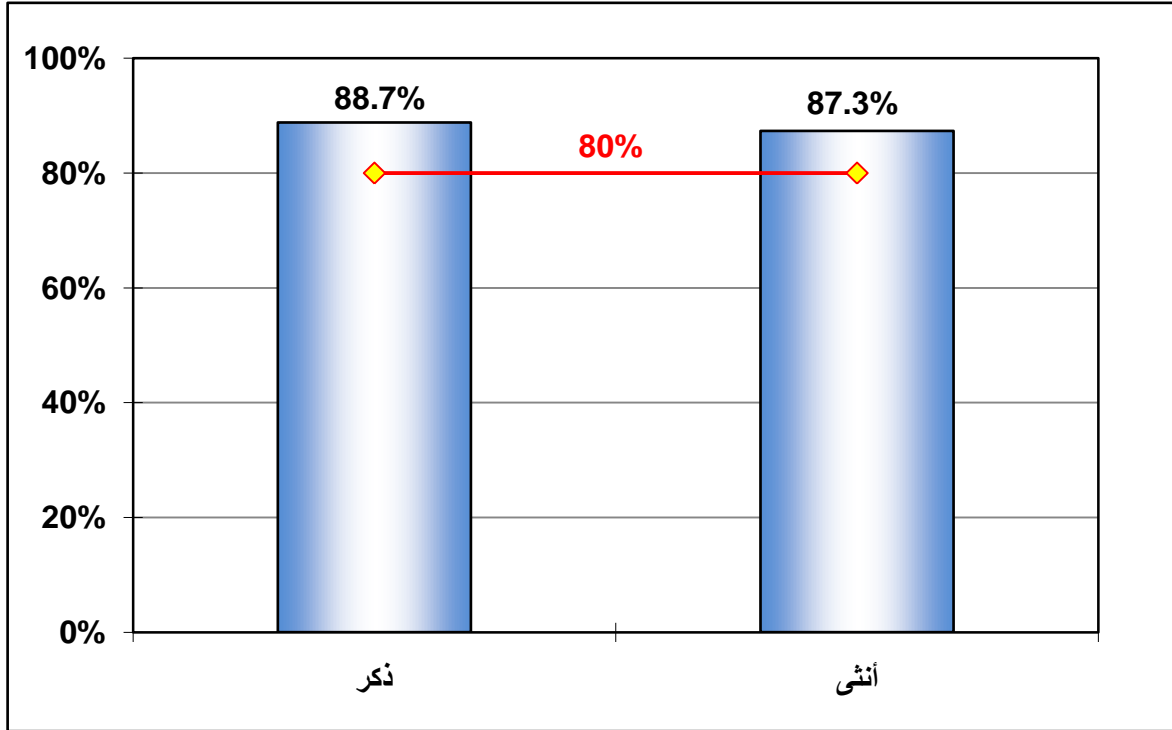




**جدول 1.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
موزعة حسب الجنس**

نوع الفجوة	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	الجنس	
				1	2
جيد	8.7%	80%	88.7%	ذكر	1
جيد	7.3%	80%	87.3%	أنثى	2

**شكل 1.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
موزعة حسب الجنس**

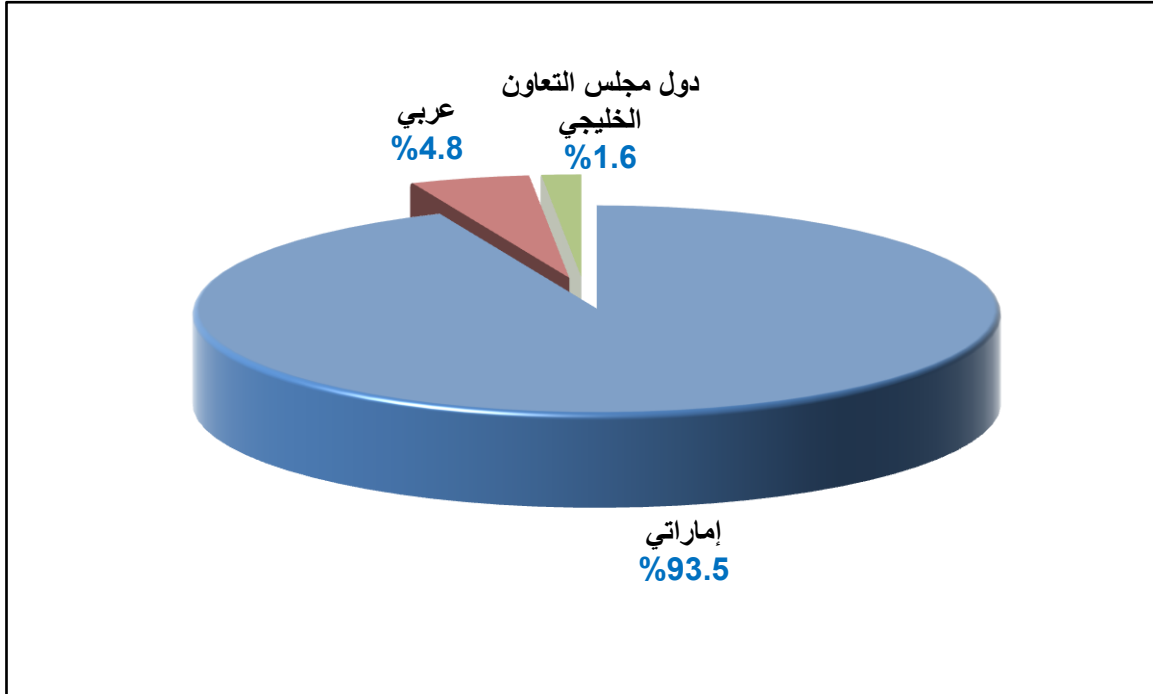




جدول 2: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الجنسية

الجنسية	% التوزيع
1 إماراتي	93.5%
2 عربي	4.8%
3 دول مجلس التعاون الخليجي	1.6%
المجموع	%100

شكل 2 نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الجنسية

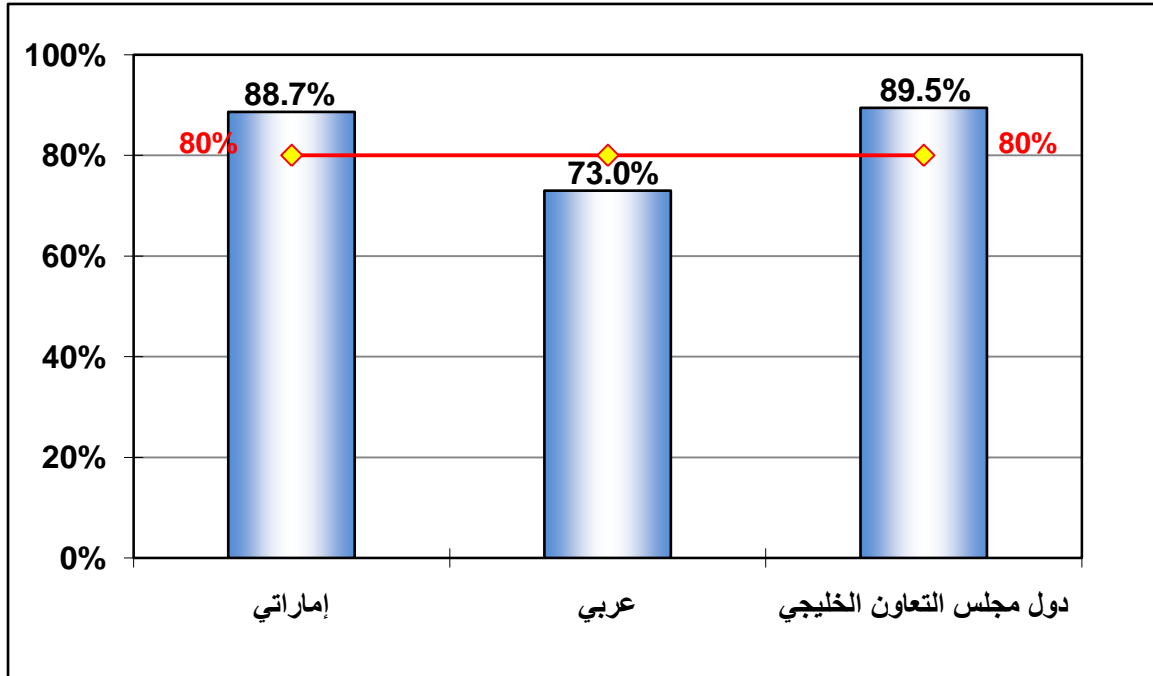




**جدول 2.1 تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
موزعة حسب الجنسية**

نوع الفجوة	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	الجنسية
جيد	8.7%	80%	88.7%	1 إماراتي
ضعيف	-7.0%	80%	73.0%	2 عربي
جيد	9.5%	80%	89.5%	3 دول مجلس التعاون الخليجي

**شكل 2.1 تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
موزعة حسب الجنسية**

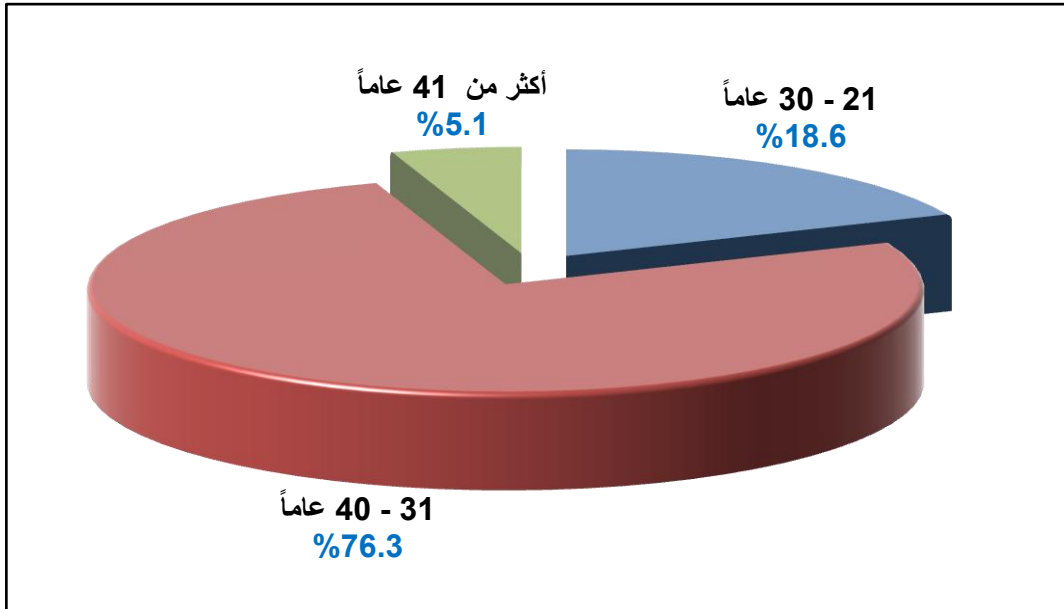




جدول 3: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب مختلف الفئات العمرية

الفئات العمرية	% التوزيع
1 21-30 سنة	18.6%
2 31-40 سنة	76.3%
3 أكثر من 41 سنة	5.1%
المجموع	100%

شكل 3: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب مختلف الفئات العمرية

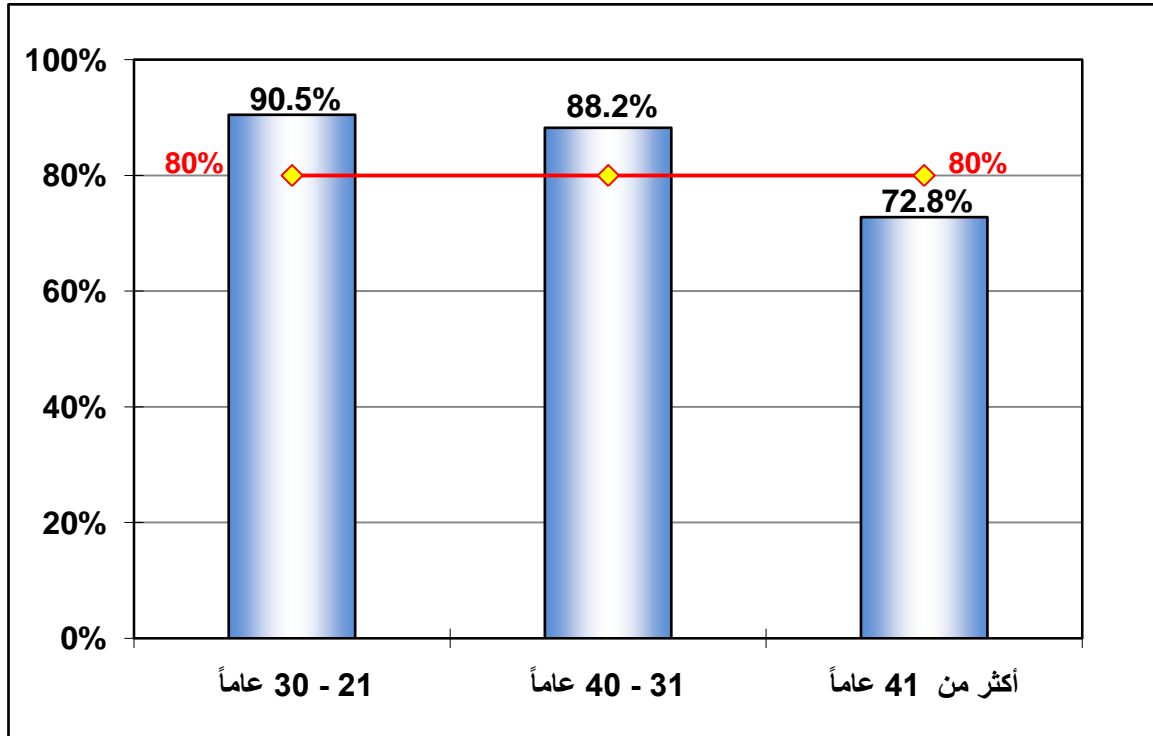




**جدول 3.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
موزعة حسب مختلف الفئات العمرية**

نوع الفجوة	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	الفئات العمرية	
جيد	10.5%	80%	90.5%	30-21 سنة	1
جيد	8.2%	80%	88.2%	40-31 سنة	2
ضعيف	-7.2%	80%	72.8%	أكثر من 41 سنة	3

**شكل 3.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
موزعة حسب مختلف الفئات العمرية**

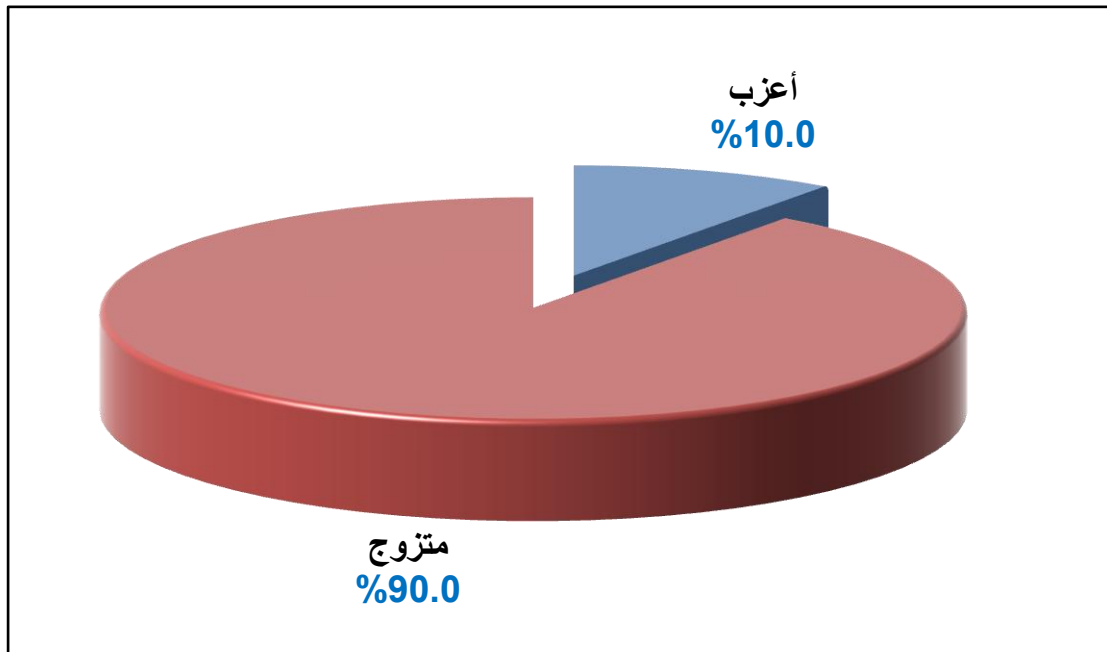




جدول 4: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الحالة الإجتماعية

المستوى التعليمي	% التوزيع
1 أعزب	10.0%
2 متزوج	90.0%
المجموع	%100

شكل 4: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الحالة الإجتماعية

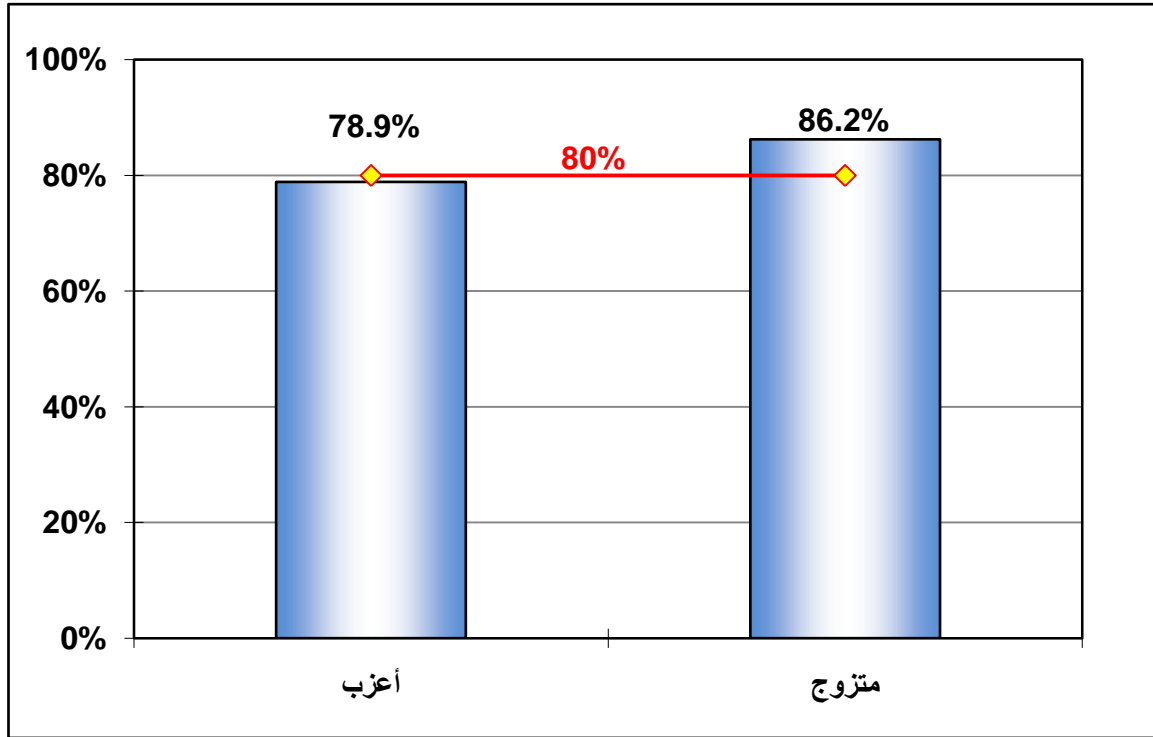




جدول 4.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية موزعة حسب الحالة الإجتماعية

نوع الفجوة	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	المستوى التعليمي	
ضعيف	-1.1%	80%	78.9%	أعزب	1
جيد	6.2%	80%	86.2%	متزوج	2

شكل 4.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية موزعة حسب الحالة الإجتماعية

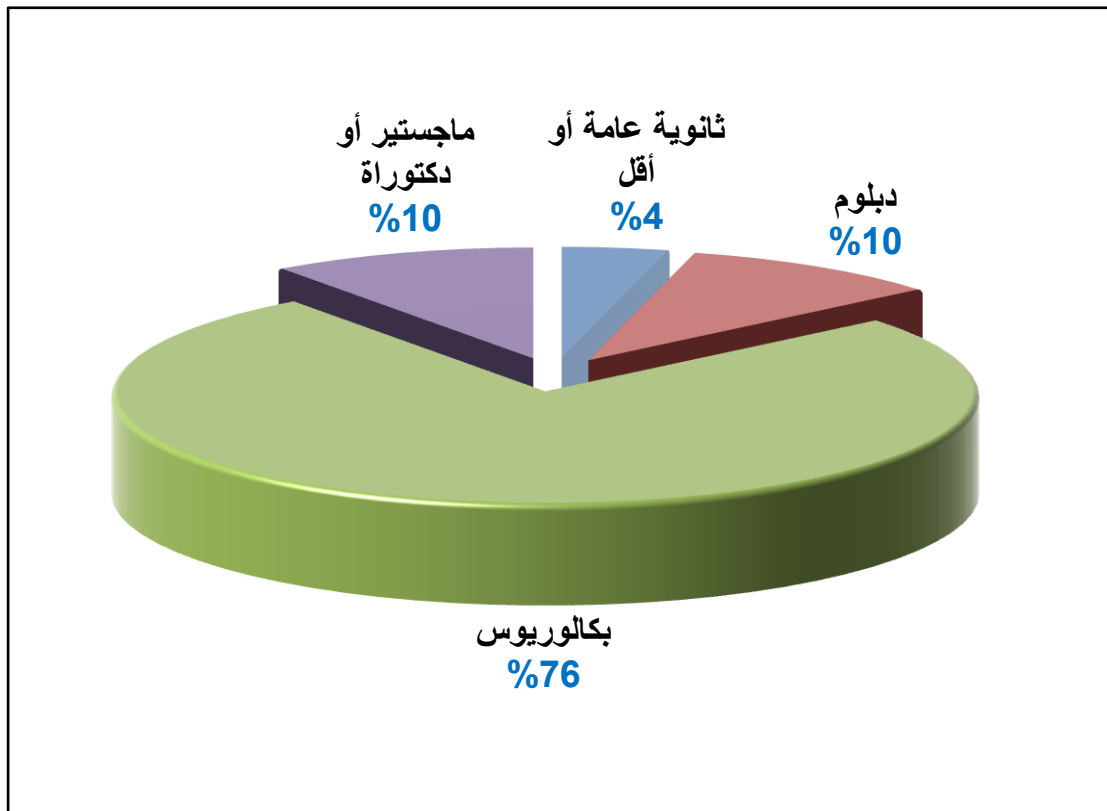




جدول 5: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	% التوزيع
1 ثانوية عامة أو أقل	4%
2 دبلوم	10%
3 بكالوريوس	76%
4 ماجستير أو دكتوراه	10%
المجموع	100%

شكل 5: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب المستوى التعليمي

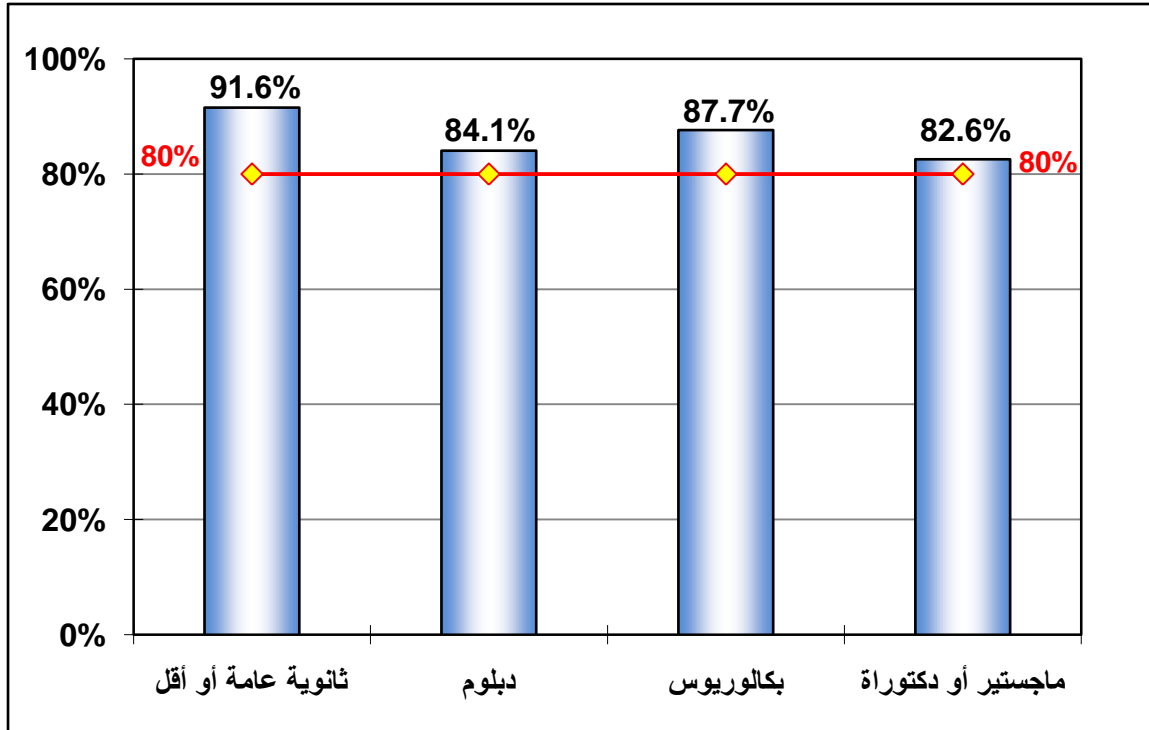




جدول 5.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية موزعة حسب المستوى التعليمي

نوع الفجوة	الفجوة	المستوى المنشود	المستوى المحقق	المستوى التعليمي	
جيد	11.6%	80%	91.6%	ثانوية عامة أو أقل	1
جيد	4.1%	80%	84.1%	دبلوم	2
جيد	7.7%	80%	87.7%	بكالوريوس	3
جيد	2.6%	80%	82.6%	ماجستير أو دكتوراه	4

شكل 5.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية موزعة حسب المستوى التعليمي

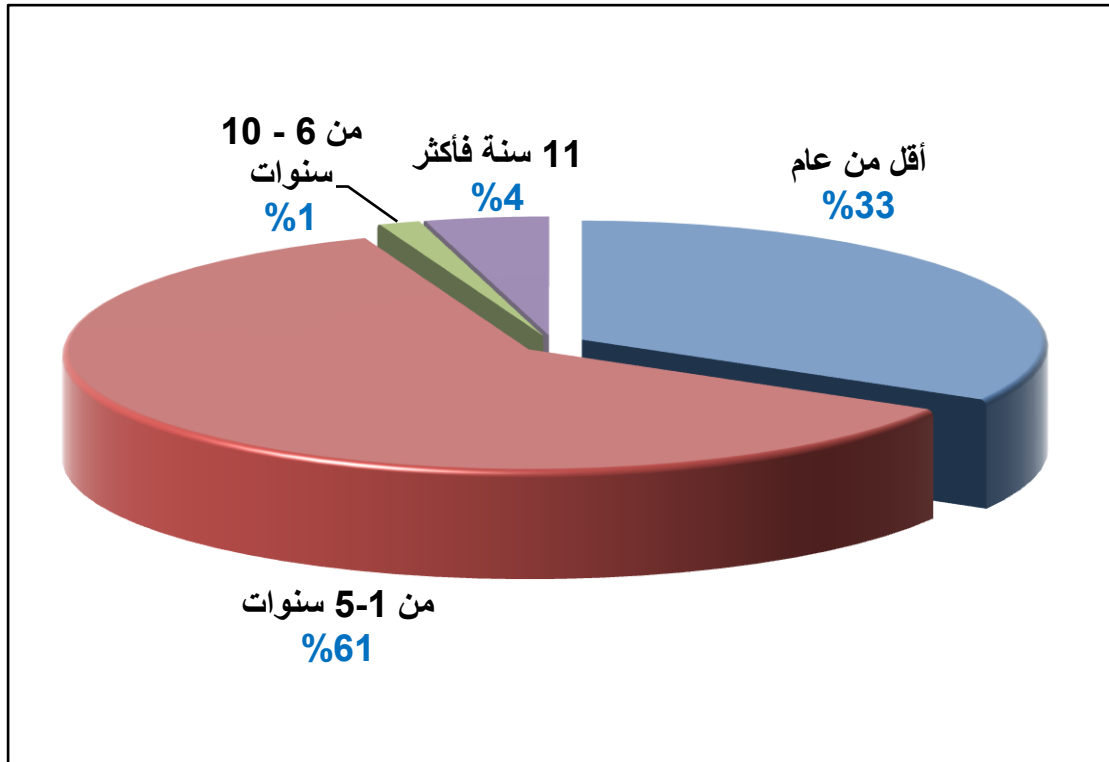




جدول 6: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب فترة تلقي الخدمة

فترة تقديم الخدمة	% التوزيع
1 أقل من عام	33%
2 من 1-5 سنوات	61%
3 من 6 - 10 سنوات	1%
4 11 سنة فأكثر	4%

شكل 6: نسب التوزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب فترة تقديم الخدمة

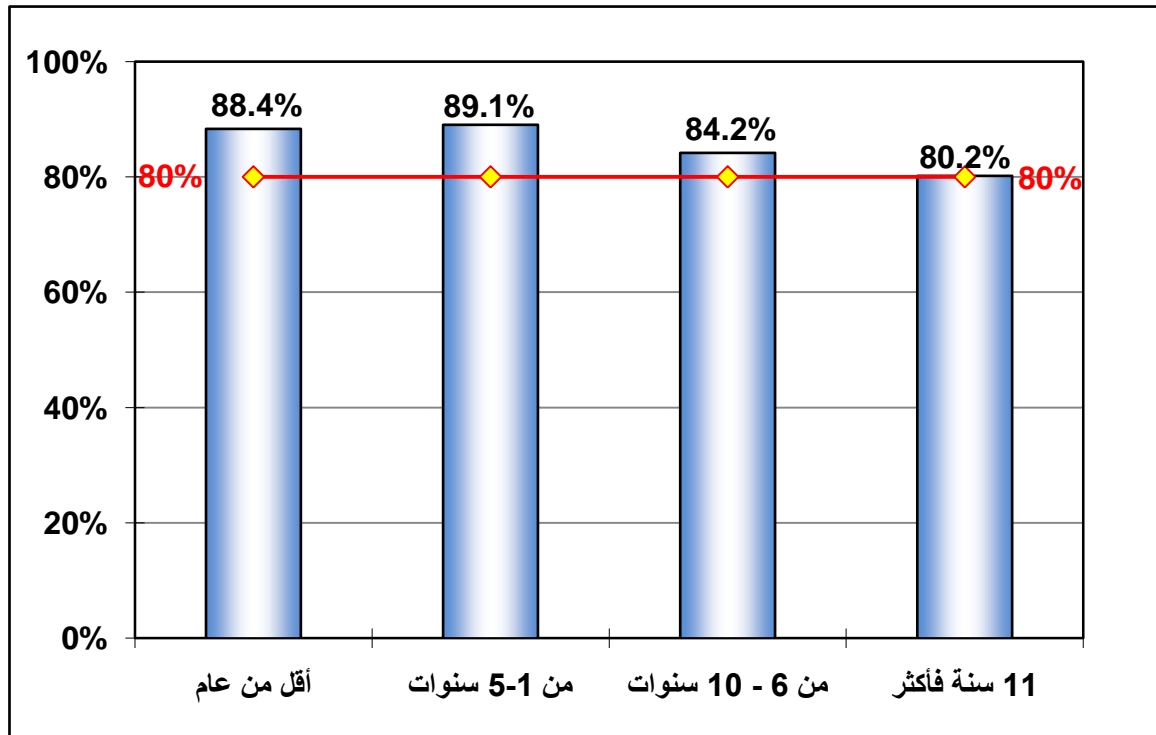




جدول 6.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية موزعة حسب فترة تقديم الخدمة

نسبة توزيع لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية على حسب فترة تقديم الخدمة				
نوع الأداء	فجوة الأداء	المستهدف	المحقق	فترة تقديم الخدمة
جيد	8.4%	80%	88.4%	أقل من عام
جيد	9.1%	80%	89.1%	من 1-5 سنوات
جيد	4.2%	80%	84.2%	من 6 - 10 سنوات
جيد	0.2%	80%	80.2%	11 سنة فأكثر

شكل 6.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية موزعة حسب فترة تقديم الخدمة





القسم الرابع: الأسئلة المفتوحة

أجوبة سؤال إقتراحات وملاحظات تود إضافتها
الأجوبة
زيادة ورش العمل
زيادة المبادرات
المبادرات غير فعالة
يتم تزويد المؤسسات والجهات الحكومية بالتشريعات والحلول القانونية والمشاكل الوظيفية العامة
نماذج التطوير والتحديث في بيانات الموارد البشرية
إستغلال ربط الهيئات والمؤسسات الحكومية الإتحادية إلكترونيا
ضعف الإستجابة
تخصيص بريد إلكتروني للتعاميم
الرد على الإستشارات القانونية
إختيار أشخاص حلقة وصل للتدريب على قانون الموارد البشرية
عقد ملتقيات نادى الموارد البشرية في أبو ظبي أيضا وليس في دبي فقط
العمل على زيادة الرواتب إن أمكن لترغيب الراغبين في العمل لدى الهيئات والوزارات الحكومية الإتحادية
تحسين الموقع الإلكتروني
زيادة الأسئلة على الموقع
زيادة الندوات
ضعف التواصل في مكتب أبو ظبي
عمل إعلانات في الجرايد والتلفزيونات يعرفون بدور الهيئة
عمل دراسة لمعرفة سد الكادر البشري في الهيئات الإتحادية وتوفير فرص عمل للمواطنين بين الهيئة الإتحادية للموارد البشرية والهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة
42 ألف عامل مواطن في شريحة البطالة ، يرجى الإلتزام بنسبة معينة للتوظيف من المواطنين
المادة التى تنص على رعاية خريجي الثانوية العامة يرجى زيادتها لتشمل خريجي الجامعة. (عمل لائحة تفسيرية لهذه المادة ، خالد الكعبي من الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة قام بعمل دراسة إسماها المنح والبعثات الدراسية) ويمكن الرجوع آلية للإستفادة من هذه الدراسة وغيرها من الأفكار للنهوض بوضع الموظف المواطن
العناية بالمواطنين بع التقاعد (عمل مبادرة اتجهيز المقبلين على التقاعد بتأهيلهم لما بعد التقاعد) والإستفادة من خبراتهم
عمل إعادة مبادرة مسار ولكن شمول المبادرة على إمكانية إلحاق المستفيد خارج الدولة للتعليم وإكتساب مهارات جديدة وإمكانية إلتزام الهيئة الإتحادية للموارد البشرية بالدعم المالي للمبادرة.
الإكثار من الإعلانات عبر Facebook, Twitter > youtube



بالإشارة إلى المبادرات التي تقدمها الهيئة لا بد من مراعات أن يتم توفير دليل إرشادي يشرح خطوات العمل ويساعد الدرب على فهم الخطوات بطريقة بسيطة حيث أن هذا الدليل سيكون مرجع للمتعامل ويوفر الجهد على الهيئة، كما على الهيئة أن تراعى عند إعداد المبادرات أن يكون تنسيق بين مبادراتها وبين مهام إدارات الموارد البشرية بحيث تغطي المبادرات جميع مهام إدارات المورد البشرية من حيث: تخطيط الموارد البشرية ، التدريب والتطوير.



القسم الخامس: التوصيات

التوصيات الخاصة بالنتائج الإجمالية لمستوى الرضا العام

تقييم مستوى الرضا العام لمتعاملي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية			محور الأداء الإستراتيجي
لا توجد فجوة أداء	نوع الفجوة	80%	المستهدف الكلي للأداء
		83.3%	متوسط النتائج المحقق
ريادة وتميز	منطقة الأداء	جيد	نوع الأداء
التوصيات			الإستراتيجية
<p>حققت الهيئة أداء متميزاً في خدمة متعاملينها وذلك وفقاً لحصيلة النهائية لمختلف معايير إستبيان رضا المتعاملين ، إضافة إلى ذلك تظهر النتائج إيجابياً وللحفاظ على هذا التوجه وتطويره يستلزم الهيئة بالقيام بالآتي:</p> <ol style="list-style-type: none">1. تعميم نتائج الإنجاز على مدراء الوحدات التنظيمية الرئيسية وتقديم الشكر لهم والعاملين معهم على أدائهم في بناء علاقة جيدة مع متعاملي الهيئة.2. نشر نتائج الإنجاز على الشبكة الداخلية لإطلاع العاملين عليه وشكرهم من قبل الإدارة العليا على النتائج الطيبة التي أسهموا في تحقيقها3. نشر نتائج الإستبيان على شبكة الإنترنت وتقديم الشكر لجميع المتعاملين الذين ساهموا في الإستبيان مع تقديم الوعد لهم بأن الهيئة ستسعى إلى المزيد من الإنجازات ولتحسين النتائج.			<ul style="list-style-type: none">• تعزيز وترسيخ الأداء• تكرار النجاح• تحفيز المنجزين



التوصيات الخاصة بالنتائج الإجمالية عن المعيار الأول: الإنطباع العام

تقييم مستوى الرضا العام عن المعيار الأول: الإنطباع العام			محور الأداء الإستراتيجي
لا توجد فجوة أداء	نوع فجوة	80%	المستهدف الكلي للأداء
		86.1%	متوسط النتائج المحقق
ريادة وتميز	منطقة الأداء	جيد	نوع الأداء
التوصيات			الإستراتيجية
<p>حققت الهيئة نتائج جيدة في المعيار الأول (الانطباع العام) وذلك للأثر الطيب الذي تركته في قلوب وعقول المتعاملين معها ويعتبر الانطباع العام الحجر الأساس والمحور الأهم في بناء السمعة المؤسسية وتحقيق الرضا العام لذلك فإننا نوصي:</p> <ol style="list-style-type: none">1. المحافظة على مصداقية الهيئة والاستمرار في تطوير سمعتها المؤسسية من خلال بناء علاقات إعلامية جيدة ونشر المزيد من أخبار النجاحات في مختلف مجالات عمل الهيئة.2. استخدام النتيجة المحققة كمثال في الفعاليات والمشاركات المجتمعية على إختلاف أنواعها.3. تذكير موظفي الخطوط الأمامية بالدور الريادي الذي لعبوه في ترك أفضل الإنطباعات لدى المتعاملين مع الهيئة وتحفيزهم على الإستمرار في العطاء			<ul style="list-style-type: none">• تعزيز وترسيخ الأداء• تكرار النجاح• تحفيز المنجزين



التوصيات الخاصة بالنتائج الإجمالية عن المعيار الثاني: الخدمات

تقييم مستوى الرضا العام عن المعيار الثاني: الخدمات			محور الأداء الإستراتيجي
لا توجد فجوة أداء	نوع فجوة	80%	المستهدف الكلي للأداء
		88%	متوسط النتائج المحقق
ريادة وتميز	منطقة الأداء	جيد	نوع الأداء
التوصيات			الإستراتيجية
<p>حققت الهيئة أداء إستثنائي في مستوى الخدمات (المعيار الثاني) التي تقدمها وتعتبر هذه نتيجة رائعة، خاصة وأن معظم المؤسسات الحكومية تسعى الى التنافس في مجال تقديم خدمات جيدة تتسم بالسلاسة والحدائثة والإبداع وتزيد من تلبية الإحتياجات المتغيرة للمتعاملين، لذا نوصي بالتالي:</p> <ol style="list-style-type: none">1. أن يقوم أعضاء الفريق القيادي ببحث هذه المسألة في بعض إجتماعاتهم والتعرف على وسائل لتحسين هذه النتيجة من خلال زيادة عدد الخدمات وتسهيل الإجراءات.2. نوصي بتعزيز الخدمات التي تقدم الكترونياً لما لذلك من تأثير على مختلف المستفيدين من خدمات الهيئة.3. عقد شراكات إستراتيجية جديدة لتسهيل تقديم الخدمات للمتعاملين.			<ul style="list-style-type: none">• تعزيز وترسيخ الأداء• تكرار النجاح• تحفيز المنجزين



التوصيات الخاصة بالنتائج الإجمالية عن المعيار الثالث: تقديم الخدمات

تقييم مستوى الرضا العام عن المعيار الثالث: تقديم الخدمات			محور الأداء الإستراتيجي
لا توجد فجوة أداء	نوع فجوة الأداء	80%	المستهدف الكلي للأداء
		89.5%	متوسط النتائج المحقق
ريادة وتميز	منطقة الأداء	جيد	نوع الأداء
التوصيات			الإستراتيجية
<p>تظهر النتائج المتميزة للمعيار الثالث (تقديم الخدمات) إتجاه إيجابياً ذلك يعود إلى الجهود التي بذلها موظفو الهيئة في أسلوب وطريقة تقديم الخدمات لكافة متعاملي الهيئة. ومن أجل الحفاظ عليها وترسيخ مفاهيمها وممارساتها لدى جميع موظفي الهيئة فإننا نوصي بالتالي:</p> <ol style="list-style-type: none">1. تقديم شهادات الشكر لموظفي الهيئة الذين أظهروا نتائج متميزة.2. إختيار الموظفين الأكثر لباقة وتأهيلاً في تعاملهم وتفاعلهم مع المتعاملين وتقديم جوائز عينية لهم في حفل يقام خصيصاً لتكريم المتميزين في تقديم الخدمات.			<ul style="list-style-type: none">• تعزيز وترسيخ الأداء• تكرار النجاح• تحفيز المنجزين



التوصيات الخاصة بالنتائج الإجمالية عن المعيار الرابع: الشفافية

تقييم مستوى الرضا العام عن المعيار الرابع: الشفافية			محور الأداء الإستراتيجي
لا توجد فجوة أداء	نوع فجوة الأداء	80%	المستهدف الكلي للأداء
		90.3%	متوسط النتائج المحقق
ريادة وتميز	منطقة الأداء	جيد	نوع الأداء
التوصيات			الإستراتيجية
<p>الشفافية حظيت بأعلي تقدير من بين الأربع محاور الرئيسية بنسبة 90.3% من المتعاملين لذلك تشدد على أهمية الحفاظ عليها والإستمرار في توفيرها سواءً من خلال قنوات الإعلام المنشود أو من خلال مطبوعات الهيئة وموقعها الإلكتروني، وبهذا الخصوص نوصي بما يلي:</p> <ol style="list-style-type: none">1. تشجيع المدراء على نشر المزيد من المعلومات للفئات الخارجية من خلال استخدام قنوات إتصال وتواصل مختلفة.2. تعزيز الموقع الإلكتروني وجعله متاحاً لتقديم معلومات حديثة ومنتجدة تستجيب لاحتياجات جمهور الهيئة.3. توفير المعلومات الدقيقة في مواقيتها وإفساح المجال أمام المتعاملين للإطلاع على القرارات المتعلقة بالخدمات، وإبراز المعلومات التي تهمهم عبر الوسائل المختلفة.			<ul style="list-style-type: none">• تعزيز وترسيخ الأداء• تكرار النجاح• تحفيز المنجزين



القسم السادس: الملحق

إستبيان رضا المتعاملين

الإستبيانات المعبأة