



# APP

## KING SAUD BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY FOR HEALTH SCIENCES ADMINISTRATIVE POLICY AND PROCEDURE

---

**NUMBER** : APP 009-P-V01-15  
**TITLE** : GUIDELINE FOR EMPLOYEE SATISFACTION SURVEY  
**ORIGINATING** : FACULTY AND STAFF RELATIONS (FSR)  
**DEPARTMENT** : AND DEANSHIP OF QUALITY MANAGEMENT (DOQ)  
**ORIGINAL DATE** :

---

### 1. STATEMENT OF PURPOSE

The purpose of this APP is to establish a policy and applicable procedure to define the manner in which KSAU-HS, formulate/develop, revise the Employee Satisfaction Survey and accordingly deliver the outcomes to different stakeholders.

### 2. APPLICABILITY

This APP applies to all KSAU-HS non-academic employees.

### 3. RELATED REFERENCES

NCAAA Manual, Standard # 9 Employment Processes

### 4. DEFINITIONS

- 4.1 **DOQ:** Deanship of Quality Management
- 4.2 **DQM:** Development and Quality Management Affairs
- 4.3 **EduTech:** Corporate Educational Technology Services
- 4.4 **Employee Survey:** A questionnaire developed as a baseline and utilized to improve the quality of services provided to employee as well as employee workplace
- 4.5 **FSR:** Faculty and Staff Relations
- 4.6 **KSAU-HS:** King Saud bin Abdulaziz University for Health Sciences

- 4.7 **NCAAA:** National Commission for Academic Accreditation and Assessment
- 4.8 **NON-ACADEMIC STAFF/EMPLOYEE:** Employees who are not holding any academic rank and do not have any teaching duties. Such employees are referred to as administrative staff.

## 5. POLICY

- 5.1 Employee satisfaction survey should be conducted and benchmarked on an annual basis for improvement purposes.
- 5.2 All non-academic staff in all regions are considered stakeholders and must answer the survey.
- 5.3 FSR must ensure that the survey is completed according to specific guidelines and timeframes.
- 5.4 Any changes or modifications of employee satisfaction survey must be done in collaboration with the DOQ.
- 5.5 The Scoring criteria are based on a scale from 1-5 where:
  - a. 1 = Strongly disagree
  - b. 2 = Disagree
  - c. 3 = Neutral
  - d. 4 = Agree
  - e. 5 = Strongly agree
- 5.6 Confidentiality of employee identity should be assured and observed at all times

## 6. PROCEDURE

- 6.1 FSR will initiate process of the Employee satisfaction Survey.
- 6.2 EduTech sends the survey to all non-academic staff in all regions through an automated system.
- 6.3 EduTech collects the data and sends the results to FSR.
- 6.4 FSR Performs data analysis.
- 6.5 FSR report results, findings and recommendations to DOQ.
- 6.6 DOQ reviews the report and notifies respective colleges or departments.
- 6.7 Respective colleges or departments sets action plans.
- 6.8 DOQ monitors the corrective plans to ensure completing the proposed changes if available.
- 6.9 FSR documents the results to be benchmarked with the following years.



## **7. RESPONSIBILITY**

The Development and Quality Management Affairs, Deanship of Quality, The Faculty and Staff Relations, Corporate Educational Technology Services , Colleges and departments are responsible for the coordination, implementation and monitoring of this APP.



## 8. APPROVALS

PREPARED BY:

  
MS. NORAH AL FIRM

Manager, Faculty and Staff Relations

King Saud bin Abdulaziz University for Health Sciences

31-8-2015

DATE

  
MR. HASHIM AL SHARIF

Quality Management Specialist, Deanship of Quality Management

King Saud bin Abdulaziz University for Health Sciences

1-9-15

DATE

REVIEWED BY:

  
MRS. JOHARA GRAMISH

Policy Analyst I, Deanship of Development

King Saud bin Abdulaziz University for Health Sciences

3-9-2015

DATE

  
DR. ALAA AL-BEAYEYZ

Acting Director, Educational Technology Services

King Saud bin Abdulaziz University for Health Sciences

2/9/2015

DATE

  
MR. SAUD AL BAKR

General Director, Administrative and Financial Affairs

King Saud bin Abdulaziz University for Health Sciences

DATE

  
DR. KHALED AL JAMAAN

Dean, Deanship of Quality Management

King Saud bin Abdulaziz University for Health Sciences

DATE

APPROVED BY:

  
PROF. MOHAMED AL MOAMARY

Vice President, Development and Quality Management

Chairperson, KSAU-HS Steering Committee for QAAA

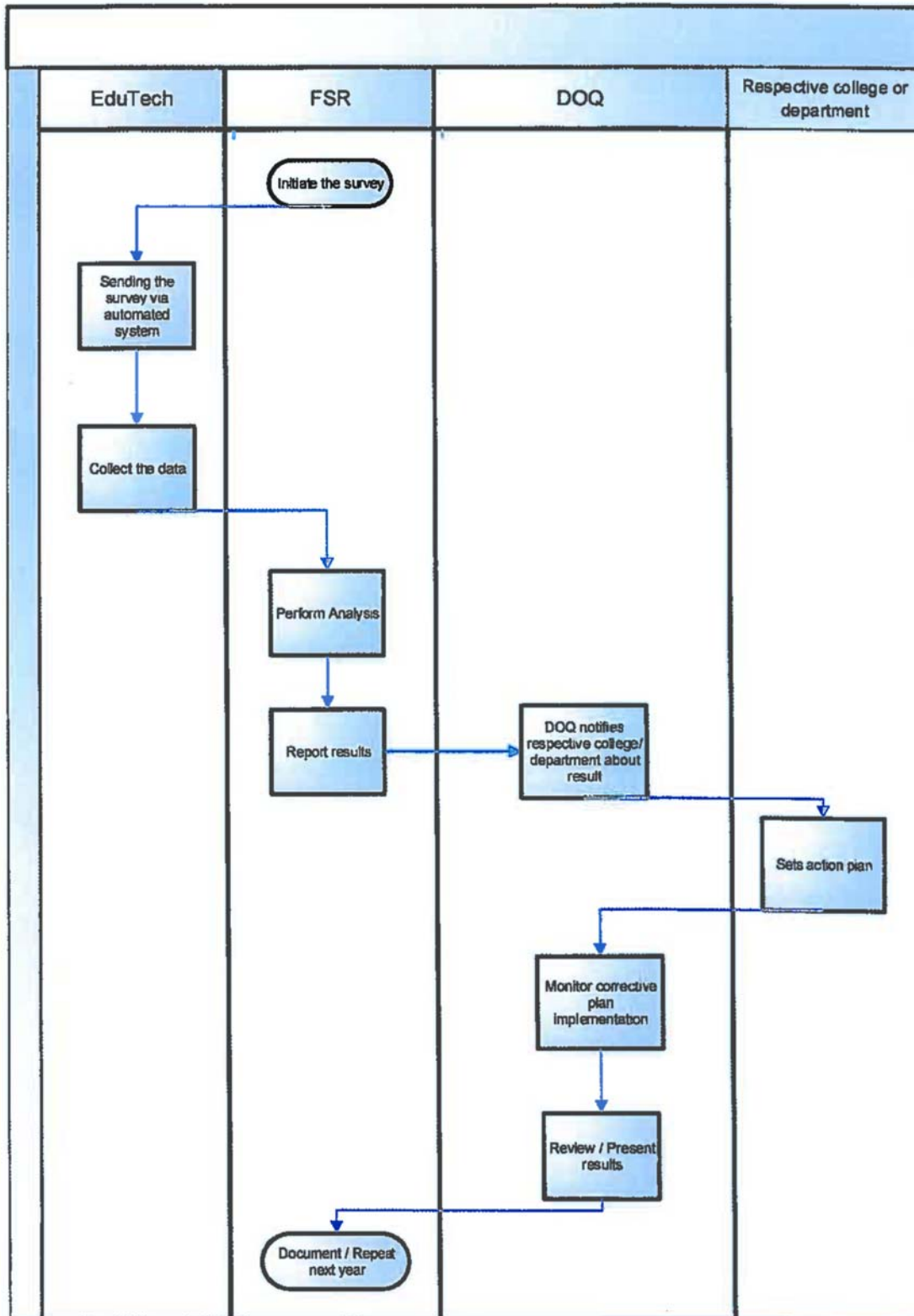
King Saud bin Abdulaziz University for Health Sciences

06 OCT 2015

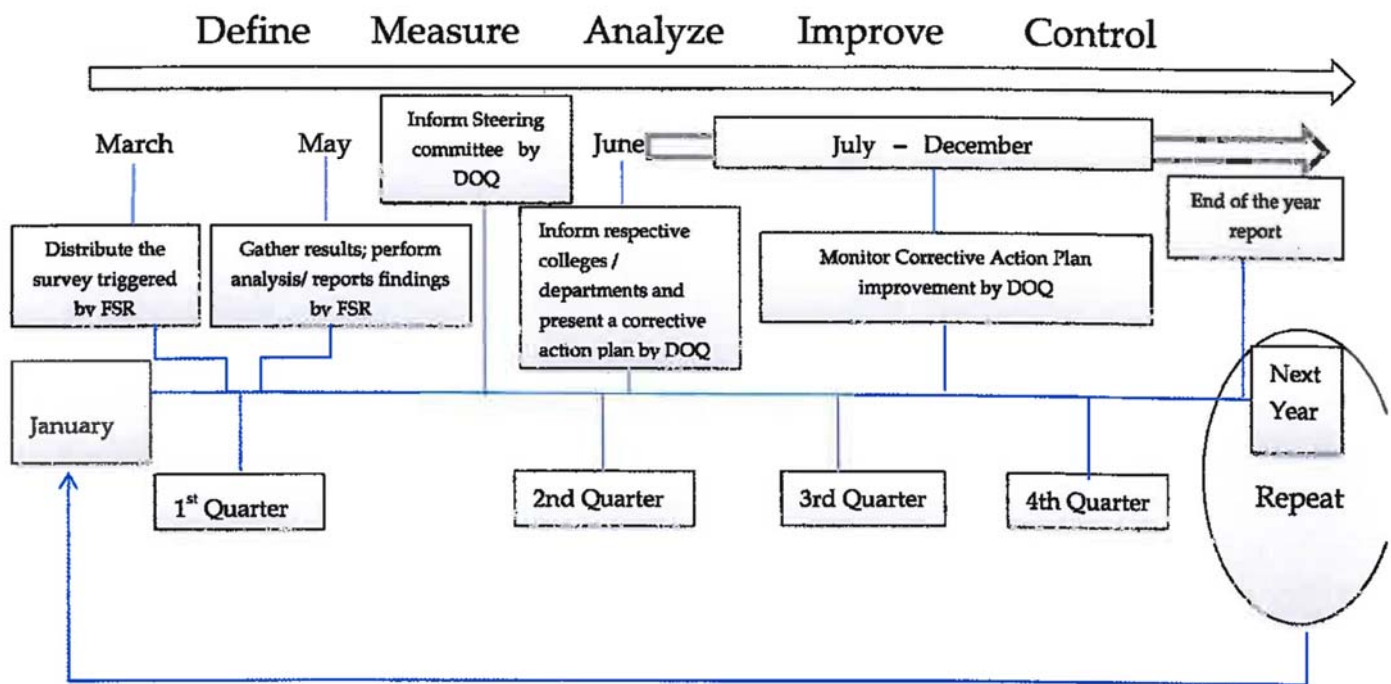
EFFECTIVE DATE

## 9. Appendices

### A. Workflow Chart



B. Timeframe





C. Employee Satisfaction Survey

King Saud bin Abdulaziz University  
for Health Sciences



جامعة الملك سعود  
للعلوم الصحية

**EMPLOYEE SATISFACTION SURVEY**

**استطلاع الرضا الوظيفي**

إن الغرض من هذا الاستطلاع مساعدة الجامعة على معرفة مدى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المنشأة. وعليه فإن الجامعة تقدر لك تعاونك في الإجابة على هذه الأسئلة بصراحة. علماً بأنه لن تستخدم أي من إجاباتك في أي قرار يخص تنقلك أو ترقية/ترقية في الجامعة مستقبلاً.

The purpose of this questionnaire is to help the University to determine the employees' satisfaction about their job. The University appreciates your efforts in answering these questions frankly and your answers will not be used as part of any decision regarding future transfer/promotion.

Date of Interview: --/--/----

تاريخ الاستطلاع: --/--/----

Region	المنطقة
Riyadh	الرياض
Jeddah	جدة
Al Hassa	الأحساء
Department	الإدارة
Educational Affairs	الشؤون الأكاديمية
Development and Quality Management Affairs	وكالة الجامعة للتطوير والجودة النوعية
Administrative and Financial Affairs	الشؤون الإدارية والمالية
Deanship of Postgraduate Education	عمادة الدراسات العليا
Information Technology	تقنية للمعلومات
College of Medicine	كلية الطب
College of Nursing	كلية التمريض
College of Pharmacy	كلية الصيدلة
College of Dentistry	كلية طب الأسنان
College of Public Health and Health Informatics	كلية الصحة العامة والمعلوماتية الصحية
College of Science and Health Professions	كلية العلوم والمهن الصحية
College of Applied Medical Sciences	كلية العلوم الطبية التطبيقية
Deanship of Student Affairs	عمادة شؤون الطلاب
Deanship of Admission and Registration	عمادة القبول والتسجيل
University Relations and Media Affairs	إدارة العلاقات الجامعية والإعلام
Technical Affairs	الشؤون الفنية
Support Services	الخدمات المساندة
Logistics & Contracts Management	إدارة العقود والتموين
Corporate Communications Department	إدارة الاتصالات
Corporate Educational Technology	تقنيات التعليم

<b>Gender</b>		<b>الجنس</b>				
<input type="checkbox"/> Female	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> أنثى	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> Male	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/>			
<b>Age</b>		<b>العمر</b>				
<input type="checkbox"/> 21-29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ٢٩-٣١	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> 30-39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ٣٩-٤٠	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> 40-49	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ٤٩-٥٠	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> 50-59	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ٥٩-٦٠	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> 60+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> + ٦٠	<input type="checkbox"/>			
<b>Job</b>		<b>الوظيفة</b>				
	لا أوافق أبداً	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق جداً	
	Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	
1. Tools and resources I need to perform my job were available	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١. تم توفير الأجهزة والأدوات اللازمة لأداء عملي
2. My experience and skills are appropriately utilized	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢. يتم الاستفادة من خبراتي ومهاراتي بما يتوافق مع العمل الموكل إلي
3. I understand my job objectives which I suppose to meet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣. أعني جيداً ما يتطلب مني إنجازه في عملي
<b>Supervisor</b>		<b>المسؤول المباشر</b>				
	لا أوافق أبداً	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق جداً	
	Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	
4. My Supervisor provides guidance on how to perform my job	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٤. يقدم المسؤول المباشر التوجيه اللازم لأداء عملي
5. I am able to communicate well with my Supervisor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٥. أستطيع التواصل جيداً مع المسؤول المباشر
6. My Supervisor is open to different Suggestions and opinions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٦. يرحب المسؤول المباشر بآرائتي واقتراحاتي
7. My Supervisor gives me feedback on my work	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٧. يوضح المسؤول المباشر انطباعه حول عملي
8. My Supervisor encourages my career development	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٨. يدعم المسؤول المباشر تطوري الوظيفي



القسم		Department				
		أوافق جداً	أوافق	محايد	غير موافق	لا أوافق أبداً
		Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
٩.	لدى القسم عدداً كافياً من الموظفين	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٠.	روح التعاون والتفريق بين الموظفين في القسم عالية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١١.	يتم توزيع الاعمال بشكل عادل في القسم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٢.	تم تحديد أهداف القسم بشكل واضح	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٣.	ترحب إدارة القسم بسماع الشكاوي المقدمة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

إدارة الجامعة		University Administration				
		أوافق جداً	أوافق	محايد	غير موافق	لا أوافق أبداً
		Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
١٤.	تعمل الجامعة وفقاً لسياسات واجراءات واضحة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٥.	تقدم الجامعة التشجيع والحوافز اللازمة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

الأداء والتطوير		Performance & Development				
		أوافق جداً	أوافق	محايد	غير موافق	لا أوافق أبداً
		Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
١٦.	الفرص التدريبية اللاحقة لتطوير مهاراتي متوفرة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٧.	يتم تقييم أدائي في العمل بناء على معايير عادلة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٨.	يتمتع أدائي في العمل على العلاوة السنوية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٩.	توفر الجامعة فرص التوظيف الداخلي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٢٠.	نظام الترقيات عادل	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Facilities		مواقف الجامعة					
		لا أوافق أبداً	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق جداً	
		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	
21. If KSAU-HS housing is provided, the accommodation is satisfactory		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢١. إذا كنت تسكن في سكن الجامعة، مستوى السكن مرضي
22. Sufficient catering services are provided at university campuses		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٢. أماكن تقديم الطعام في الحرم الجامعي كافية
23. I am satisfied with the catering services provided at the university campuses		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٣. أنا راض عن خدمات تقديم الطعام في الحرم الجامعي
24. The University has satisfactory recreation centers		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٤. لدى الجامعة مراكز ترفيهية جيدة
25. There are Sufficient Numbers of toilets in the campuses		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٥. عدد دورات المياه في الحرم الجامعي كاف
26. I am satisfied with the level of cleanliness at toilets		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٦. أنا راض عن مستوى النظافة في دورات المياه بالحرم الجامعي
27. I am satisfied with the safety level at the university		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٧. أنا راض عن مستوى السلامة في الجامعة
In general/overall		جواب عامة					
		لا أوافق أبداً	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق جداً	
		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	
28. Employees are treated fairly regardless of race, gender, age, religion		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٨. يتم التعامل مع جميع الموظفين على حد سواء بغض النظر عن العرق أو الجنس أو العمر أو الدين
29. The University's salaries and benefits package are satisfactory		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٩. رواتب ومزايا الجامعة مرضية
30. Overall, I am satisfied		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣٠. أنا راض عن المنشأة بشكل عام

نشكركم لحسن تعاونكم

Thank you for your cooperation