

# التغذية الراجعة لاستبانات قياس الرضا اصحاب العلاقة لعام 2023

تحرص الجمعية على تقديم أفضل الخدمات لأصحاب  
العلاقة بكل شفافية ووضوح  
وعليه تنشر الاستبانات وبشكل دوري سعياً للتحسن  
وتحقيقاً لأهدافها وقيمها



وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة  
من آراء ومقترحات المشاركين:

تحليل الاستبانة بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات.  
تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات.  
رفع التوصيات الى مجلس الأداء للبت فيها  
واخذ القرارات بشأنها  
اعتماد المجلس .  
ابلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن  
اقتراحاتهم وملاحظاتهم

اعتمد تطبيق هذه الاجراءات في اجتماع  
مجلس الادارة في تاريخ 31/12/2023



# نتائج قياس رضا المستفيدين



## نتائج استبيان قياس رضا المستفيد (التغذية الراجعة) لعام 2023 م

م	السؤال	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف
١	مدى رضاكم عن الخدمات المقدمة لكم من قبل الجمعية	57%	14%	14%	8%	6%
٢	مدى معرفتك بالخدمات التي تقدمها الجمعية؟	47%	13%	19%	8%	10%
٣	مدى رضاكم عن تواصل وتعامل فريق العمل؟	62%	12%	12%	5%	7%
٤	سرعة استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين مناسبة؟	52%	14%	14%	8%	10%
٥	هل المدة الزمنية لتقديم الخدمات مناسبة؟	53%	14%	15%	7%	9%
٦	تقييمك لأداء الجمعية بشكل عام	60%	15%	10%	6%	6%

### تحليل نتائج الاستبيان (التغذية الراجعة)

تم اجراء استبيان قياس رضا المستفيدين والمستفيدات من خدمات الجمعية، عن طريق نشر استبانة الكترونية للجميع وتم رد 308 من أصل 558 مستفيد أي اكثر من 50%

- تظهر نتائج الاستبيان عن مدى رضا المستفيدين والمستفيدات عن الخدمات المقدمة لهم وذلك يفسر الإجابة الأعلى بتقدير ممتاز 57% بينما تفاوتت بعض الآراء بالنسبة التي تليها بتقدير جيد بنسبة 14% وتقدير ضعيف بنسبة 6%.
- تظهر نتائج الاستبيان عن مدى رضا المستفيدين والمستفيدات عن مدى معرفتهم بالخدمات المقدمة لهم من الجمعية، وذلك يفسر الإجابة الأعلى بتقدير ممتاز 47% (التقييم الأضعف) بينما تفاوتت بعض الآراء في جيد وجيد جدا والاضعف بالتقييم 10% ضعيف.
- تظهر نتائج الاستبيان عن مدى رضا المستفيدين والمستفيدات عن تواصل وتعامل فريق العمل وذلك يفسر الإجابة (لأعلى في التقييم) بتقدير ممتاز 62%
- تظهر نتائج الاستبيان عن مدى رضا المستفيدين والمستفيدات عن سرعة استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين، وذلك يفسر الإجابة الأعلى بتقدير ممتاز 52% وتساوي الإجابة بتقدير جيد وجيد جدا 14%.
- تظهر نتائج الاستبيان عن مدى رضا المستفيدين والمستفيدات عن المدة الزمنية المقدرة لتقديم الخدمة، وذلك يفسر الإجابة بتقدير ممتاز 53% بينما تفاوتت بعض الآراء بالنسبة التي تليها بتقدير 15%-14% وتقدير ضعيف 9%
- تظهر نتائج الاستبيان تقييم المستفيدين لإداء الجمعية وذلك يفسر الإجابة بتقدير ممتاز 60%

# نتائج قياس رضا الموظفين لعام 2023





## استبيان رضا الموظفين لجمعية البر والخدمات الإجتماعية بينبع

14 ردا

نشر التحليلات

الاسم الثلاثي للموظف ؟

12 ردا

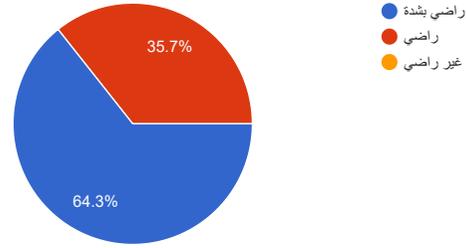
	ي
	ي
	ي
	م
	ي
	ي
	ي
	ي
	ي
	ي



مدى رضاك عن وظيفتك الحالية؟

14 ردًا

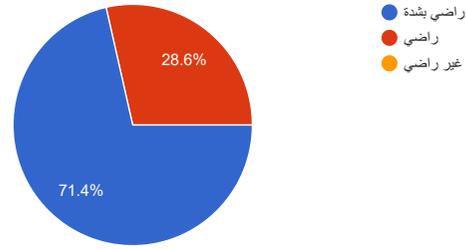
نسخ



مدى علاقتك بالادارات الاخرى بالجمعية ؟

14 ردًا

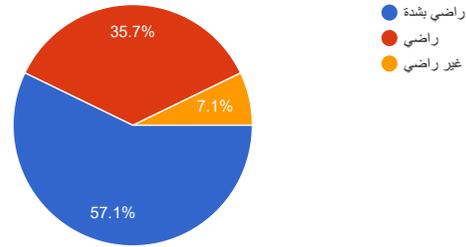
نسخ



مدى رضاك عن مشاركتك بالانشطة التي تنظمها الجمعية ؟

14 ردًا

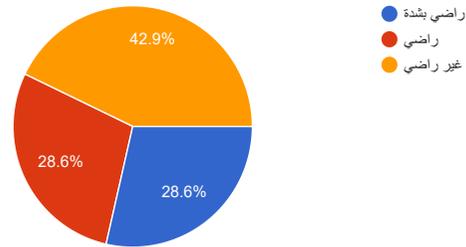
نسخ



يعتبر الراتب الاساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضياً لك؟

14 ردًا

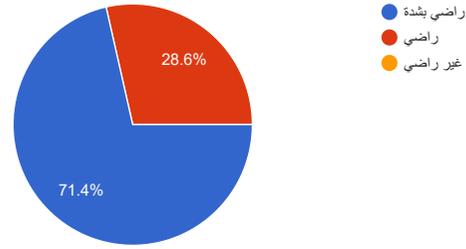
نسخ



يمثل الحافز السنوي حافزاً معنوياً لزيادة انتاجك؟

14 ردًا

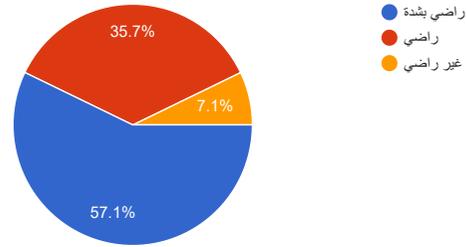
نسخ



يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم (توضيح نقاط الضعف والقوة عندك)؟

14 ردًا

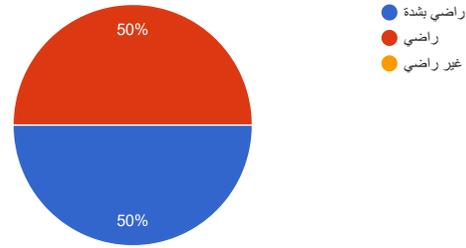
نسخ



نتيجة تقييم الأداء تعكس فعلياً حقيقة ادائك بالعمل؟

14 ردًا

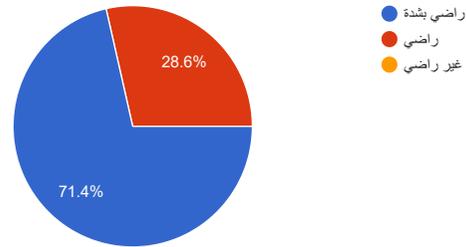
نسخ



اعطائك مزيد من الصلاحيات تزيد الانتاجية لديك؟

14 ردًا

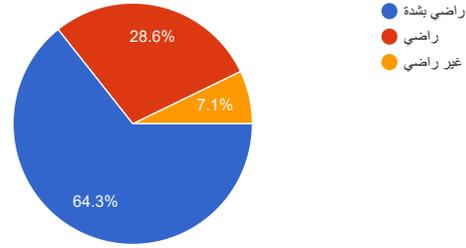
نسخ



تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية؟

14 ردًا

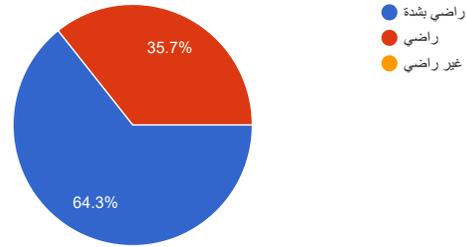
نسخ



لديك المعلومات والبيانات الكافية التي تمكنك من أداء عملك بشكل جيد؟

14 ردًا

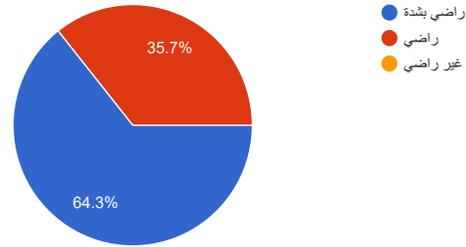
نسخ



مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية؟

14 ردًا

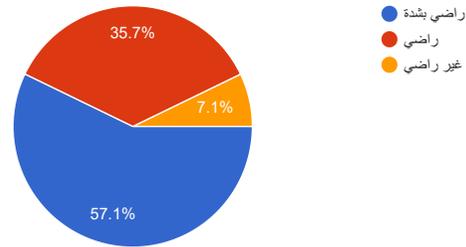
نسخ



افكارك وارانك بالجمعية تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك؟

14 ردًا

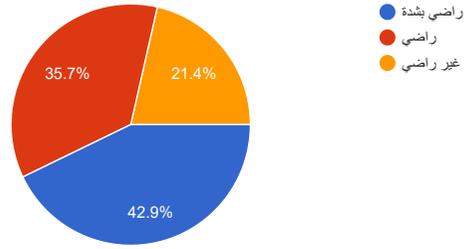
نسخ



يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية؟

14 ردًا

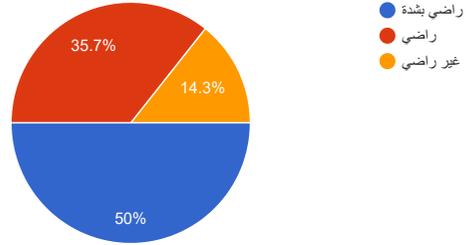
نسخ



مدى رضاك عن التأمين الطبي الحالي بالجمعية؟

14 ردًا

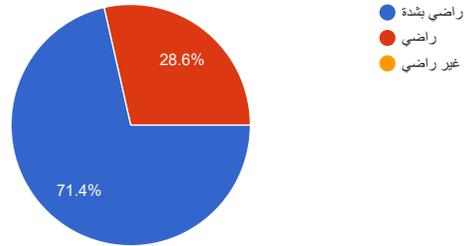
نسخ



سياسة الدوام المتبعة بالجمعية حالياً واضحة ومناسبة؟

14 ردًا

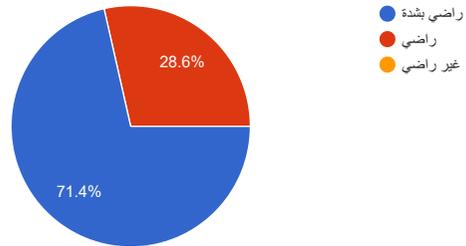
نسخ



أهداف الجمعية والتي يطمح مجلس الإدارة الوصول اليها واضحة ومفهومة؟

14 ردًا

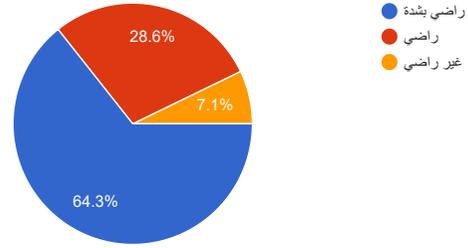
نسخ



مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية مطبق ؟

14 ردًا

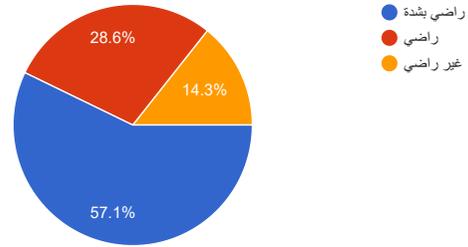
نسخ



لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين ؟

14 ردًا

نسخ



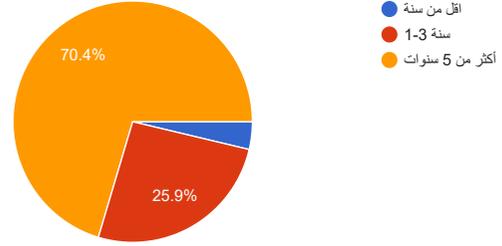
# نتائج قياس رضا الجمعية العمومية لعام 2023



ما مدة عضويتك في الجمعية؟

27 ردًا

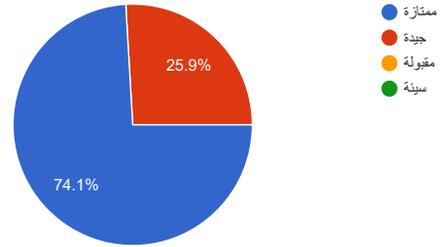
نسخ



بشكل عام، كيف تقيم تجربتك كعضو في هذه الجمعية؟

27 ردًا

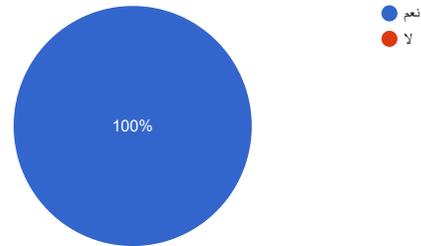
نسخ

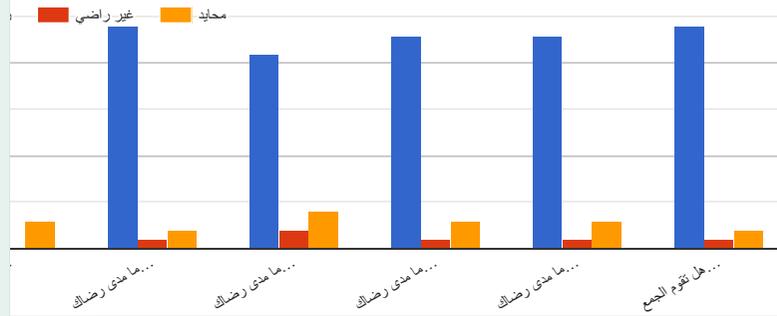


هل تنصح الآخرين بالانضمام إلى الجمعية؟

27 ردًا

نسخ





ماهي الاقتراحات التي تود تقديمها لتحسين اداء الجمعية العمومية؟

18 ردا

لا

زيادة أجماعات الجمعية العمومية

زيادة التواصل مع الداعمين ونشر أنشطة الجمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة

الي الأمام

تبسيط إجراءات الحوكمة لتسهيل العمل واكتساب الثقة

بسيط

نامل بتطوير برامج نوعية لتنمية قدرات المحتاجين والاسر وافراد المجتمع

W

نتمنى التقدم للجمعية

نشكر لكم اهتمامكم بالعمل الاجتماعي

التركيز على الجانب الإعلامي

التركيز على الاستثمارات

اشراك الجمعية العمومية بقرارات الجمعية

التواصل مع اعضاء الجمعية العمومية من قبل مجلس الادارة والادارات بالجمعية

زيادة الاجتماعات

نتمنى التوفيق والنجاح للجمعية ونتمنى زيادة عدد اعضاء العمومية

جزاكم الله خير على ماتفعلونه من عمل لخدمة المحتاجين

لا يوجد

## التغذية الراجعة المقدمة :

توسيع نطاق الخدمات  
زيادة توعية العاملين  
الحرص على تطوير اليات العمل  
وتزويد الاعضاء بتقارير دورية  
تكرار نشر استبانات قياس الرضا  
والتعرف على تطلعات المانحين  
والعمل على تحقيقها

