



تقرير التغذية الراجعة لاستبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية ..

تقرير استبانة قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية الخيرية بحقل لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة المستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وبجودة عالية ومميزة مرتكزة على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من شركاء الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية من خلال استبيان الكتروني لقياس المستفيدين من الخدمات، وتم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين في الاستبيان:

- تحليل الاستبانة وتسجيل أبرز الملاحظات من قبل اللجنة المختصة.
- رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة للبت فيها.
- اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
- نشر التغذية الراجعة على الموقع الالكتروني.
- ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيان.



ثانيا: معلومات الاستبانة:

الايضاح	البنود
قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية	اسم استمارة الاستبيان
المدير التنفيذي	الجهة المختصة بالاستبيان
المستفيدين من خدمات الجمعية	الفئة المستهدفة من الاستبيان
٥٤٤	عدد المستهدفين
٣٣٨	عدد الاستجابات
٪٦٢٠	نسبة الاستجابة
مجلس الإدارة	الجهة المختصة بمناقشة الاستبانة
المدير التنفيذي	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان :

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
١	وضوح إجراءات التقديم على المساعدة	٪٦٢	٪٧٩,٦
٢	سهولة التواصل مع الجمعية	٪٦٢	٪٨٦,٧
٤	سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين	٪٦٢	٨٧,١
٥	تعامل موظفي الجمعية؟	٪٦٢	٪٨٦,٧
٦	جودة المساعدة المقدمة ومدى ملاءمتها للاحتياج	٪٦٢	٨٩,٦
٧	توقيت تقديم المساعدة	٪٦٢	٪٦٨
٨	رضاك العام عن خدمات الجمعية	٪٦٢	٪٨٨,٣

رابعاً: التوصيات والاقتراحات :

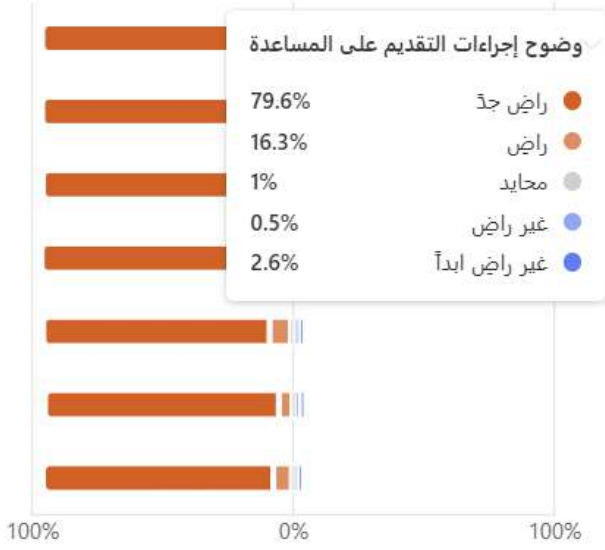
أطلع المجلس في اجتماعه رقم (٢٠٢٤/٣) وتاريخ ٢٠٢٤/٩/١١ م على نتائج تحليل استبيان رضا المستفيدين في الجمعية وبناء عليها أوصى بالتالي :

- تكرار تنفيذ المشاريع المميزة
- التواصل مع المستفيدين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم بشكل منفرد بعد تقديم الخدمة مباشرة
- عمل دراسة احتياج للمستفيدين وتحديد أولوياتهم ومدى مواابمتها مع الأهداف

سادساً: تحليل نتائج الاستبيان:

3. السؤال

● راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ ابداً



وضوح إجراءات التقديم على المساعدة

سهولة التواصل مع الجمعية

سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين

تعامل موظفي الجمعية

جودة المساعدة المقدمة ومدى ملاءمتها للاحتياج

وقيت تقديم المساعدة

رضاك العام عن خدمات الجمعية

3. السؤال

تفاصيل إضافية



● راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ أبداً

وضوح إجراءات التقديم على المساعدة

سهولة التواصل مع الجمعية

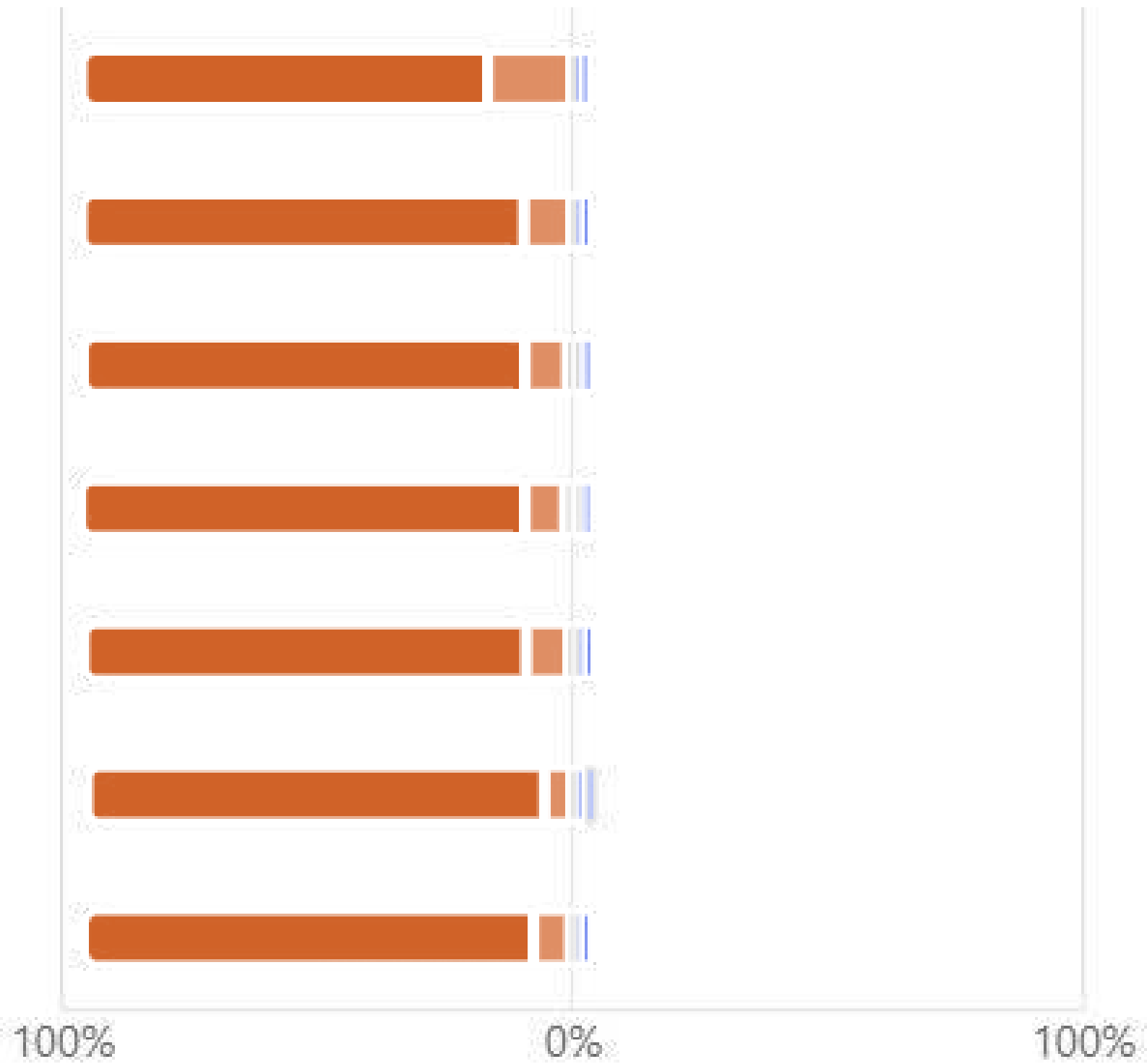
سرعة الاستجابة لطلبات المستخدمين

تعامل موظفي الجمعية

جودة المساعدة المقدمة ومدى ملاءمتها للاحتياج

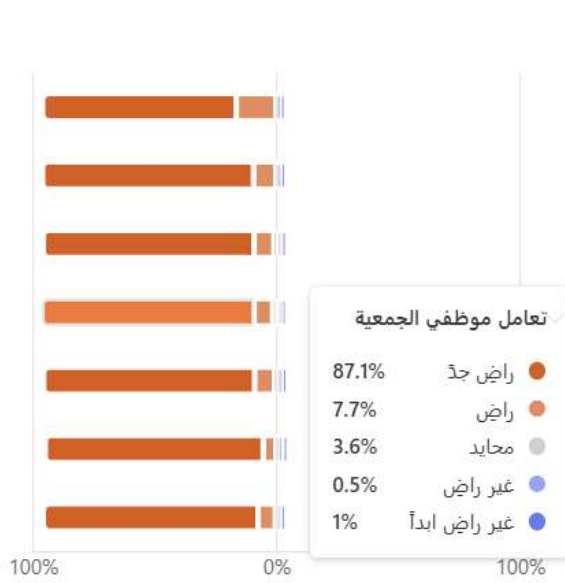
وقيت تقديم المساعدة

رضاك العام عن خدمات الجمعية



3. السؤال

تفاصيل إضافية



● راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ ابداً

وضوح إجراءات التقديم على المساعدة

سهولة التواصل مع الجمعية

سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين

تعامل موظفي الجمعية

جودة المساعدة المقدمة ومدى ملاءمتها للاحتياج

وقيت تقديم المساعدة

رضاك العام عن خدمات الجمعية

3. السؤال

تفاصيل إضافية

● راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ ابداً



وضوح إجراءات التقديم على المساعدة

سهولة التواصل مع الجمعية

سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين

تعامل موظفي الجمعية

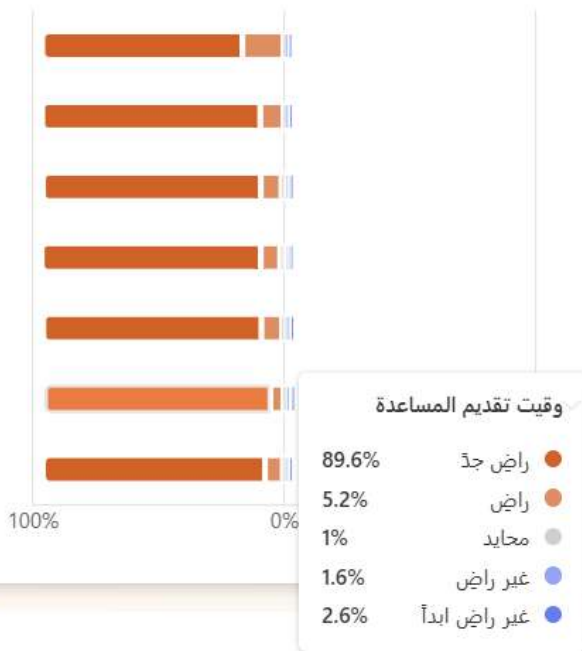
جودة المساعدة المقدمة ومدى ملاءمتها للاحتياج

وقيت تقديم المساعدة

رضاك العام عن خدمات الجمعية

3. السؤال

تفاصيل إضافية



● راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ أبداً

وضوح إجراءات التقديم على المساعدة

سهولة التواصل مع الجمعية

سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين

تعامل موظفي الجمعية

جودة المساعدة المقدمة ومدى ملاءمتها للاحتياج

وقت تقديم المساعدة

رضاك العام عن خدمات الجمعية

تفاصيل إضافية

4. ما الجوانب التي تالت رضاك في خدمات الجمعية؟

3. السؤال

تفاصيل إضافية

● راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ أبداً



وضوح إجراءات التقديم على المساعدة

سهولة التواصل مع الجمعية

سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين

تعامل موظفي الجمعية

جودة المساعدة المقدمة ومدى ملاءمتها للاحتياج

وقيت تقديم المساعدة

رضاك العام عن خدمات الجمعية

تفاصيل إضافية

4. ما الجوانب التي نالت رضاك في خدمات الجمعية؟



بسم الله الرحمن الرحيم
جمعية البر الخيرية بمحافظة
حقل ترخيص رقم ٢٣٢

تقرير التغذية الراجعة لاستبيان قياس رضا الموظفين في الجمعية ..



تقرير استبانة قياس رضا موظفين الجمعية

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية الخيرية بحقل لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة المستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وجودة عالية ومميزة مرتكزة على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من شركاء الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية من خلال استبيان الكتروني لقياس رضا موظفين الجمعية ، وتم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين في الاستبيان:

- تحليل الاستبانة وتسجيل أبرز الملاحظات من قبل اللجنة المختصة.
- رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة للبت فيها.
- اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
- نشر التغذية الراجعة على الموقع الالكتروني.
- ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيان.



ثانياً: معلومات الاستبانة:

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا موظفين الجمعية
الجهة المختصة بالاستبيان	المدير التنفيذي
الفئة المستهدفة من الاستبيان	موظفي الجمعية
عدد المستهدفين	٤
عدد الاستجابات	٤
نسبة الاستجابة	٪١٠٠
الجهة المختصة بمناقشة الاستبانة	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان :

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
١	وضوح المهام والمسؤوليات في العمل	٪١٠٠	٪٥٠
٢	توفر بيئة عمل مريحة وأمنة	٪١٠٠	٪٥٠
٣	تعاون الزملاء وروح الفريق؟	٪١٠٠	٪٧٥
٤	عدالة توزيع المهام بين الموظفين	٪١٠٠	٪٧٥
٥	وضوح سياسات الجمعية وإجراءاتها	٪١٠٠	٪٥٠
٦	التواصل بين الإدارة والموظفين فعال وواضح؟	٪١٠٠	٪٥٠
٧	الدعم الذي تتلقاه من الإدارة المباشرة	٪١٠٠	٪٥٠
٨	وفر فرص التدريب والتطوير	٪١٠٠	٪٥٠
٩	نظام الحوافز والتقدير عادل ومحفز	٪١٠٠	٪٥٠
١٠	رضاك العام عن بيئة العمل في الجمعية	٪١٠٠	٪٥٠

رابعاً: التوصيات والاقتراحات :

أطلع المجلس في اجتماعه (٢٠٢٤/٣) وتاريخ ٢٠٢٤/٩/١١ م على نتائج تحليل استبيان رضا موظفين الجمعية وبناءً عليها أوصى بالتالي :



وأشطة للموظفين من اجل تعميق

• عمل برامج

التواصل بينهم

• تفعيل التقييم الشهري للموظفين وتكليف المدير التنفيذي برفع نتائج التقييم

سادساً: تحليل نتائج الاستبيان

3. السؤال

[تفاصيل إضافية](#)

