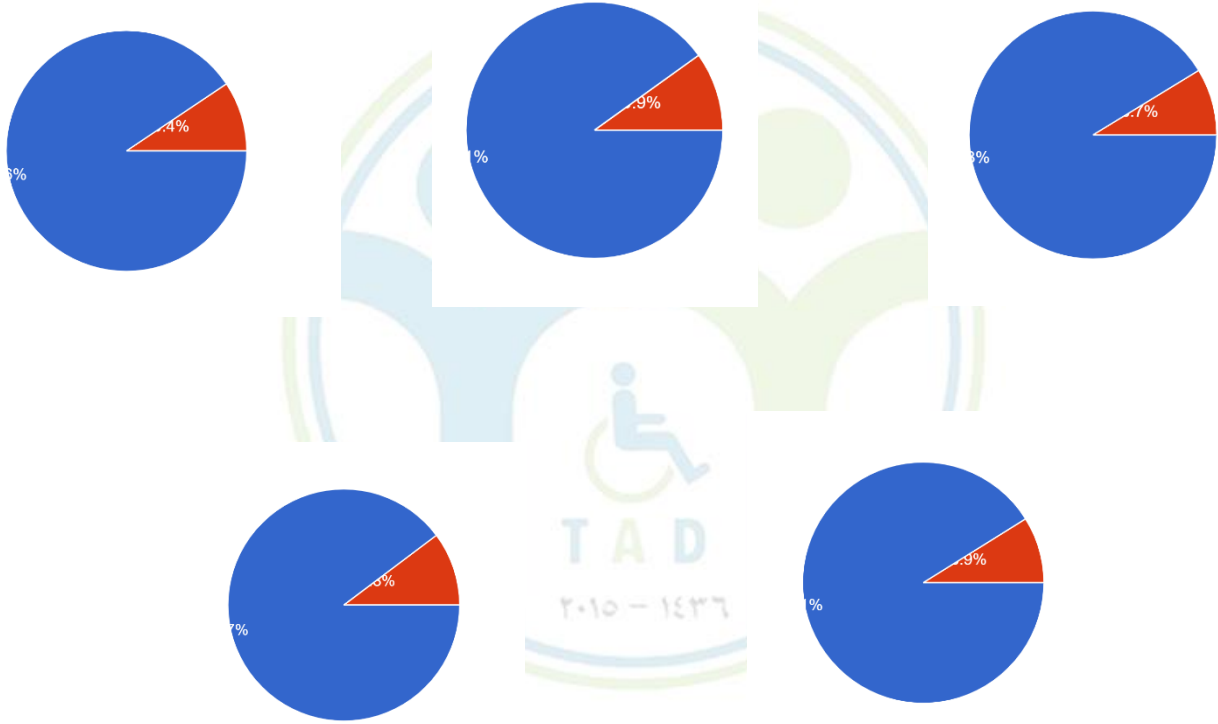


استبيانات قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2024م



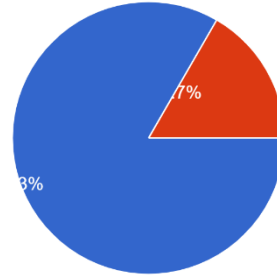
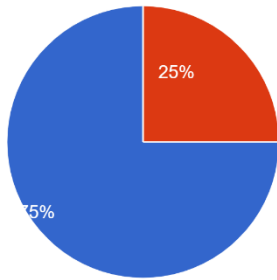
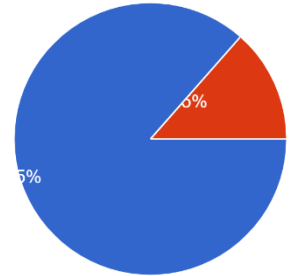
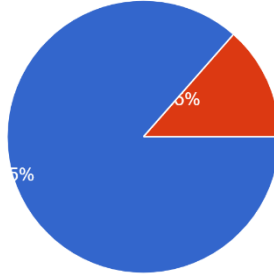
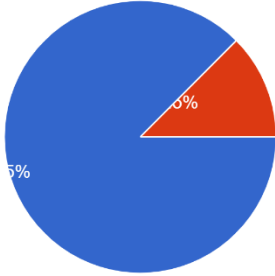
نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين/ات لعام 2024م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل ترى أن خدمات الجمعية تلبي احتياجاتك؟	90%	9%
٢	هل يتم التعامل معك باحترام وتقدير؟	90%	9%
٣	هل تشعر أن مواعيد تقديم الخدمات مناسبة لك؟	91%	8%
٤	هل جودة الخدمات المقدمة مرضية؟	89%	10%
٥	هل ترغب في الاستمرار في الاستفادة من خدمات الجمعية مستقبلاً؟	91%	8%



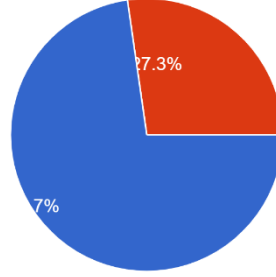
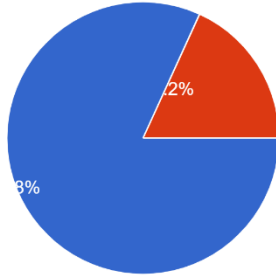
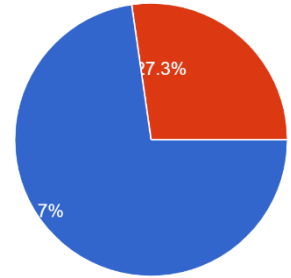
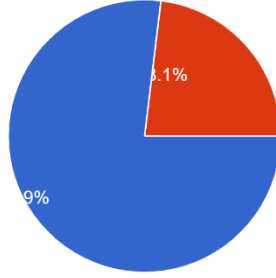
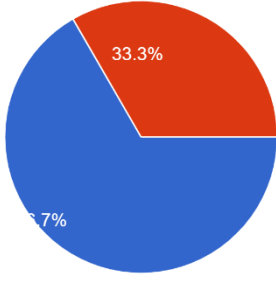
استبيان قياس رضا الموظفين/ات لعام 2024م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل بيئة العمل في الجمعية مريحة ومحفزة؟	87%	12%
٢	هل تشعر بالتقدير من الإدارة؟	86%	13%
٣	هل تتوفر لك الأدوات اللازمة لأداء عملك؟	75%	25%
٤	هل التواصل بينك وبين الإدارة فعال؟	75%	25%
٥	هل تنصح الآخرين بالعمل في الجمعية؟	83%	16%



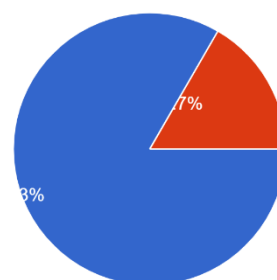
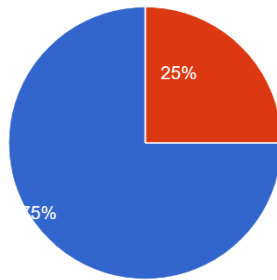
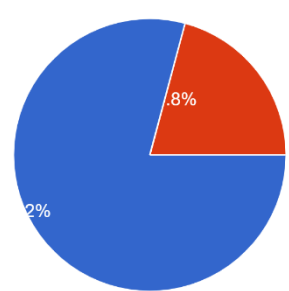
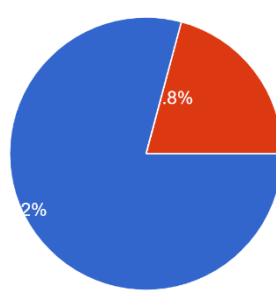
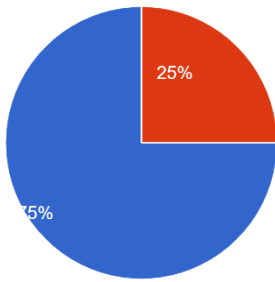
استبيان قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة لعام 2024م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل لدى الجمعية رؤية واضحة يتم العمل وفقها؟	66%	33%
٢	هل العلاقة بين المجلس والإدارة التنفيذية فعالة؟	76%	23%
٣	هل يتم تنفيذ قرارات المجلس بالشكل المطلوب؟	72%	27%
٤	هل ترى أن الأداء المالي والإداري مرضٍ؟	81%	18%
٥	هل تشعر بالرضا عن دورك في المجلس؟	72%	27%



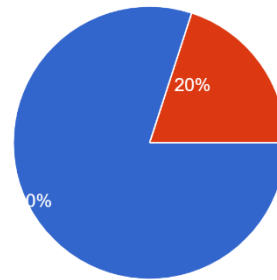
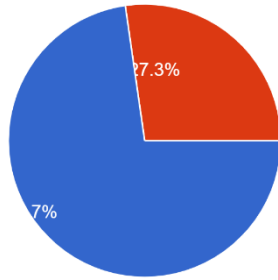
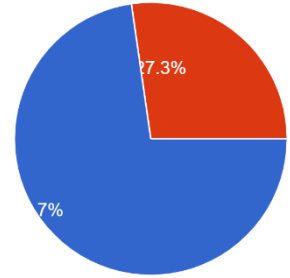
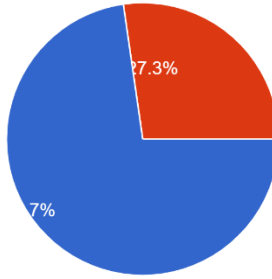
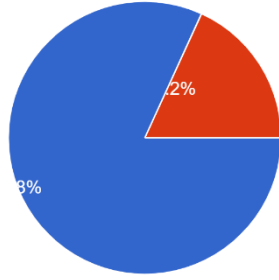
استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية لعام 2024م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل يتم دعوتك لاجتماعات الجمعية العمومية بانتظام؟	75%	25%
٢	هل التقارير المالية والإدارية واضحة لك؟	79%	20%
٣	هل ترى أن الجمعية تعمل بشفافية؟	75%	25%
٤	هل لديك الفرصة لإبداء الرأي والملاحظات؟	83%	16%
٥	هل ترى أن مجلس الإدارة يقوم بدوره بفعالية؟	79%	20%



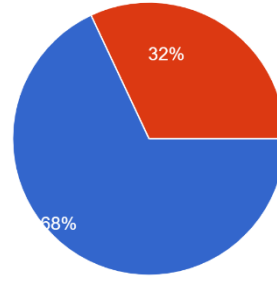
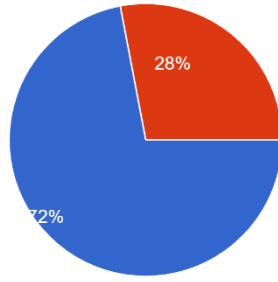
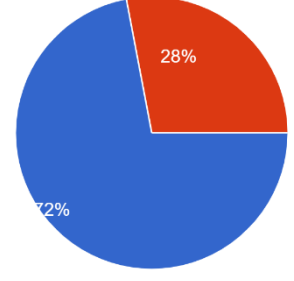
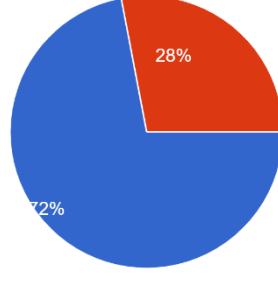
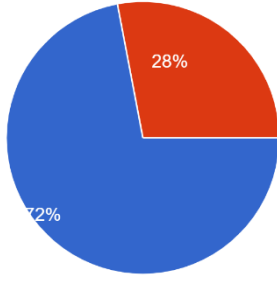
نتائج استبيان قياس رضا المانحين لعام 2024م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل ترى أن الجمعية تستخدم تبرعاتك في أوجهها الصحيحة؟	81%	18%
٢	هل يتم تزويدك بتقارير توضح أثر تبرعك؟	72%	27%
٣	هل التواصل مع الجمعية سهل وواضح؟	72%	27%
٤	هل ترى أن الجمعية تتسم بالشفافية والمصداقية؟	72%	27%
٥	هل تنوي الاستمرار في دعم الجمعية مستقبلاً؟	80%	20%



نتائج استبيان قياس رضا المتطوعين/ات لعام 2024م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل كانت مهامك التطوعية واضحة منذ البداية؟	72%	28%
٢	هل حصلت على الدعم الكافي أثناء فترة التطوع؟	72%	28%
٣	هل شعرت بالتقدير من الجمعية على جهودك؟	72%	28%
٤	هل كانت تجربة التطوع مفيدة لك؟	72%	28%
٥	هل ترغب في تكرار تجربة التطوع مع الجمعية؟	68%	32%



التغذية الراجعة للاستبيان

- نسبة الرضا العامة مرتفعة جدًا (تتراوح بين ٨٩-٩١%).
- أعلى رضا كان حول مواعيد تقديم الخدمات والرغبة في الاستمرار.
- أقل رضا نسبيًا في جودة الخدمات (٨٩%)، ما يشير إلى إمكانية تطوير نوعية الخدمة أو تحسين تجربة المستفيد.
- الاستنتاج: المستفيدون راضون بدرجة عالية، والجمعية تحافظ على علاقة إيجابية معهم.
- الرضا العام جيد (من ٧٥% إلى ٨٧%)، لكن توجد فجوات واضحة في الأدوات اللازمة والتواصل مع الإدارة (كلاهما ٧٥%).
- مؤشر "التقدير من الإدارة" جيد نسبيًا لكنه بحاجة لتحسين.
- الاستنتاج: بيئة العمل إيجابية بشكل عام، لكنها تحتاج إلى تعزيز التواصل الداخلي وتوفير الأدوات والدعم للموظفين.
- مستوى الرضا متوسط إلى مرتفع (٦٦-٨١%).
- أضعف نقطة هي وضوح الرؤية (٦٦%)، ما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز التواصل حول توجهه الاستراتيجي.
- الأداء المالي والإداري محل رضا جيد (٨١%).
- الاستنتاج: المجلس راضٍ نسبيًا، لكنه يحتاج إلى وضوح أكبر في الرؤية وتحسين آليات تنفيذ القرارات.
- مستوى الرضا العام جيد (٧٥-٨٣%).
- أبرز نقاط القوة: إتاحة الفرصة لإبداء الرأي (٨٣%).
- التحسين المطلوب في شفافية العمل ودعوات الاجتماعات (٧٥%).
- الاستنتاج: الجمعية العمومية ترى أداء الجمعية إيجابيًا لكنها تطالب بمزيد من الشفافية والتفاعل المنتظم.
- الرضا العام جيد (٧٢-٨١%).
- نقاط الضعف: قلة التقارير عن أثر التبرع وضعف التواصل (٧٢%).
- الرغبة في الاستمرار بالدعم مرتفعة (٨٠%) مما يعكس الثقة العامة.
- الاستنتاج: المانحون راضون لكن يحتاجون إلى تعزيز التواصل والتقارير الدورية عن الأثر والشفافية.

• أقل فئة رضا بين جميع الفئات (٦٨-٧٢%).

- هناك تحدي واضح في وضوح المهام والدعم والتقدير.
- انخفاض الرغبة في تكرار التجربة (٦٨%) يستدعي تدخل عاجل.
- الاستنتاج: يجب تحسين تجربة المتطوعين من خلال التدريب، الدعم، وتقدير الجهود.

التحليل العام:

- ✓ أعلى رضا: المستفيدون، ما يعكس جودة الخدمات المباشرة.
- ✓ أدنى رضا: المتطوعون، مما يدل على ضرورة تطوير إدارة العمل التطوعي.
- ✓ الفجوات الأكبر تتعلق بالتواصل، الشفافية، والتقدير عبر مختلف الفئات

التوصيات والتحسينات:

نقاط القوة	فرص التحسين	التوصيات
✓ رضا مرتفع جدًا في جميع الأسئلة (فوق ٨٩%).	✓ جودة الخدمات (أقل سؤال بنسبة ٨٩%) يمكن تطويرها من خلال التوسع في المتابعة والتقييم.	✓ إنشاء نظام شكاوى واقتراحات إلكتروني مبسط يسهل الوصول إليه.
✓ تعامل راقٍ واحترام واضح من موظفي الجمعية.	✓ الاستماع المستمر إلى ملاحظات المستفيدين لتطوير نوعية البرامج والخدمات	✓ تنظيم لقاءات دورية مع المستفيدين لاستطلاع آرائهم حول الخدمات.
✓ رغبة قوية في الاستمرار بالاستفادة من الخدمات	✓ ضعف في تو افر الأدوات اللازمة والتواصل الفعال مع الإدارة (٧٥%).	✓ تطبيق مؤشرات أداء للخدمات تشمل الجودة وسرعة الإنجاز.
✓ بيئة العمل مريحة (٨٧%).	✓ حاجة إلى تفعيل التحفيز المعنوي والمادي بشكل أكبر.	✓ توسيع نطاق الخدمات لتغطية احتياجات إضافية للمستفيدين
✓ شعور عام بالتقدير من الإدارة (٨٦%).	✓ ضعف في وضوح الرؤية (٦٦%) وتنفيذ القرارات بالشكل المطلوب (٧٢%).	✓ تزويد الموظفين بكل الأدوات التقنية والمكتبية المطلوبة لأداء المهام.
✓ رضا جيد عن الأداء المالي والإداري (٨١%).	✓ حاجة لمتابعة أفضل لخطة العمل التنفيذية انتظام الدعوات للاجتماعات (٧٥%).	✓ تحسين قنوات التواصل الداخلية (مثل الاجتماعات
✓ علاقة فاعلة نسبيًا مع الإدارة	✓ وضوح التقارير المالية والإدارية (٧٩%) بحاجة لتبسيط أكثر.	
	✓ تعزيز الشفافية في مشاركة المعلومات.	
	✓ ضعف في تقديم التقارير عن أثر التبرع (٧٢%).	
	✓ محدودية التواصل والشفافية (٧٢%).	
	✓ جميع المؤشرات متقاربة (٦٨-٧٢%) وتشير إلى ضعف الدعم والتقدير ووضوح المهام.	
	✓ انخفاض الرغبة في تكرار التجربة (٦٨%) مؤشر خطر يجب معالجته	



الدورية والبريد الداخلي).		التنفيذية (%٧٦)
✓ تنفيذ برامج تقدير الموظفين المتميزين شهرياً.		✓ إتاحة الفرصة لإبداء الرأي والملاحظات (%٨٣).
✓ تصميم خطة تطوير وظيفي وتدريب سنوية.		✓ رضا جيد عن أداء مجلس الإدارة (%٧٩).
✓ تعزيز بيئة العمل الإيجابية عبر أنشطة داخلية (اجتماعية وتحفيزية)		✓ ثقة جيدة في استخدام التبرعات (%٨١).
✓ عقد ورشة مراجعة للرؤية والرسالة والأهداف وتحديثها بوضوح لجميع الأعضاء.		✓ رغبة مرتفعة في الاستمرار بالدعم (%٨٠)
✓ اعتماد نظام متابعة للقرارات يُظهر حالة التنفيذ بشكل دوري.		✓ الرضا العام متوسط، مما يعني وجود قاعدة يمكن البناء عليها.
✓ تعزيز التواصل بين المجلس والإدارة التنفيذية عبر اجتماعات تنسيقية ثابتة.		
✓ تفعيل تقييم الأداء السنوي للمجلس والإدارة.		
✓ إرسال دعوات الجمعية العمومية بوقت كافٍ وفق الأنظمة.		
✓ تطوير تقارير مالية مبسطة ومرئية (إنفوجرافيك أو ملخصات).		



<ul style="list-style-type: none">✓ فتح قنوات تواصلرقمية بين الجمعيةالعمومية والمجلس.✓ تنفيذ جلسات تعريفيةدورية حول أداءالجمعية ومشاريعها.✓ إعداد تقارير أثر دوريةمبسطة وجذابة توضحإنجازات التبرعات.✓ إنشاء نظام متابعةللمانحين (CRM)لتوثيق التواصل معهم.✓ تفعيل نشراتإلكترونية شهريةخاصة بالمانحين.✓ إقامة لقاء سنويللمانحين لعرضقصص النجاحوالتأثير.✓ تطوير صفحةإلكترونية مخصصةلشفافية والأثر المالي.✓ تطوير دليلللمتطوعين يوضحالمهام والحقوقوالواجبات.✓ تنفيذ برنامج تأهيليقصير قبل بدء العملالتطوعي.✓ تعيين منسقللمتطوعين يتابعاحتياجاتهم ودعمهم.✓ تنفيذ برنامج "شكروتقدير" سنويللمتطوعين المميزين.		
--	--	--

✓ توفير شهادات وساعات تطوعية معتمدة وتحفيز معنوي مستمر.		
---	--	--

