



تحليل بيانات قياس الرضا

الموظفين / الداعمين / المستفيدين

جدول المحتويات

قياس مدى رضا الداعمين

2

قياس مدى الرضا الوظيفي

1

قياس مدى رضا المستفيدين

3



1

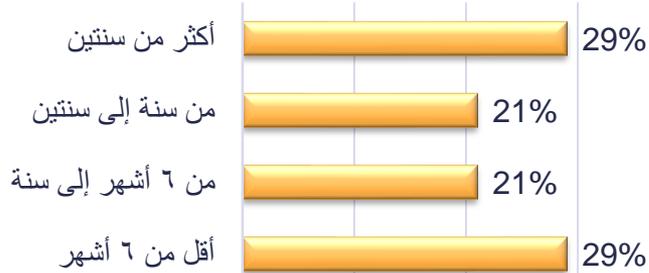
قياس مدى الرضا الوظيفي



منهجية الاستبيان

● وبلغت نسبة الموظفين الذين يعملون في الجمعية منذ أقل من ستة أشهر/ أكثر من سنتين ٢٩%، فيما بلغت نسبة الموظفين الذين يعملون في الجمعية لأكثر من ستة أشهر إلى سنة / من سنة إلى سنتين ٢١%.

سنوات الخدمة في الجمعية



● تمت الإجابة على الاستبانة بواسطة ١٤ موظف في الجمعية. النسبة الأكبر يعملون في وظائف إدارية، يليهم من يشغلون وظيفة مدير إدارة، ونسب متساوية ممن يشغلون (وظيفة ميدانية- وظيفة إدارية ووظيفة ميدانية- متطوع).

طبيعة العمل في الجمعية





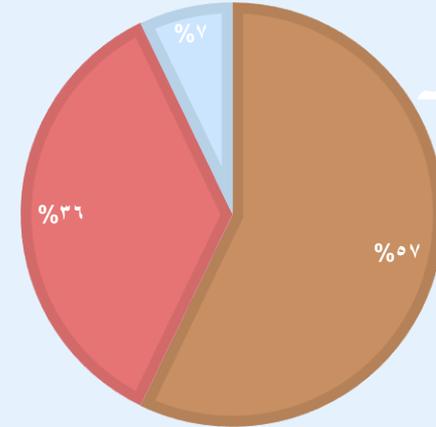
مستوى الرضا الوظيفي عن العمل في الجمعية

■ ٥٧%
يوافقون بشدة على أن إدارة الجمعية تقوم بتشجيع العمل بروح الفريق من خلال تشكيل لجان وفرق عمل، والنسبة الباقية أجابت بالموافقة.

■ ٥٠%
يوافقون بشدة على أن إدارة الجمعية تعمل على تذليل السبل ومساندة الموظفين لتحقيق خططهم واهدافهم والنسبة الباقية أجابت بالموافقة

■ ٧%
فقط لا يوافقون على أن إدارة الجمعية تعمل على توفير بيئة عمل صحية وآمنة للموظفين، بينما ٥٧% يوافقون بشدة و ٣٦% يوافقون.

مقبول جيد جداً ممتاز



يرى ٥٧% من الموظفين أن مستوى رضاهم الوظيفي عن العمل في الجمعية ممتاز، يليهم ٣٦% مستوى رضاهم جيد جداً، فيما ٧% فقط مستوى رضاهم الوظيفي مقبول.

بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر الموظفين

- ايجاد برامج تدريبية متخصصة.
- اعادة النظر في سلم رواتب الموظفين والعلاوات السنوية.
- الجمعية تحتاج موظف موارد بشرية.
- الجمعية تحتاج خطة استراتيجية مستقبلية لا تقل عن ٥ سنوات فأكثر.
- ترتيب الأمور الإدارية توزيع المهام لكل شخص تكون صحيحة لكي يتم إنجاز العمل في أقرب وقت ولكل مهمة.
- الاهتمام البالغ بكوادر الجمعية تتبعوا احتياجاتهم. والرفع من مستوى حياتهم، وفتح مشروع قرض حسن للموظفين يدعم من الجهات المانحة ، ثم يعاد تسليفه للموظفين .
- وتطبيق نظام الحوافز لكافة الادارات - وإعداد السلم الوظيفي حسب الخبرة والمؤهلات وسنوات العمل.
- وتوفير خدمات وخصومات واشتراكات مجانية أو بخصم.
- تكريم الموظف المثالي نهاية كل شهر حسب معايير واضحة عادلة.



قياس رضا الداعمين





٥٣



عدد الداعمين الذين أجابوا على أسئلة الاستبيان.

٩٨%



يفضلون التواصل عبر الواتساب

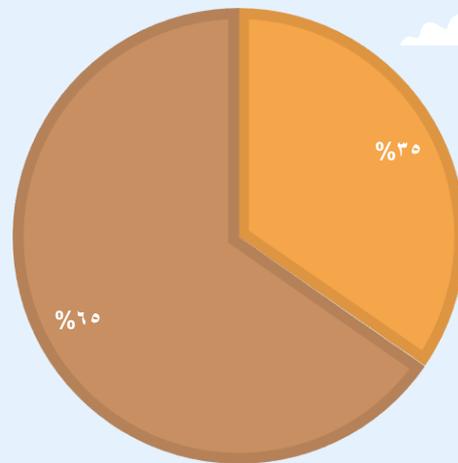
٦٥%



من الداعمين يفضلون التحويل عبر الحساب، فيما يفضل
٣٥% الدفع عبر المتجر الالكتروني.

الالية المفضلة للدفع

تحويل عبر الحساب ■ الدفع عبر المتجر الالكتروني



وضوح مجالات دعم الجمعية

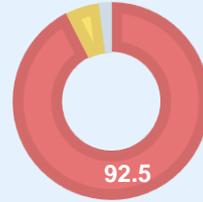


واضحة ■ واضحة إلى حد ما ■ غير واضحة ■

٨٥%

من الداعمين يرون أن مشاريع الجمعية ومجالات الدعم لها واضحة لديهم

الرضا عن آخر تبرع

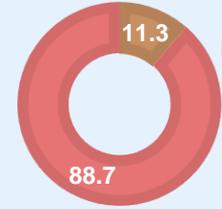


راضي جداً ■ راضي إلى حد ما ■ غير راضي ■

٩٢,٥%

نسبة رضا الداعمين عن آخر تبرع لدعم مشاريع الجمعية

التواصل بسهولة



نعم ■ إلى حد ما ■

٨٨,٧%

من الداعمين يستطيعون التواصل مع الجمعية بسهولة ويسر.

بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر الداعمين

- التواصل بالواتس اب مع مستجدات اليتيم.
- أن تكون شاملة لبعض مناطق المملكة.
- يكون موقع المتجر الالكتروني واضح فيه التبرعات المستهدفة، ويكون خطة واضحة للاستهداف الاسر المحتاجة.
- حبذا ارسال تقرير عن انجازاتكم ليتم نشرها للذين يتشككون من امر انجازاتكم ويتساءلون اين تذهب هذه التبرعات.
- اقترح اعطاءنا تقرير شهري عن المشاريع المنفذة ، وعن المشاريع القائمة التي تحتاج دعم.
- مزيد من الأدلة والاثباتات الموثقة ، فهي تزيد من ثقة المتبرعين ورؤيتهم بالصور والفيديو لأعمال الجمعية يؤصل للعلاقة بين الجمعية والمتبرع وبارك الله في جهودكم الرائعة وكتب أجرکم.



قياس رضا المستخدمين





٥٥٩



عدد المستفيدين الذين أجابوا على أسئلة الاستبيان.

٨٥%



يفضلون الكوبون الشرائي، فيما يفضل ١٥% فقط السلة العينية الجاهزة.

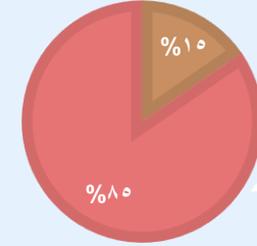
٨٣%



من المستفيدين راضون عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، ١٢% محايدون، ٥% فقط غير راضين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية .

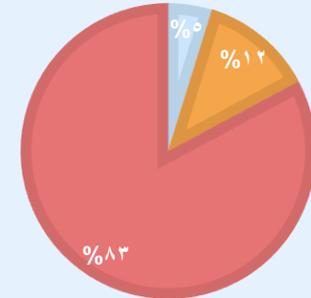
الالية المفضلة في توزيع السلال الغذائية

كوبون شرائي ■ سلة عينية (جاهزة)

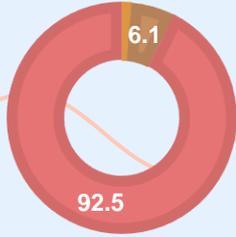


رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

راضي ■ محايد ■ غير راضي



كفاءة أداء العاملين في الجمعية

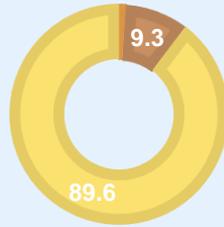


■ موافق ■ محايد ■ غير موافق

٩٢,٥%

من المستفيدين موافقون على أن
كفاءة أداء العاملين في الجمعية على
مستوى عالي

العدل والانصاف

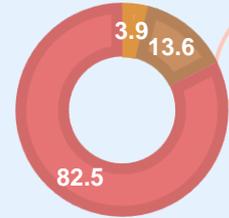


■ موافق ■ محايد ■ غير موافق

٨٩,٦%

من المستفيدين موافقون على أن
الجمعية تمنح الخدمات والمميزات
لكافة فئات المجتمع على اختلاف
مواقعهم بالعدل والانصاف

شكاوى المستفيدين



■ موافق ■ محايد ■ غير موافق

٨٢,٥%

من المستفيدين موافقون على أن
شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين
الاعتبار وتعالج بشكل سريع

بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر المستفيدين

- ان تكون السلة الغذائية او الكوبون الشرائي شهريا بشكل منتظم.
- المساعدة في سداد فواتير الكهرباء.
- المساعدة في سداد ايجار المنزل.
- عمل إعلانات أكثر لعمل الجمعية.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.
- يفضل ان تكزن المساعدات صرف مبلغ شهري بدل سلة الغذاء.
- اتمنى يكون هناك مبنى متطور خاص بالجمعية يتوفر فيه جميع خدمات المستفيدين وبالأخص مواقف المركبات.