



# التغذية الراجعة من عمليات التقييم في الجمعية

التغذية الراجعة من (الموظفين/ الداعمين/ المستفيدين)

## جدول المحتويات

التغذية الراجعة من الموظفين

١

التغذية الراجعة من الداعمين

٢

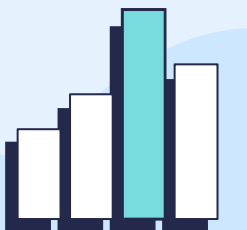
التغذية الراجعة من المستفيدين

٣



1

# التغذية الراجعة من الموظفين

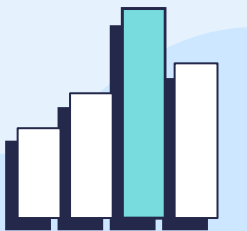


## بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر الموظفين

- 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.



# التغذية الراجعة من الداعمين

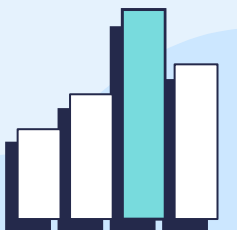


## بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر الداعمين

- 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 أجركم.



# التغذية الراجعة من المستفيدين



## بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر المستخدمين

- 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 المستخدمين 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 المستخدمين وبالأخص مواقف المركبات.



# تحليل بيانات قياس الرضا

الموظفين / الداعمين / المستفيدين

# جدول المحتويات

قياس مدى الرضا الوظيفي

١

قياس مدى رضا الداعمين

٢

قياس مدى رضا المستفيدين

٣



1

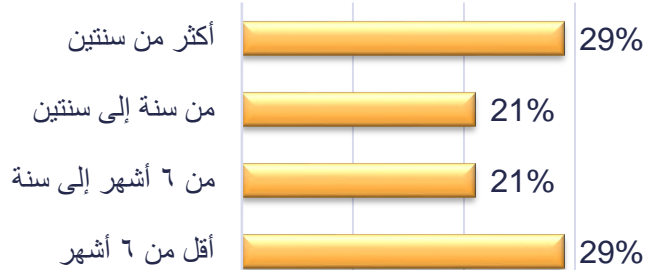
# قياس مدى الرضا الوظيفي



# 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





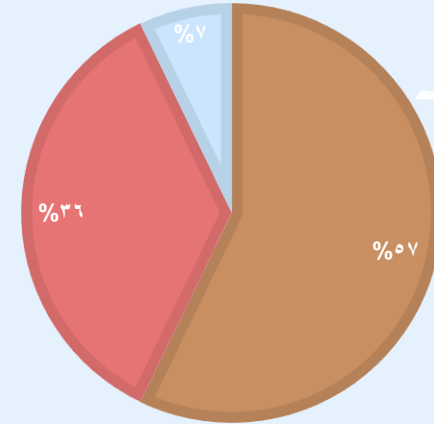
## مستوى الرضا الوظيفي عن العمل في الجمعية

■ 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.



# قياس رضا الداعمين





٥٣



عدد الداعمين الذين أجابوا على أسئلة الاستبيان.

٩٨%



يفضلون التواصل عبر الواتساب

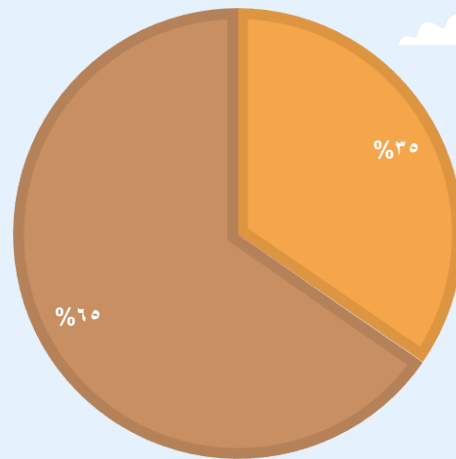
٦٥%



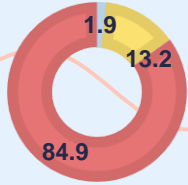
من الداعمين يفضلون التحويل عبر الحساب، فيما يفضل  
٣٥% الدفع عبر المتجر الالكتروني.

## الالية المفضلة للدفع

تحويل عبر الحساب ■ الدفع عبر المتجر الالكتروني



## وضوح مجالات دعم الجمعية

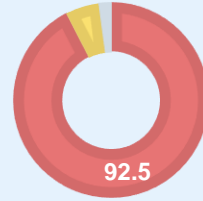


واضحة ■ واضحة إلى حد ما ■ غير واضحة ■

٨٥%

من الداعمين يرون أن مشاريع الجمعية ومجالات الدعم لها واضحة لديهم

## الرضا عن آخر تبرع

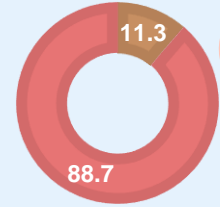


راضي جداً ■ راضي إلى حد ما ■ غير راضي ■

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.





# قياس رضا المستخدمين





٥٥٩



عدد المستفيدين الذين أجابوا على أسئلة الاستبيان.

٨٥%



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

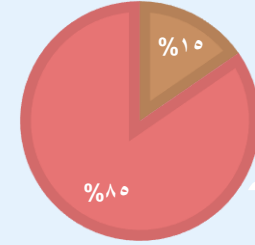
٨٣%



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

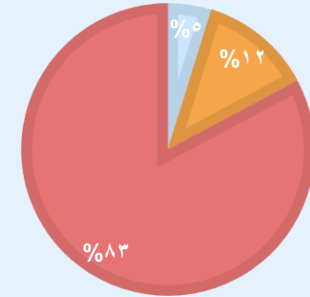
## الالية المفضلة في توزيع السلال الغذائية

كوبون شرائي ■ سلة عينية (جاهزة)

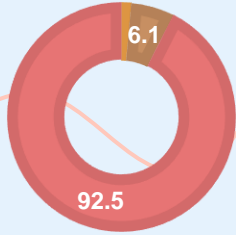


## رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

راضي ■ محايد ■ غير راضي



## كفاءة أداء العاملين في الجمعية

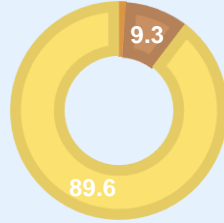


■ موافق ■ محايد ■ غير موافق

٩٢,٥%

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

## العدل والانصاف

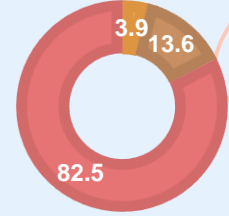


■ موافق ■ محايد ■ غير موافق

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

# تقييم المستفيدين للخدمات التي تقدمها الجمعية

- لقياس مدى رضا المستفيدين تم طرح الاستبيان والاجابة عليه بواسطة ٥٥٦ مستفيد.
- بلغت نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية ٨٣% من العينة التي أجابت على الاستبيان، ولكن يوجد ٥% غير راضيين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية فيما فضل ١٢% الإجابة بالمحايدة.
- ويرى ٨٢,٥% من المستفيدين أن شكاواهم تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع.
- كما يعتقد حوالي ٩٠% من المستفيدين أن الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم بالعدل والانصاف.
- ٩٢,٥% يرون أن كفاءة أداء العاملين في الجمعية على مستوى عالي.