

تقارير التغذية الراجعة لاستبيانات قياس الرضا



تقرير استبانة قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص على تعزيز التواصل الفعّال مع أعضاء الجمعية العمومية، وتحقيق أعلى معايير الشفافية والمشاركة في اتخاذ القرار، فقد تم تنفيذ استبيان لقياس رضا أعضاء الجمعية العمومية حول مستوى المشاركة، وفاعلية التواصل، ووضوح المعلومات الإدارية والمالية، ومدى تلبية تطلعات الأعضاء. ويهدف هذا الاستبيان إلى:

1. قياس مدى رضا الأعضاء عن أداء الجمعية وخدماتها.
 2. التعرف على مقترحات الأعضاء وفرص التحسين المستقبلية.
 3. تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في العمل الإداري.
 4. دعم استدامة العلاقة بين الجمعية وأعضائها بما يساهم في تحقيق أهدافها ورسالتها تجاه فئة الصم وضعاف السمع.
- وقد قامت اللجنة المختصة بتحليل النتائج وتوثيق أبرز الملاحظات والتوصيات، تمهيداً لرفعها إلى مجلس الإدارة لاعتماد ما يلزم من قرارات تطويرية.

ثانياً: معلومات الاستبانة:

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية
الجهة المختصة بالاستبيان	المدير التنفيذي
الفئة المستهدفة من الاستبيان	الجمعية العمومية
عدد المستهدفين	27
عدد الاستجابات	25
نسبة الاستجابة	92.5%
الجهة المختصة بمناقشة الاستبانة	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً: بيان استجابات الاستبيان:

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا	مستوى الرضا
1	كيف تقيم تجربتك كعضو في الجمعية العمومية	%100	%93	مرتفع
2	ما مدى رضاك عن مستوى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأنشطة الجمعية	%100	%87	جيد جداً
3	هل تشعر بأن آرائك ومقترحاتك تأخذ بعين الاعتبار خلال الاجتماعات والجلسات العامة	%100	%91	مرتفع
4	كيف تقيم الشفافية في التعامل مع المعلومات المالية والإدارية للجمعية	%100	%91	مرتفع
5	هل توفر الجمعية المعلومات الكافية عند الأنشطة والبرامج التي تنفذها	%100	%94	مرتفع
6	ما مدى رضاك عن الفعاليات التي تنظمها الجمعية للأعضاء	%100	%88	جيد جداً
7	ما مدى رضاك عن تواصل الجمعية العمومية مع الأعضاء	%100	%91	مرتفع
8	ما هو تقييمك العام للجمعية	%100	%90	مرتفع

رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

أظهرت نتائج الاستبيان مستوى رضا مرتفعاً بين أعضاء الجمعية العمومية، حيث بلغت نسبة الاستجابة %100، وبلغ متوسط الرضا العام حوالي %91، مما يعكس رضا الأعضاء عن أداء الجمعية وشفافية أعمالها ومستوى التواصل معهم. كما بينت النتائج تميز الجمعية في توفير المعلومات المتعلقة بالأنشطة والبرامج، في حين ظهرت فرص للتحسين في زيادة مشاركة الأعضاء في اتخاذ القرارات وتطوير الفعاليات المخصصة لهم. وأكدت إجابة السؤال المفتوح أهمية تزويد الأعضاء بالوثائق والتقارير قبل اجتماعات الجمعية العمومية بوقت كافٍ لتمكينهم من الاطلاع عليها والمشاركة الفاعلة في مناقشتها.

خامساً: التوصيات والاقتراحات

- اعتماد آلية لتزويد أعضاء الجمعية العمومية بتقرير المحاسب القانوني وخطة عمل الجمعية قبل موعد الاجتماع بوقت كافٍ .
- تعزيز مشاركة أعضاء الجمعية العمومية في مناقشة الموضوعات والقرارات المتعلقة بأنشطة الجمعية .
- تطوير الفعاليات والبرامج المقدمة للأعضاء بما يتوافق مع تطلعاتهم واحتياجاتهم .
- الاستمرار في المحافظة على مستوى الشفافية والتواصل الفعال مع أعضاء الجمعية العمومية .

- متابعة تنفيذ التوصيات وقياس أثرها من خلال الاستبيانات الدورية لضمان التحسين المستمر.

سادساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (41) وتاريخ 2025/02/12م.

سابعاً: الخاتمة:

تشير نتائج الاستبيان إلى تحقيق الجمعية مستوى مرتفعاً من رضا أعضاء الجمعية العمومية، مما يعكس فاعلية ممارساتها الإدارية والتنظيمية. كما أظهرت النتائج وجود عدد من الفرص التطويرية التي ستسهم في رفع مستوى المشاركة وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للأعضاء. وستعمل الجمعية على الاستفادة من نتائج الاستبيان والمقترحات الواردة فيه ضمن خطط التحسين المستمر، بما يدعم تحقيق أهدافها المؤسسية ويرفع من مستوى الحوكمة والتميز في الأداء.

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية عيون جدة الخيرية على تطوير خدماتها وتحقيق أهدافها في تنمية المجتمع والارتقاء بجودة البرامج والمبادرات المقدمة للمستفيدين، تسعى الجمعية إلى قياس مستوى رضا المستفيدين والتعرف على آرائهم ومقترحاتهم، بما يساهم في تحسين الخدمات وتعزيز أثرها التنموي.

نأمل منكم التكرم بالإجابة على هذا الاستبيان بكل شفافية، علماً بأن جميع الإجابات ستعامل بسرية تامة، وستستخدم لأغراض التطوير والتحسين المستمر فقط. شاكرين لكم تعاونكم ومساهمتمكم القيّمة في دعم جهود الجمعية والارتقاء بخدماتها.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	مستفيد 120
عدد الاستجابات	(78) استجابات
نسبة الاستجابة	65%
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا	مستوى الرضا العام
1	ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها جمعية عيون جدة الخيرية	%100	%76.6	مقبول
2	ما مدى سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية	%100	%79	مقبول
3	ما مدى وضوح إجراءات الحصول على الخدمة	%100	%78.7	مقبول
4	ما مدى رضاك عن تعامل موظفي ومتطوعي الجمعية معك	%100	%83	جيد
5	ما مدى شعورك بأن الجمعية تعامل جميع المستفيدين بعدالة واحترام	%100	%80.5	جيد
6	ما مدى رضاك عن المبادرات الإغاثية التي تقدمها الجمعية	%100	%80.7	جيد
7	ما مدى رضاك عن مساهمة خدمات الجمعية في تحسين جودة حياتك أو حياة أسرتك	%100	%78.2	مقبول
8	ما مدى رضاك عن جهود الجمعية في تلبية احتياجات المجتمع	%100	%79	مقبول
9	بشكل عام، ما مدى رضاك عن أداء جمعية عيون جدة الخيرية	%100	%79.8	مقبول

رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

أظهرت نتائج استبيان رضا المستفيدين تحقيق نسبة استجابة بلغت %100، فيما بلغ متوسط الرضا العام حوالي %79.5، وهو ما يشير إلى مستوى رضا مقبول مع وجود فرص واضحة للتحسين. وقد حقق محور تعامل موظفي ومتطوعي الجمعية مع المستفيدين أعلى مستوى رضا بنسبة %83، يليه محور العدالة والاحترام في التعامل مع المستفيدين بنسبة %80.5، مما يعكس جودة التعامل الإنساني للمستفيدين. في المقابل، سجل محور الرضا عن الخدمات المقدمة أقل نسبة رضا بلغت %76.6، كما

أظهرت النتائج انخفاض مستوى الرضا فيما يتعلق بسهولة الوصول للخدمات، ووضوح الإجراءات، وأثر الخدمات في تحسين جودة حياة المستفيدين. كما أوضحت إجابات الأسئلة المفتوحة وجود مطالب متكررة تمثلت في زيادة واستدامة المساعدات، وصرفها بشكل دوري أو شهري، وتوسيع نطاق الدعم ليشمل الإيجارات، والكهرباء، والأجهزة الكهربائية، والمواد الغذائية، والكسوة، والجانب التعليمي، مع تسريع إجراءات تقديم الخدمة وتحسين التواصل مع المستفيدين. وفي المقابل، تضمنت بعض الإجابات إشادة بحسن تعامل منسوبي الجمعية وجودة السلال الغذائية المقدمة خلال شهر رمضان.

خامساً: التوصيات والاقتراحات

- دراسة إمكانية زيادة استدامة المساعدات وتقديمها بصورة دورية وفق الإمكانيات المتاحة .
- مراجعة آلية دراسة احتياجات المستفيدين وإعطاء الأولوية للأسر الأشد احتياجاً وفق معايير الاستحقاق .
- تحسين سرعة إنجاز الطلبات والرد على استفسارات المستفيدين عبر قنوات التواصل المختلفة .
- التوسع في البرامج المساندة بما يشمل الدعم الغذائي، والإيجارات، والأجهزة المنزلية، والبرامج التعليمية حسب الموارد المتاحة .
- تعزيز التواصل مع المستفيدين وإشعارهم بحالة طلباتهم والخدمات المقدمة لهم بشكل مستمر .
- الاستمرار في المحافظة على جودة تعامل الموظفين والمتطوعين مع المستفيدين باعتباره أحد أبرز نقاط القوة التي أظهرتها نتائج الاستبيان.

سادساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (41) وتاريخ 2025/02/12م.

سابعاً: الخاتمة

أظهرت نتائج الاستبيان أن الجمعية تحظى بثقة المستفيدين وتتميز بحسن التعامل والاهتمام بالمستفيدين، إلا أن النتائج أبرزت الحاجة إلى تطوير بعض الجوانب المتعلقة باستدامة الخدمات، وتوسيع نطاق المساعدات، وسرعة تقديمها. وستعمل الجمعية على الاستفادة من نتائج الاستبيان والمقترحات الواردة من المستفيدين في تطوير برامجها وخدماتها، بما يساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتحقيق أهدافها الإنسانية والتنموية وفق الإمكانيات والموارد المتاحة.

تقرير استبيان قياس رضا المتطوعين في الجمعية

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية عيون جدة على تعزيز بيئة العمل التطوعي وتقدير جهود المتطوعين باعتبارهم شركاء رئيسيين في تحقيق أهداف الجمعية ورسالتها التنموية، فقد تم تنفيذ استبيان لقياس رضا المتطوعين عن تجربتهم داخل الجمعية. ويأتي هذا الإجراء في إطار التزام الجمعية بمبدأ الشفافية وتطبيق معايير الحوكمة، إلى جانب حرصها المستمر على الاستماع لآراء المتطوعين وتحويلها إلى فرص تطوير تعزيز جودة المبادرات والمشاريع.

كما تسعى الجمعية من خلال هذا التقرير إلى إبراز قيمة العمل التطوعي كركيزة أساسية في تنمية المجتمع، وتأكيد مكانة المتطوعين بوصفهم عنصر قوة ومحركاً أساسياً لتحقيق رؤية المملكة 2030 في جانب تمكين العمل التطوعي. تحليل الاستبيان وتسجيل أبرز الملاحظات من قبل اللجنة المختصة.

1. رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة للبت فيها.
2. اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
3. نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
4. ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيان.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	80 متطوع
عدد الاستجابات	(50) استجابات
نسبة الاستجابة	62.5 %
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا	مستوى الرضا العام
1	كيف تقيم تجربتك التطوعية بشكل عام في الجمعية	100%	96.4%	مرتفع جداً
2	-كيف تُقيّم تعامل فريق العمل معك خلال فترة التطوع	100%	96.8%	مرتفع جداً
3	هل كانت الأنشطة والمهام التطوعية واضحة لك منذ البداية	100%	96.5%	مرتفع جداً
4	ما مدى رضاك عن الدعم الذي حصلت عليه أثناء تأدية مهامك التطوعية	100%	96.5%	مرتفع جداً
5	كيف تقيم بيئة العمل التطوعي في الجمعية	100%	94.5%	مرتفع
6	هل وجدت فرصاً لتطوير مهاراتك الشخصية أو المهنية خلال فترة التطوع	100%	94%	مرتفع
7	ما مدى رضاك عن مستوى التعاون والتنسيق بين المتطوعين وفريق الجمعية	100%	96%	مرتفع جداً
8	هل تنوي التطوع مجدداً مع الجمعية في المستقبل	100%	100%	مرتفع جداً

رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

أظهرت نتائج استبيان رضا المتطوعين مستوى رضا مرتفعاً جداً، حيث بلغت نسبة الاستجابة 100%، وبلغ متوسط الرضا العام حوالي 96.3%، مما يعكس نجاح الجمعية في توفير بيئة تطوعية جاذبة وداعمة. وقد حقق محور الرغبة في التطوع مجداً مع الجمعية أعلى نسبة رضا بلغت 100%، وهو مؤشر على رضا المتطوعين عن تجربتهم وثقتهم بالجمعية. كما سجلت محاور تعامل فريق العمل، ووضوح المهام، والدعم أثناء التطوع، ومستوى التعاون والتنسيق نسب رضا مرتفعة جداً تجاوزت 96%، في حين جاءت محاور بيئة العمل التطوعي وتطوير المهارات الشخصية والمهنية بمستوى رضا مرتفع، مما يشير إلى إمكانية تعزيز البرامج التدريبية والتطويرية للمتطوعين.

خامساً: التوصيات والاقتراحات

- الاستمرار في المحافظة على جودة بيئة العمل التطوعي ومستوى الدعم المقدم للمتطوعين .
- تعزيز البرامج التدريبية والتطويرية بما يسهم في تنمية مهارات المتطوعين الشخصية والمهنية .
- المحافظة على مستوى التعاون والتنسيق بين المتطوعين وفريق العمل وتعزيزه .
- الاستفادة من ارتفاع رغبة المتطوعين في العودة للتطوع من خلال بناء قاعدة متطوعين مستدامة وإشراكهم في المبادرات المستقبلية .
- الاستمرار في قياس رضا المتطوعين بشكل دوري لضمان التحسين المستمر وتطوير تجربة العمل التطوعي.

سادساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (41) وتاريخ 2025/02/12م.

سابعاً: الخاتمة

تعكس نتائج الاستبيان نجاح الجمعية في توفير تجربة تطوعية متميزة أسهمت في تحقيق مستويات رضا مرتفعة جدًا بين المتطوعين، الأمر الذي يعزز من قدرة الجمعية على استقطاب المتطوعين والمحافظة عليهم. وستواصل الجمعية تطوير بيئة العمل التطوعي والاستفادة من نتائج الاستبيانات في دعم برامجها وتحسين جودة تجربة المتطوعين بما يحقق رسالتها وأهدافها المجتمعية.

تقرير استبيان قياس رضا موظفي الجمعية

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية عيون جدة على بناء بيئة عمل صحية ومحفزة، وتعزيز مستوى الشفافية والاهتمام برأي الموظفين باعتبارهم الركيزة الأساسية لنجاح الجمعية واستدامة أعمالها، فقد قامت الإدارة بتنفيذ استبيان إلكتروني لقياس رضا الموظفين حول بيئة العمل، والدعم الإداري، وفرص التطوير، وآليات التعاون والتواصل الداخلي. ويهدف هذا الاستبيان إلى الاستماع لصوت الموظف وفهم احتياجاته ومتطلباته، بما يساهم في تطوير السياسات الداخلية وتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

تحليل الاستبيان وتسجيل أبرز الملاحظات من قبل اللجنة المختصة.

1. رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة للبت فيها.
2. اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
3. نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
4. ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيان.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا موظفي الجمعية
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	موظفي الجمعية
عدد المستهدفين	3 عضواً
عدد الاستجابات	(3) استجابة
نسبة الاستجابة	100 %
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا	مستوى الرضا العام
1	كيف تقيم بيئة العمل في الجمعية	%100	%100	مرتفع جداً
2	هل تشعر بالدعم من الإدارة في أداء مهامك	%100	%100	مرتفع جداً
3	ما مدى رضاك عن فرص التدريب والتطوير المقدمة لك	%100	%90	مرتفع
4	هل تشعر أن جهودك وتفانيك في العمل معترف بهما	%100	%100	مرتفع جداً
5	كيف تقيم مستوى التعاون بين زملائك في الجمعية	%100	%100	مرتفع جداً
6	ما مدى رضاك عن التواصل بين الإدارات المختلفة	%100	%90	مرتفع
7	هل ترى أن الجمعية توفر لك الأدوات والموارد اللازمة لأداء عملك بفعالية	%100	%100	مرتفع جداً

رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

بلغت نسبة المشاركة في استبيان قياس رضا الموظفين %100، حيث شارك جميع موظفي الجمعية البالغ عددهم 3 موظفين، مما يعكس اهتمام الموظفين بالمشاركة في تقييم بيئة العمل وإبداء آرائهم.

وأظهرت النتائج مستوى مرتفعاً من الرضا بشكل عام، حيث حققت خمسة محاور نسبة رضا بلغت %100، وهي:

- بيئة العمل في الجمعية .
- الدعم المقدم من الإدارة .
- الاعتراف بجهود الموظفين .
- التعاون بين الزملاء .
- توفير الأدوات والموارد اللازمة لأداء العمل .
- كما حقق محورا:

- فرص التدريب والتطوير .

- التواصل بين الإدارات المختلفة .

نسبة رضا بلغت 90%، وهو مؤشر إيجابي يدل على رضا مرتفع مع وجود فرصة لمزيد من التحسين والتطوير في هذين الجانبين.

وبناءً على النتائج، فإن متوسط نسبة رضا الموظفين بلغ نحو 97%، وهو مستوى يعكس بيئة عمل إيجابية واستقرارًا تنظيميًا وفعالية في إدارة الموارد البشرية داخل الجمعية.

خامساً: التوصيات والاقتراحات

- اعتماد نتائج استبيان قياس رضا الموظفين والاستفادة منها في تطوير بيئة العمل .
- إعداد وتنفيذ خطة سنوية للتدريب والتطوير لرفع كفاءة الموظفين .
- تعزيز التواصل والتنسيق بين الإدارات المختلفة لتحسين سير العمل .
- الاستمرار في تطبيق برامج التحفيز والتقدير والمحافظة على توفير بيئة عمل وأدوات مناسبة للموظفين .
- تنفيذ استبيان قياس رضا الموظفين بشكل دوري لمتابعة مستوى الرضا واتخاذ الإجراءات التحسينية اللازمة.

سادساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (41) وتاريخ 2025/02/12م.

سابعاً: الخاتمة

أظهرت نتائج الاستبيان أن الجمعية تتمتع بمستوى مرتفع جداً من رضا الموظفين، حيث بلغ متوسط الرضا حوالي 97% مع نسبة مشاركة كاملة بلغت 100%، مما يعكس بيئة عمل داعمة وإدارة فاعلة وعلاقات عمل إيجابية بين الموظفين. كما بينت النتائج وجود فرص تطوير محدودة في مجالي التدريب والتطوير والتواصل بين الإدارات، الأمر الذي ستعمل الجمعية على تحسينه ضمن خططها المستقبلية لضمان المحافظة على مستوى الرضا ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.