

# تقرير نتائج رضا المستفيدين



## هدف التقرير :

التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات ومنتجات ومشاريع الجمعية والعمل على تطويرها وتحسينها وفقاً لنتائج مستوى رضاهم.

### ❖ الأدوات المستخدمة:

١. استبانة قياس رضا الداخلي.
  ٢. استبانة قياس رضا المستفيد الخارجي.
- أ- استبانات قياس رضا المستفيدين من المبادرات والبرامج النوعية
- ب- استبانات قياس الرضا عن برامج الجاليات
- ت- استبانة رضا المتبرع



## تفاصيل الاستبانة:

م	الاستبانة	الإدارة المسؤولة	عدد الخدمات التي تم قياسها
١-	استبانة قياس رضا المستفيد الداخلي	الاتصال المؤسسي شعبة تقنية المعلومات	ملائمة بيئة العمل
٢	استبانة قياس رضا المستفيدين من المشاريع والبرامج النوعية	الدعوة باللغة العربية	برامج الشباب برامج الفتيات برامج الأسرة
٣-	استبانة قياس الرضا عن برامج الجاليات	دعوة الجاليات	رحلات العمرة
٤-	رضا المتبرع	الاتصال المؤسسي شعبة تقنية المعلومات	رضا المتبرع عن مشاريع الجمعية خدمة ما بعد التبرع



## تقرير نتائج رضا المستفيدين

### ١- رضا المستفيد الداخلي (الموظف) :

المجال	المحاور	الاستجابة				
		موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق بشدة
استبانة رضا الموظف	أشعر أنه يوجد فرصة مناسبة للتعلم والتدريب في المنشأة	36%	43%	6%	13%	3%
	أحصل على فرصة مناسبة للتعلم والتدريب خارج المنشأة	30%	35%	11%	21%	3%
	أشعر أنني أفهم وأتمكن من تنفيذ مهام بحرية	41%	41%	6%	6%	5%
	أحصل على فرصة مناسبة من المشاركة في القرار في الأعمال التي تتعلق بإدارتي	35%	46%	9%	9%	1%
	أشعر بالارتياح لعدالة تقييم الأداء الوظيفي من رؤسائي	40%	33%	11%	13%	4%
	المنشأة تحثني وتقيم الأداء المتفوق بما يستحقه	29%	29%	16%	18%	9%
	أشعر بأن أدائي ووظيفتي تتطور وترتقي بمعدل مرضي	40%	34%	13%	10%	4%
	أشعر بالاستقرار الوظيفي في المنشأة	31%	23%	20%	19%	8%
	هناك فرص وظيفية مناسبة للموظفين والمتطوعين	33%	30%	24%	13%	1%
	أتلقي تشجيعاً من رؤسائي وزملائي على التعلم المستمر	48%	29%	11%	10%	3%
	بيئة العمل لدينا في المنشأة ممتازة وتساعد على الانجاز والابداع	39%	31%	15%	10%	5%
	تهتم المنشأة بمعايير الأمن والسلامة وتتابعها	39%	24%	20%	8%	10%
	المرافق لدينا في المنشأة على مستوى عالي من التجهيز والتهيئة للعمل وتحقيق الأهداف	26%	38%	15%	16%	5%
	الخدمات المساندة توفر الوقت والجهد للموظف لتحقيق الاهداف المطلوبة من إدارته	30%	39%	19%	8%	5%
	أشعر بأن لدينا أمان وظيفي في المنشأة	33%	24%	16%	18%	10%
	المنشأة تمنح الأجور والمزايا المجزية لموظفيها بمعدل أفضل مما تقدمه المنشآت المشابهة	29%	33%	18%	11%	10%
	المنشأة لديها شفافية ووضوح في الانظمة والاجراءات التي تطبقها على موظفيها	25%	36%	19%	13%	8%
ألمس بأن القرارات المتعلقة بالموارد البشرية منطقية ويمكن الاطلاع عليها عند الحاجة	33%	35%	16%	10%	6%	



## ٢- المستفيد الخارجي :

### • المستفيدين من المشاريع والبرامج النوعية (قسم الدعوة)

❖ تقييم الشباب للبرامج والأنشطة المقدمة لهم:

الاستجابة					المحاور	المجال
غير راض أبداً	غير راض	محايد	راض	راض جداً		
0%	0%	5%	5%	90%	مدى الرضى عن نوعية الأنشطة المقدمة	استبانة قياس رضا المستفيدين من المشاريع والبرامج النوعية
0%	0%	3.2%	12.9%	83.9%	مدى الرضى عن وقت إقامة الأنشطة	
5%	6%	6%	41%	41%	مدى استفادتك من البرامج المقدمة	
0%	0%	0%	16%	83%	مدى الرضى عن البرنامج بشكل عام	

❖ تقييم أولياء الأمور للبرامج والأنشطة المقدمة لأولادهم:

الاستجابة					المحاور	المجال
غير معجب أبداً	غير معجب	محايد	معجب	معجب جداً		
0%	0%	0%	5.6%	94.4%	مدى إعجابكم بنوعية البرامج المطروحة	استبانة رضا أولياء الأمور
0%	0%	16.7%	50%	33.3%	مدى إعجابكم بالتغطية الإعلامية	
0%	0%	25%	25%	50%	مدى إعجابكم بتفاعل ابنك مع برامج الرحلة	



• المستفيدون من برامج الجاليات

الاستجابة					المحاور	المجال
غير راض أبداً	غير راض	محايد	راض	راض جداً		
0%	5%	5%	10%	80%	جودة السكن	استبانة الرضا عن رحلة العمرة
0%	0%	3%	12.9%	87.1%	مسافة السكن عن الحرم	
0%	0%	5%	5%	90%	وسيلة النقل	
0%	0%	10%	13%	77%	تعاون السائق	
0%	0%	0%	5%	95%	مدى الرضا عن البرنامج الدعوي المقدم	



• المتبرع :

الاستجابة			المحاور	المجال
غير راضي	راضي الى حد ما	راضي		
0%	5%	95%	تقييمك للمشروع المتبرع له	استبانة رضا المتبرع
0%	11%	88%	ما تقييمك للخدمة المقدمة لك بعد تبرعك؟	

الاستجابة		المحاور	المجال
لا	نعم		
37%	63%	هل وصلك تقرير خاص بتبرعك	استبانة رضا المتبرع

الاستجابة			المحاور	المجال
طوال العام	موسم الحج	موسم رمضان		
40%	39%	58%	ماهي الأوقات والمواسم التي تحرص أن تبرع فيها ؟	استبانة رضا المتبرع



## التوصيات المعتمدة من قبل مجلس الإدارة :

بعد الاطلاع على الاستبانات المدرجة والتي تبين مدى رضا المستفيدين فأنا نشكر الزملاء القائمين على هذه البرامج  
لحرصهم على رضا المستفيد ونوصيهم بالآتي :

- ❖ زيادة الشريحة المعبئة لاستبانات قياس الرضا لتشمل ٨٠٪ من الملتحقين بالبرامج.
- ❖ السعي لتوحيد نماذج الاستبانات وتصميمها بشكل احترافي بحيث تخدم مدراء المشاريع وتكون نافعة لهم بصورة عالية.
- ❖ الاهتمام بمقترحات المستفيدين حيال تطوير البرنامج والسعي لتحقيقها بما يتناسب مع مصلحة البرنامج.
- ❖ تزويد مقدم المقترح بتغذية راجعة حيال مقترحاته وإبلاغه بأن آراءه محل اهتمام لدى الجمعية.

والله الموفق.

