



الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِتْرَبَة

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



الرقم: _____ التاريخ: ____ / ____ / ١٤٠٤ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

استبيانات قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2022م

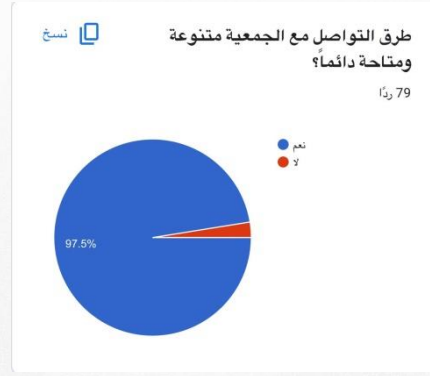
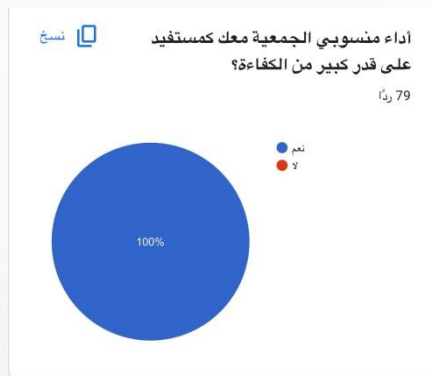
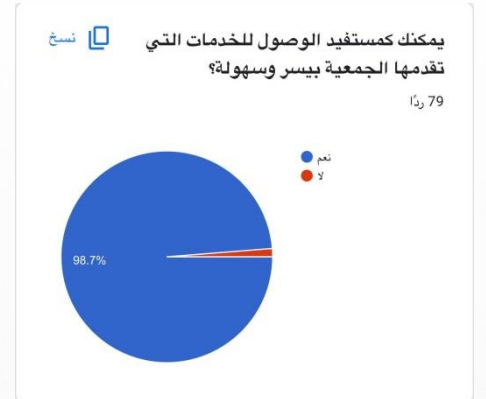
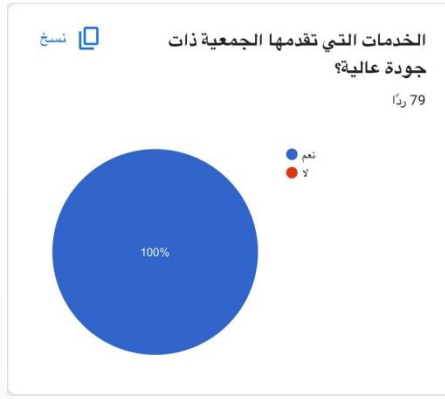
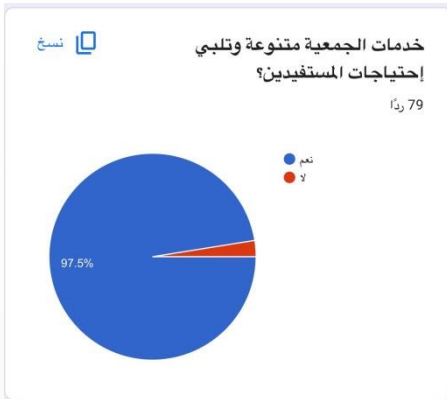




الرقم: _____ التاريخ: _____ / _____ / ١٤٤٠ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين/ات لعام 2022م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية؟	100%	0%
٢	خدمات الجمعية متنوعة وتلبي احتياجات المستفيدين؟	97.5%	2.5%
٣	يمكنك كمستفيد الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بيسر وسهولة؟	98.7%	1.3%
٤	أداء منسوبي الجمعية معك كمستفيد على قدر كبير من الكفاءة؟	100%	0%
٥	طرق التواصل مع الجمعية متنوعة ومتاحة دائماً؟	97.5%	2.5%





تحليل نتائج الاستبيان

تم إجراء استبيان قياس رضا المستفيدين والمستفيدات البالغ عددهم 79 مستفيد ومستفيدة وتم التوصل للنتائج التالية:

- تحرص الجمعية على تقديم كافة خدماتها بعناية وبجودة عالية وفقاً لبيانات قياس رضا وأثر هذه المشاريع على مستفيدي/ات الجمعية، وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدين/ات بنسبة 100%.
- تقدم الجمعية العديد من البرامج والمشاريع المناسبة لإحتياجات مستفيديها وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدين/ات بنسبة 97.5%.
- تقوم الجمعية بتوضيح كافة إجراءات التسجيل والتقديم على برامجها ومشاريعها حتى تتيح للمستفيدين/ات فرصة الاستفادة منها، وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدين/ات بنسبة 98.7%.
- يحرص منسوبي الجمعية على خدمة المستفيدين/ات وتلبية إحتياجاتهم ومتطلباتهم، وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدين/ات 100%.
- يحرص موظفين/ات الجمعية على الرد على إستفسارات ومقترحات وشكاوى المستفيدين/ات دون تأخير عبر وسائل التواصل المتاحة "الواتساب-الإيميل-تويتر"، وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدين/ات بنسبة 97.54%.





الرقم: _____ التاريخ: _____ / _____ / ١٤٤٥ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

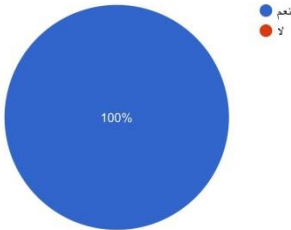
نتائج استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية لعام 2022م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل تشعر بأن عمل الجمعية يلبي توقعاتك وإحتياجاتك؟	100%	0%
٢	هل تروج لفعاليات الجمعية وتشارك فيها بانتظام؟	55.6%	44.4%
٣	هل أنت راضي عن مستوى الشفافية في أداء الجمعية ونقل المعلومات لأعضاء الجمعية العمومية؟	100%	0%
٤	هل تشعر بأن القرارات التي اتخذتها الجمعية تعكس توجهات وآراء أعضاء الجمعية العمومية بشكل عام؟	100%	0%
٥	هل تشعر بأن لديك فرص كافية للمشاركة في عمل الجمعية وتقديم إقتراحاتك؟	100%	0%



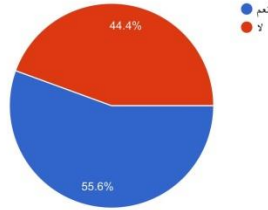
هل تشعر بأن عمل الجمعية يلبي توقعاتك وإحتياجاتك؟

ردًا 18



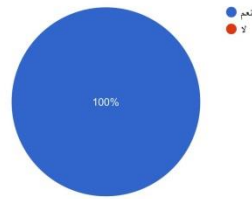
هل تروج لفعاليات الجمعية وتشارك فيها بانتظام؟

ردًا 18



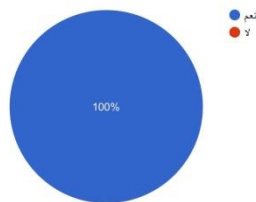
هل أنت راضي عن مستوى الشفافية في أداء الجمعية ونقل المعلومات لأعضاء الجمعية العمومية؟

ردًا 18



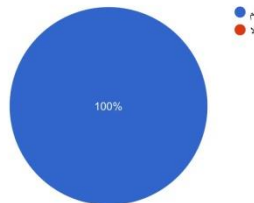
هل تشعر بأن القرارات التي اتخذتها الجمعية تعكس توجهات وآراء أعضاء الجمعية العمومية بشكل عام؟

ردًا 18



هل تشعر بأن لديك فرص كافية للمشاركة في عمل الجمعية وتقديم إقتراحاتك؟

ردًا 18





تحليل نتائج الاستبيان

تم إجراء استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية البالغ عددهم 18 عضو وتم التوصل للنتائج التالية:

- تحرص إدارة الجمعية على الإستماع والإهتمام بتطلعات وأهداف أعضاء الجمعية العمومية، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- يحرص أعضاء الجمعية العمومية على حضور إجتماعاتهم بانتظام فور إبلاغهم بذلك، وتفويض إدارة الجمعية ومنسوبيها بالفعاليات المقامة خلال السنة، وذلك يفسر نسبة إجابتهم بـ(لا) بنسبة 44.4%.
- تحرص إدارة الجمعية على توفير كامل البيانات اللازمة لأعضاء الجمعية العمومية للإطلاع عليها، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- تشرف إدارة الجمعية على تنفيذ كافة القرارات الصادرة من الجمعية العمومية، وبعض القرارات الأخرى بعد موافقة المركز الوطني، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- تسمح إدارة الجمعية وتفتح المجال دائماً لأعضاء الجمعية العمومية بالمشاركة بأفكارهم وإقتراحاتهم-إن وجدت- والعمل على تنفيذ مايمكن منها، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.

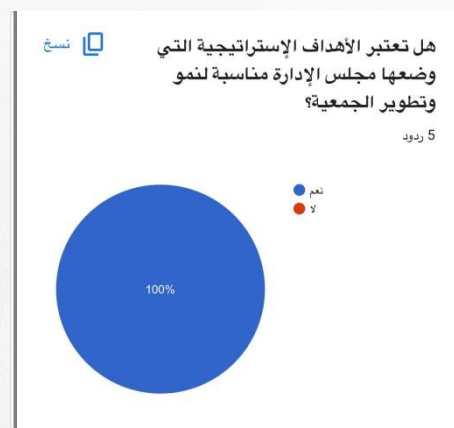
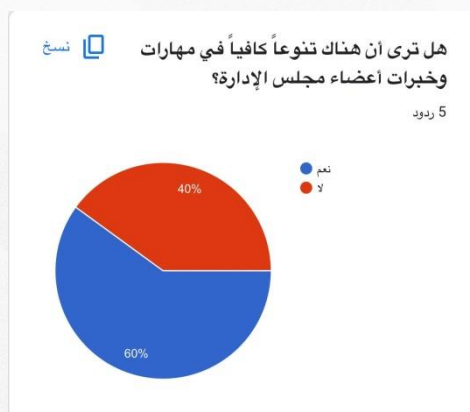
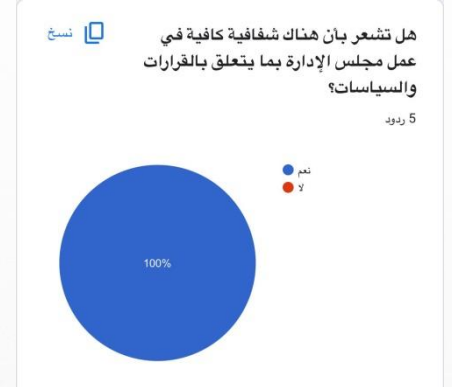
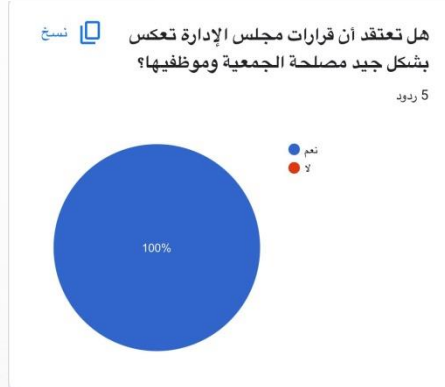
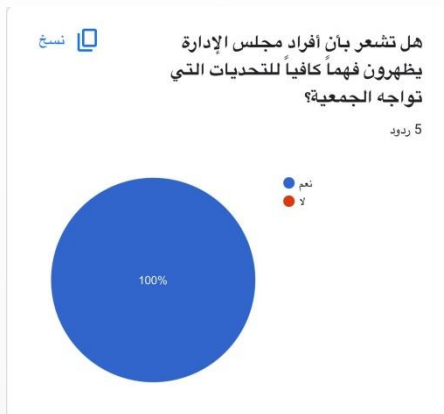




الرقم: _____ التاريخ: _____ / _____ / ١٤٤٥ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

نتائج استبيان قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة لعام 2022م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل تشعر بأن أفراد مجلس الإدارة يظهرون فهماً كافياً للتحديات التي تواجه الجمعية؟	100%	0%
٢	هل تعتقد أن قرارات مجلس الإدارة تعكس بشكل جيد مصلحة الجمعية وموظفيها؟	100%	0%
٣	هل تشعر بأن هناك شفافية كافية في عمل مجلس الإدارة بما يتعلق بالقرارات والسياسات؟	100%	0%
٤	هل ترى أن هناك تنوعاً كافياً في مهارات وخبرات أعضاء مجلس الإدارة؟	60%	40%
٥	هل تعتبر الأهداف الإستراتيجية التي وضعها مجلس الإدارة مناسبة لنمو وتطوير الجمعية؟	100%	0%





تحليل نتائج الاستبيان

تم إجراء استبيان قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة البالغ عددهم 4 عضو وتم التوصل للنتائج التالية:

- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على فهم كافة التحديات والعوائق التي تواجه الجمعية، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على إتخاذ القرارات اللازمة التي تخدم مصلحة الجمعية، وذلك يفسر نسبة إجابتهم بـ(نعم) بنسبة 100%.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على التعامل بشفافية تامة في قراراتها، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- ابدأ أعضاء مجلس الإدارة رأيهم إتجاه تنوع الخبرات في أعضاء المجلس وتدل النتيجة على توجيههم مستقبلاً بالحرص على زيادة التنوع في إختيار وترشيح أعضاء مجلس إدارة ذو خبرات متفرقة، وذلك يفسر نسبة إجابتهم بـ(لا) بنسبة 40%.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على وضع الخطط والأهداف الإستراتيجية بشكل واضح وهادف لنمو وتطوير الجمعية، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.





الرقم: _____ التاريخ: _____ / _____ / ١٤٤٥ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

نتائج استبيان قياس رضا الموظفين/ات لعام 2022م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل تشعر بأنك مستمتع بالعمل الذي تقوم به؟	100%	0%
٢	هل تتلقى الدعم الكافي من زملائك عند حاجتك لهم؟	100%	0%
٣	هل تعتقد أن هناك فرص كافية للتطور المهني داخل الجمعية؟	80%	20%
٤	هل تشعر بأن هناك نظاماً عادلاً للمكافآت والترقيات؟	100%	0%
٥	هل يقدر مديرك مجهودك في العمل ويستمع الى أفكارك وإقتراحاتك؟	100%	0%





تحليل نتائج الاستبيان

تم إجراء استبيان قياس رضا الموظفين/ات البالغ عددهم 25 موظف وموظفة وتم التوصل للنتائج التالية:

- ابدأ موظفين/ات الجمعية رأيهم عن رضاهم عن عملهم ومسمياتهم الوظيفية المخصصة لهم، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- يتميز موظفين/ات الجمعية بروح التعاون داخل العمل، وذلك يفسر نسبة إجاباتهم بـ(نعم) بنسبة 100%.
- ابدأ الموظفين/ات رأيهم بوجود فرص للتطور الوظيفي خلال بيئة العمل لكن قد تحتاج الى تطوير وتنوع أكثر، ولك يفسر نسبة إجاباتهم بـ(نعم) بنسبة 80%.
- تحرص إدارة الجمعية على منح المكافآت والترقيات بالتساوي لموظفين/ات الجمعية، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- تحرص إدارة الجمعية على الإستماع لأفكار وإقتراحات موظفيها ومشاركتهم القرارات التي تساعد على تطوير ونمو الجمعية، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.



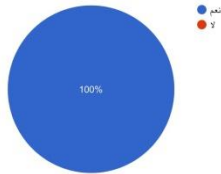


الرقم: _____ التاريخ: _____ / _____ / ١٤٤٠ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

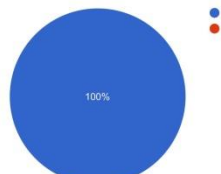
نتائج استبيان قياس رضا المانحين لعام 2022م

م	السؤال	الجواب (نعم)	الجواب (لا)
١	هل أنت راضي عن درجة إجابة الجمعية على استفساراتكم وطلباتكم؟	100%	0%
٢	هل تقوم الجمعية بتوصيل التقارير بشكل دوري لكم؟	100%	0%
٣	هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في الوجهة الصحيحة؟	100%	0%
٤	هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لإتخاذ قرار التبرع لها؟	100%	0%
٥	هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافي بالنسبة لكم؟	100%	0%
٦	هل حققت الجمعية تطلعاتكم إتجاه الدعم المقدم منكم؟	100%	0%
٧	بشكل عام ما مدى رضاكم عن التعامل مع الجمعية؟	100%	0%

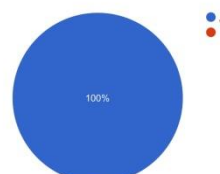
هل أنت راضي عن درجة إجابة الجمعية على استفساراتكم وطلباتكم؟
6 ردود



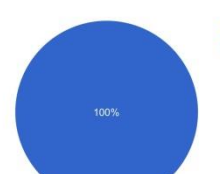
هل تقوم الجمعية بتوصيل التقارير بشكل دوري لكم؟
6 ردود



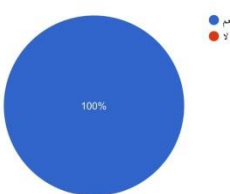
هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في الوجهة الصحيحة؟
6 ردود



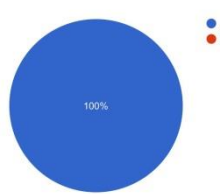
هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لإتخاذ قرار التبرع لها؟
6 ردود



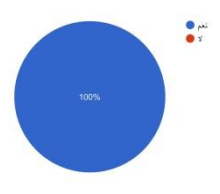
هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافي بالنسبة لكم؟
6 ردود



هل حققت الجمعية تطلعاتكم إتجاه الدعم المقدم منكم؟
6 ردود



بشكل عام ما مدى رضاكم عن التعامل مع الجمعية؟
6 ردود





تحليل نتائج الاستبيان

تم إجراء استبيان قياس رضا الموظفين/ات البالغ عددهم 25 موظف وموظفة وتم التوصل للنتائج التالية:

- يحرص منسوبي الجمعية على تلقي استفسارات ورسائل الجهات المانحة والحرص الدائم على التواصل، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- يحرص منسوبي الجمعية على إطلاع الجهات المانحة على كافة الخدمات والمشاريع المقدمة وتقديم التقارير اللازمة لهم، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.
- ابدت الجهات المانحة آراءهم اتجاه إيصال الجمعية تبرعاتهم للمستفيدين/ات بالطريقة السليمة والعادلة، وذلك يفسر نسبة إجابتهم بـ(نعم) بنسبة 100%.
- تحرص إدارة الجمعية على تقديم المعلومات الكافية عن مشاريع التبرع لمساعدة الجهات المانحة على اتخاذ القرار اللازم، وذلك يفسر نسبة إجابتهم بـ(نعم) بنسبة 100%.
- ابدت الجهات المانحة آراءهم اتجاه وضوح أهداف الجمعية وبالتالي الإلتزام بمشاريع التبرع المناسبة لتحقيق هذه الأهداف، وذلك يفسر نسبة إجابتهم بـ(نعم) بنسبة 100%.
- ابدت الجهات المانحة آراءهم على قدرة الجمعية بتحقيق تطلعاتهم إتجاه تبرعاتهم المقدمة، وذلك يفسر نسبة إجابتهم بـ(نعم) بنسبة 100%.
- ابدت الجهات المانحة آراءهم عن مدى رضاهم عن التعامل مع الجمعية كونهم شركاء النجاح، وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة 100%.





الرقم: _____ التاريخ: / / ١٤٤٠ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

التوصيات المقترحة

- إقتراح بعض البرامج التفاعلية لمشاركة أعضاء الجمعية العمومية لبرامج ومشاريع وفعاليات الجمعية.
- يجب على أعضاء مجلس الإدارة السعي في زيادة وتطوير الخبرات التي تساهم في خدمة مصلحة الجمعية.
- يجب على قسم الموارد البشرية زيادة البرامج وورش العمل الداخلية التي تساعد الموظف على التطور المهني.
- السعي في زيادة إجراءات تسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين والمستفيدات.

الإعتماد

الاسم	المنصب	التوقيع
فيحان بن غلاب البقمي	رئيس مجلس الإدارة	

