

تقرير يلخص استبيانات قياس رضا المستفيدين

تقرير يلخص استبيان قياس رضا الموظفين

أولاً: بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
1	كيف تقيم بيئة العمل في الجمعية؟	100 %	91 %
2	هل تشعر بالدعم من الإدارة في أداء مهامك؟	100 %	88 %
3	ما مدى رضاك عن فرص التدريب والتطوير المقدمة لك؟	100 %	80 %
4	هل تشعر أن جهودك وتفانيك في العمل معترف بهما؟	100 %	90 %
5	كيف تقيم مستوى التعاون بين زملائك في الجمعية؟	100 %	80 %
6	ما مدى رضاك عن التواصل بين الإدارات المختلفة؟	100 %	92 %
7	هل ترى أن الجمعية توفر لك الأدوات والموارد اللازمة لأداء عملك بفعالية؟	100 %	80 %

ثانياً: التوصيات والاقتراحات

- تكليف المراجع الداخلي بعمل آلية واضحة للارتقاء الوظيفي داخل الجمعية.
- تكليف الإدارة التنفيذية بوضع خطة تدريب الموظفين على أن تكون دورتين لكل موظف في مجال تخصصه.
- تفعيل التقييم الشهري للموظفين وتكليف مدير التنفيذي برفع نتائج التقييم لمجلس الإدارة لاتخاذ التوصيات المناسبة وتحفيز الموظفين بشكل دوري.
- عمل برامج وأنشطة للموظفين من أجل تعميق التواصل الإيجابي بينهم.

تقرير يلخص استبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية والتوصيات

أولاً: بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
1	كيف تقيم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية؟	63%	92%
2	هل تجد سهولة في الوصول إلى خدمات الجمعية؟	63%	82%
3	كيف تقيم تعامل موظفي الجمعية معك؟	63%	88%
4	ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلبك أو استفسارك؟	63%	92%
5	هل توفر الجمعية المعلومات الكافية حول الخدمات المتاحة؟	63%	92%
6	ما مدى رضاك عن فعالية البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية؟	63%	87%
7	هل تجد أن خدمات الجمعية تلبي احتياجاتك بشكل كامل؟	63%	89%
8	هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية؟	63%	96%
9	ما هو تقييمك العام عن الجمعية؟	63%	85%

ثانياً: التوصيات والاقتراحات

- تكرار تنفيذ المشاريع المميزة لما لها من أثر لدى المستفيدين.
- التواصل مع المستفيدين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم منفردة بعد حصول تقديم الخدمة مباشرة.
- العمل على توعية المستفيدين من الجمعية بآلية التقديم على الجمعية والاستفادة من خدماتها.
- عمل دراسة لمعرفة احتياج المستفيدين من الخدمات وتحديد أولوياتهم ومدى موائمتها مع أهداف الجمعية.

تقرير يلخص استبيان قياس رضا المتطوعين

أولاً: بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
1	كيف تقيم تجربتك التطوعية بشكل عام في الجمعية؟	63%	92%
2	كيف تُقيّم تعامل فريق العمل معك خلال فترة التطوع؟	63%	90%
3	هل كانت الأنشطة والمهام التطوعية واضحة لك منذ البداية؟	63%	93%
4	ما مدى رضاك عن الدعم الذي حصلت عليه أثناء تأدية مهامك التطوعية؟	63%	85%
5	كيف تقيم بيئة العمل التطوعي في الجمعية؟	63%	89%
6	هل وجدت فرصاً لتطوير مهاراتك الشخصية أو المهنية خلال فترة التطوع؟	63%	83%
7	ما مدى رضاك عن مستوى التعاون والتنسيق بين المتطوعين وفريق الجمعية؟	63%	85%
8	هل تنوي التطوع مجدداً مع الجمعية في المستقبل؟	63%	100%

ثانياً: التوصيات والاقتراحات

- يجب إنشاء قاعدة بيانات لكل المتطوعين مدعومة بالخبرات التي يمتلكونها
- إيجاد فرص تطوعية تناسب مؤهلاتهم وقدراتهم التطوعية لكي يكون الاستثمار ناجح
- تكليف الإدارة في ابتكار فرص تطوعية تتناسب مع احتياج الجمعية ورغبة المتطوعين.
- تكليف المدير بالتواصل المباشر مع الأعضاء المتطوعين ورفع مقترحاتهم للمجلس.
- تقديم الدعم اللازم للمتطوعين أثناء تنفيذ الفرص التطوعية وبعد الانتهاء منها.
- تقديم برامج تدريبية وتطويرية للمتطوعين.