



جمعية الصفا الخيرية للخدمات الاجتماعية

تقرير نتائج قياس الرضا وتقييم الخدمات

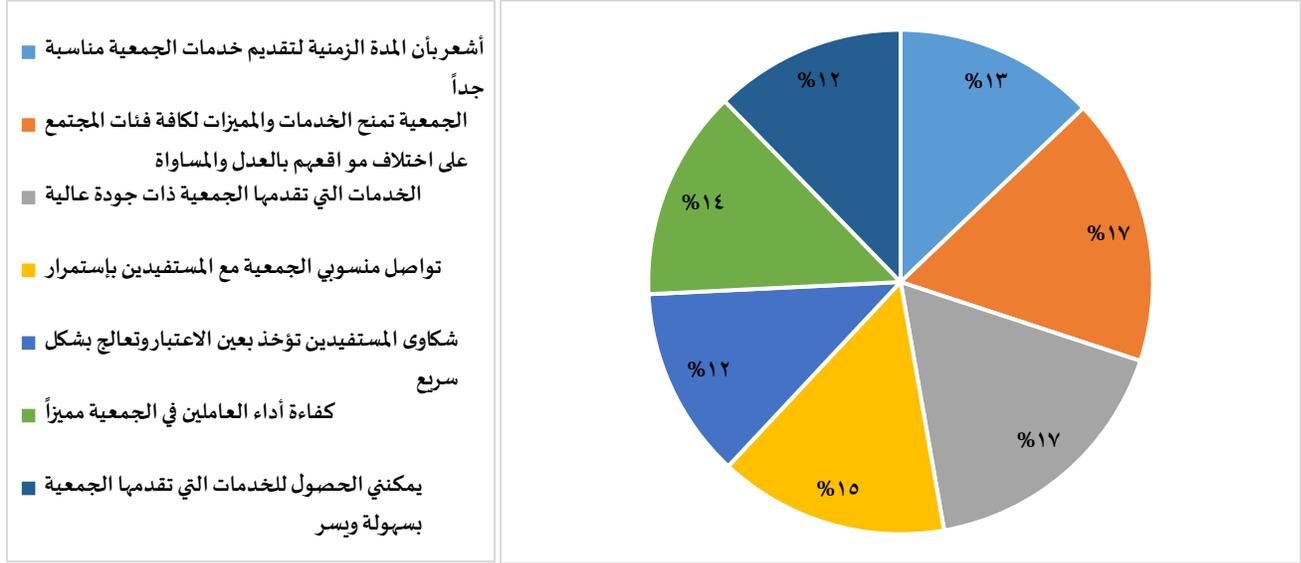
أولاً: قياس رضا المستفيد ٢٠٢١ م

يتم عمل استبيان قياس لرضا المستفيد من خدمات الجمعية كل ٣ اشهر عبر الموقع الالكتروني الرسمي للجمعية وذلك لتقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة من الجمعية وتطويرها.

ويتضمن الاستبيان المحاور الرئيسية التالية:

١. أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً
٢. الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساواة
٣. الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية
٤. تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين باستمرار
٥. شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع
٦. كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميّزاً
٧. يمكنني الحصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر

وكانت نتيجة الاستبيان كالتالي:



تتضمن الاستبانة الملاحظات والمقترحات التالية:

١. زيادة عدد الرحلات الترفيهية
٢. زيادة المساعدة المالية صرف المعونة للحالات الاجتماعية كل شهر بدلاً عن كل شهرين
٣. ضم أطفال الروضة لروضة الجمعية في كل المراحل وليس التمهيدي فقط



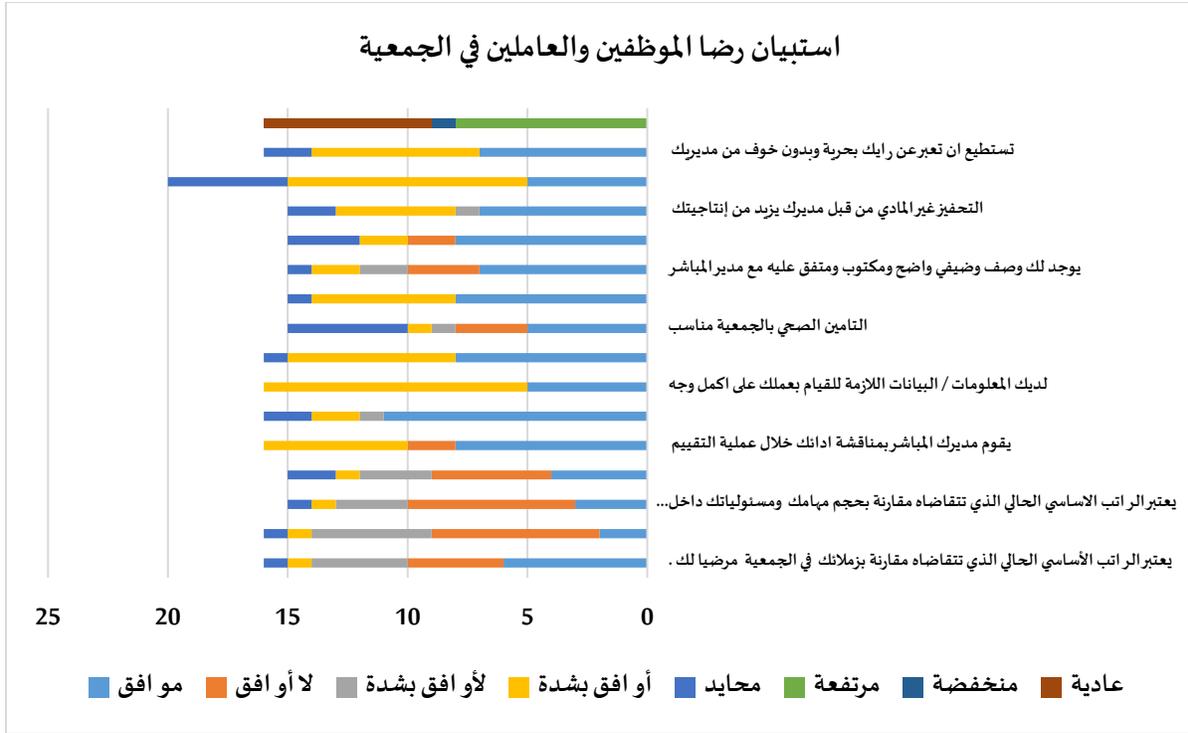
جمعية الصفا الخيرية للخدمات الاجتماعية

ثانياً: قياس رضا الموظفين ٢٠٢١ م

يتم عمل استبيان قياس لرضا الموظفين والعاملين في الجمعية كل سنة عبر الموقع الالكتروني الرسمي للجمعية وذلك لتقييم مستوى رضا الموظفين عن سياسة إدارة الجمعية.

وتتضمن الاستبانة المحاور الرئيسية التالية:

٤. يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في الجمعية مرضياً لك.
٥. يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضياً لك
٦. يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضياً لك
٧. يعتبر الحافز السنوي حافزاً معنوياً لزيادة إنتاجيتك
٨. يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلاً ومرضياً لك
٩. يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم
١٠. تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية
١١. لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه
١٢. افكارك واراائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للقرارات
١٣. التامين الصحي بالجمعية مناسب
١٤. سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيدة
١٥. يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مدير المباشر
١٦. تقوم الجمعية بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة
١٧. التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد من إنتاجيتك
١٨. في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فانك على اتم الاستعداد لذلك
١٩. تستطيع ان تعبر عن رايك بحرية وبدون خوف من مديرك
٢٠. كيف تصف معنويات في العمل في هذا الوقت ؟



أهم الملاحظات في الاستبانة:

١. الحافز المالي والمعنوي للموظف وإنجازات الجمعية في الفترة الأخيرة هو سبب معنوياتي المرتفعة
٢. تحفيز الادارة المستمر وثقتهم في ادائي العملي
٣. إنجازات الجمعية في مجالات متعددة في الفترة الأخيرة

مقترحات:

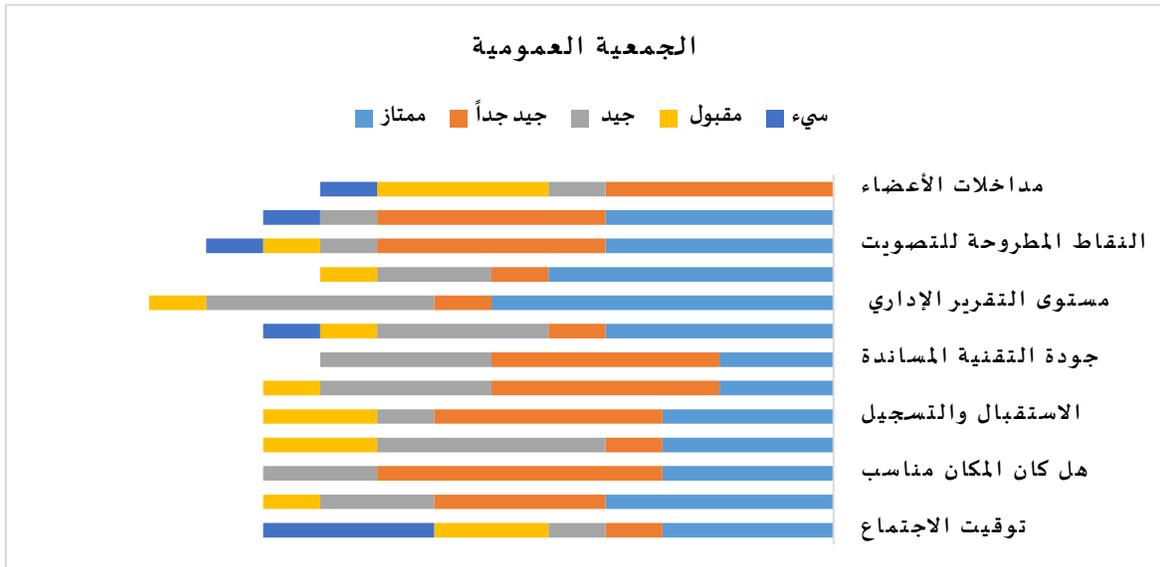
١. دراسة حالة الموظفين اشد حاجة من قبل تكافل بدون احراج يوجد موظفين اشد حاجة لتكافل بسبب احراج عدم تقدم لتكافل برغم معاناة مع ظروف الحياة

جمعية الصفا الخيرية للخدمات الاجتماعية

ثالثاً: قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

وتتضمن الاستبانة المحاور الرئيسية التالية:

١. توقيت الاجتماع
٢. مستوى الضيافة
٣. هل كان المكان مناسباً
٤. بصفة عامة كيف كان التنظيم العام للجمعية العمومية
٥. الاستقبال والتسجيل
٦. جودة الصوت والإضاءة
٧. جودة التقنية المساندة
٨. جودة العروض المقدمة بشكل عام
٩. التقرير الإداري
١٠. التقرير المالي
١١. النقاط المطروحة للتصويت
١٢. آلية التصويت
١٣. مداخلات الأعضاء





جمعية الصفا الخيرية للخدمات الاجتماعية

تتضمن الاستبانة الملاحظات والمقترحات التالية:

١. زيادة مدة النقاش
٢. أن يكون التصويت على النقاط بين فقرات الاجتماع
٣. ارسال نقاط الاجتماع للتصويت قبل يوم الاجتماع
٤. ارسال التقارير قبل الاجتماع
٥. تخصيص ورقة لكتابة المقترحات وتقديمها للإدارة
٦. توزيع وقت النقاش حسب النقاط
٧. تقليص عدد نقاط الاجتماع

تم