

ملخص رضا أصحاب المصلحة لعام 2023م

توزعت النسب كالتالي:

أعضاء مجلس الإدارة



الموظفين



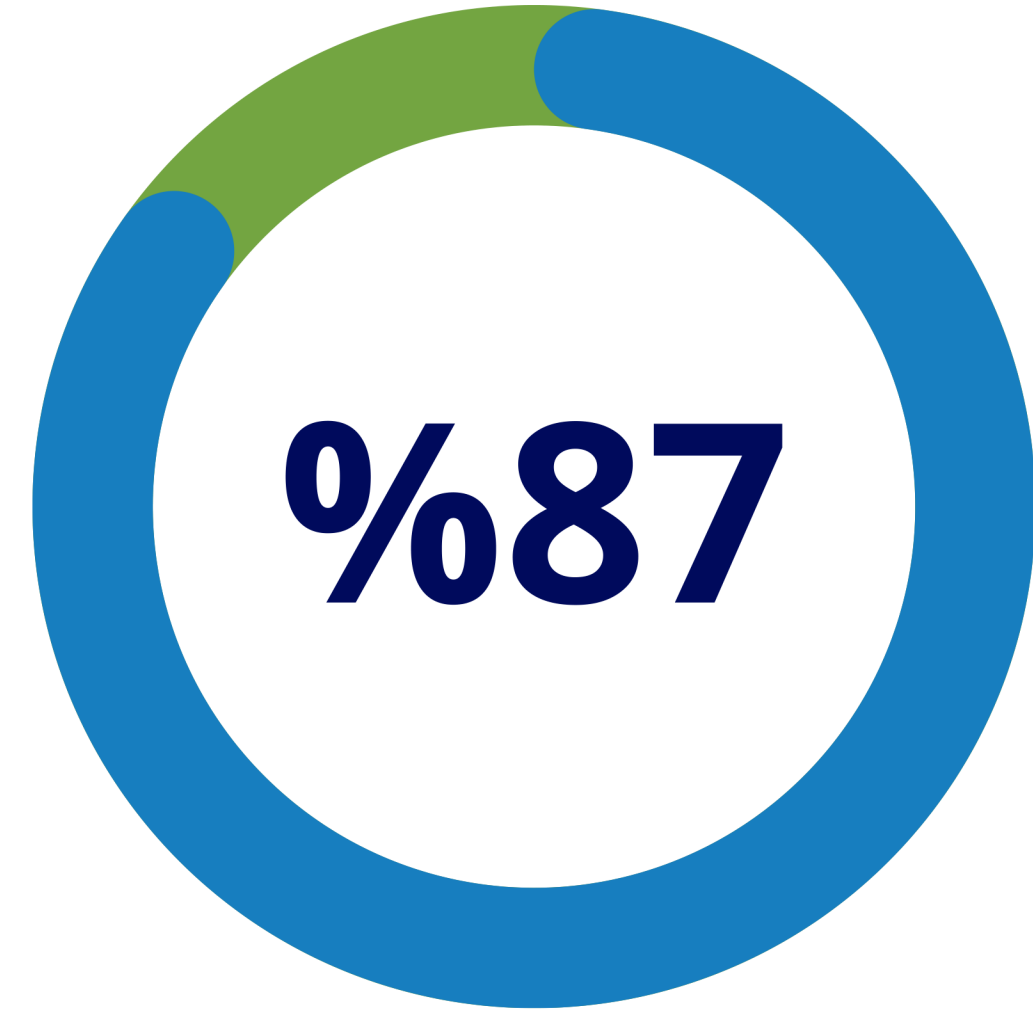
المتطوعين



العملاء



المستفيدين



الرضا العام لأصحاب المصلحة

نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة

لعام ٢٠٢٢م

نفتخر برضاهم

٩٣.٦٨%

رضا أصحاب المصلحة عن الخدمات المقدمة

الجمعية العمومية

٨٧.٦٢%

برنامج التمكين
في القطاع السياحي

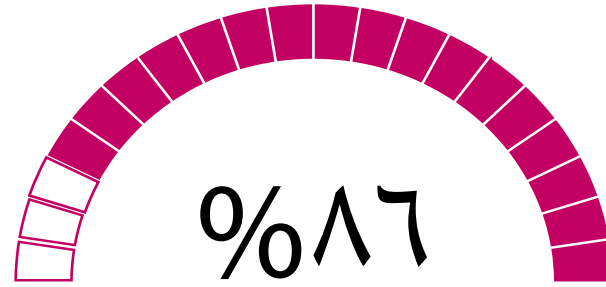
٩٤.٢٩%

مبادرة توزيع المكيفات
على الأسر المحتاجة

١٠٠%

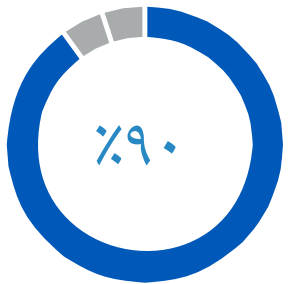


نتائج قياس رضا ذوي المصلحة لعام ٢٠٢١م

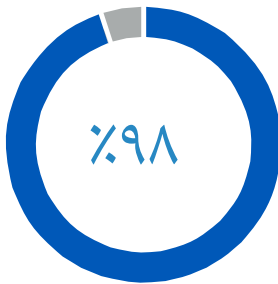


نسبة رضا ذوي المصلحة

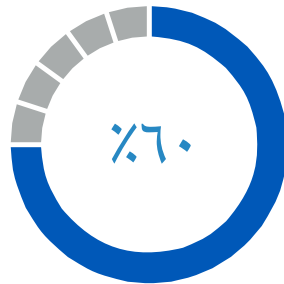
مبادرة مستقبل أفضل



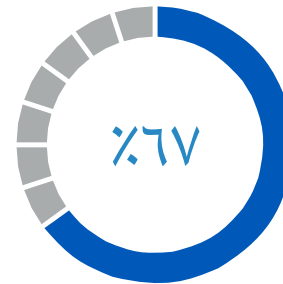
المستفيدين



المتطوعين



المدعوين في ورشة إدارة
التغيير للعودة نحو الإزدهار



أعضاء الجمعية العمومية

قياس رضا ورشة عمل (إدارة التغيير للعودة نحو الإزدهار)

٪٧٠

مدى تمتع مديري الجلسات بالقدرة على توصيل المعلومات

٪٦٠

مدى تحقيق الورشة للأهداف المرجوة منها

٪٧٠

مدى إلمام مديري الجلسات بأهداف الورشة

٪٦٠

مدى استفادتك من هذه الورشة

٪٩٠

مدى رضاك عن أداء منظمي الورشة

٪٧٠

مدى مناسبة اليوم والوقت الذي عقدت فيه الورشة

٪٩٠

مدى مناسبة المكان الذي أقيمت به الورشة

٪٧٠

مدى قدرة مديري الجلسات على إدارة الحوار أثناء الورشة

الإقتراحات

- * أن يكون هناك ورش مستمرة للمشاركة في تطوير أداء اكتفاء.
- * مدير الورشة بحاجة إلى معرفة نقاط القوة في الجمعية.
- * الورشة بحاجة إلى محاور أكثر تفصيلا ونقاش وحوار أطول ومشاركة من بعض المتخصصين والمعنيين.
- * توضيح الهدف من الورشة بشكل أفضل.
- * استمرار مثل هذه اللقاءات من وقت لآخر مع مجموعات مختلفة مثل الممولين، الجهات الحكومية، الجمعيات الخيرية ...
- * اقتراح مهام للأعضاء لتحفيز الانتماء والنشاط.
- * الاسراع في تطبيق التوصيات.

من المدعوين راضين بوجه
عام عن ورشة العمل ٪٧٣

قياس رضا المتطوعين (مبادرة مستقبل أفضل)

٪١٠٠

إسناد المهام لي وفق نطاق مهامي
في الفرصة التطوعية

٪١٠٠

شرح مهامي التطوعية
بشكل وافي وواضح

٪١٠٠

تم التعامل معي من قبل الإدارة والعاملين
بكل احترام وتقدير وشفافية وعدالة

٪١٠٠

التعريف بالجمعية ووحدة التطوع
والعاملين بها بشكل كافي

٪١٠٠

الإشراف وفق ما تم الإتفاق عليه، والتجاوب
في الإجابة على استفساراتي

٪١٠٠

تقديم الدعم والمساندة لأداء
الفرصة التطوعية بأفضل وجه

٪١٠٠

تقديم الدعم بالموارد والأدوات اللازمة
لأداء الفرصة التطوعية

٪٨٣

تزويدي بتغذية راجعة لأدائي
بكل شفافية ووضوح

٪١٠٠

سأكرر تجربتي التطوعية في
فرص أخرى مع اكتفاء

تجربة المتطوعات في العمل

- * تجربة جميلة.
- * كوني نموذج حي للحاضرات أتقدم بالشكر للجمعية على اهتمامها بالفتيات ومساعدتهن لإكمال تعليمهن وأعبء عن سعادتني بالمشاركة.
- * من أروع التجارب التطوعية وأرقى التعامل الأخلاقي والإحترام، نشكر جهودكم ونتمنى لكم التوفيق والسداد.
- * جيدة جداً شكراً لكن.
- * رائعة سأكررها بإذن الله.
- * رائعين ومنظمين ومحترمين جداً ومقدرين للوقت.

من المتطوعين راضون بوجه
عام عن الفرصة التطوعية ٪٩٨



قياس رضا المستفيدين (مبادرة مستقبل أفضل)

٪٩٢

مدى مناسبة مكان وزمان اللقاء

٪٨٣

مدى مناسبة محاور اللقاء لاحتياجاتكم

٪٩٢

جودة تنظيم اللقاء

٪٩٢

تعامل واستقبال منظمين اللقاء

٪٨٥

مدى حرص مسؤول المبادرة
عن تلمس احتياجاتكم

٪٩٠

مدى استفادتكم من هذه المبادرة

٪٩٠

تجاوب مسؤول المبادرة مع
الاستفسارات

٪٨٠

الإرشاد والتوجيه ومتابعة إجراءات
التسجيل في المدارس

٪٩٥

مدى وضوح أهداف المبادرة

٪٩٥

مدى سهولة الانضمام للمبادرة

٪١٠٠

مدى رضاكم عن أداء القائمين
على المبادرة

آراء المستفيدين

٪٩٠ من المستفيدين راضيات
بوجه عام عن المبادرة

- * وضع خطط لمساعدة الأسر المحتاجة.
- * تمت الاستفادة من حيث معرفة كيفية العودة لمقاعد الدراسة وأخذ الكتب المدرسية.
- * تمت الاستفادة من اللقاء معنوياً.
- * تكرار اللقاء التوعوي.

قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية لعام ٢٠٢١ م

تزويدكم بتقارير إنجازات الجمعية دورياً
(الربعية والسنوية)



سهولة التواصل بالمسؤول عن إدارة أعضاء
الجمعية العمومية



إجراءات انعقاد اجتماع الجمعية
العمومية السابقة



سهولة إجراءات تسديد رسوم العضوية



قياس رضا العملاء عن جودة خدمات اكتفاء

عام ٢٠٢٠م



%٨٥

تعاون ضابط الاتصال
المعتمد في الاتفاقية



%٩٥

الرضا عن مستوى العاملين
وتعاونهم



%٩٠

سرعة التجاوب والرد
على الاستفسارات



%٧٥

مدى الرضا عن وسائل
التواصل المتاحة



%٧٥

احترافية فريق العمل



%٨٠

انجاز الخدمة في
الوقت المحدد



%٨٥

مدى تلبية الخدمة
للاحتياج



%٩٠

الرضا عن جودة
الخدمة المقدمة

العملاء



%٨٤

مجموع نسبة رضا العملاء