

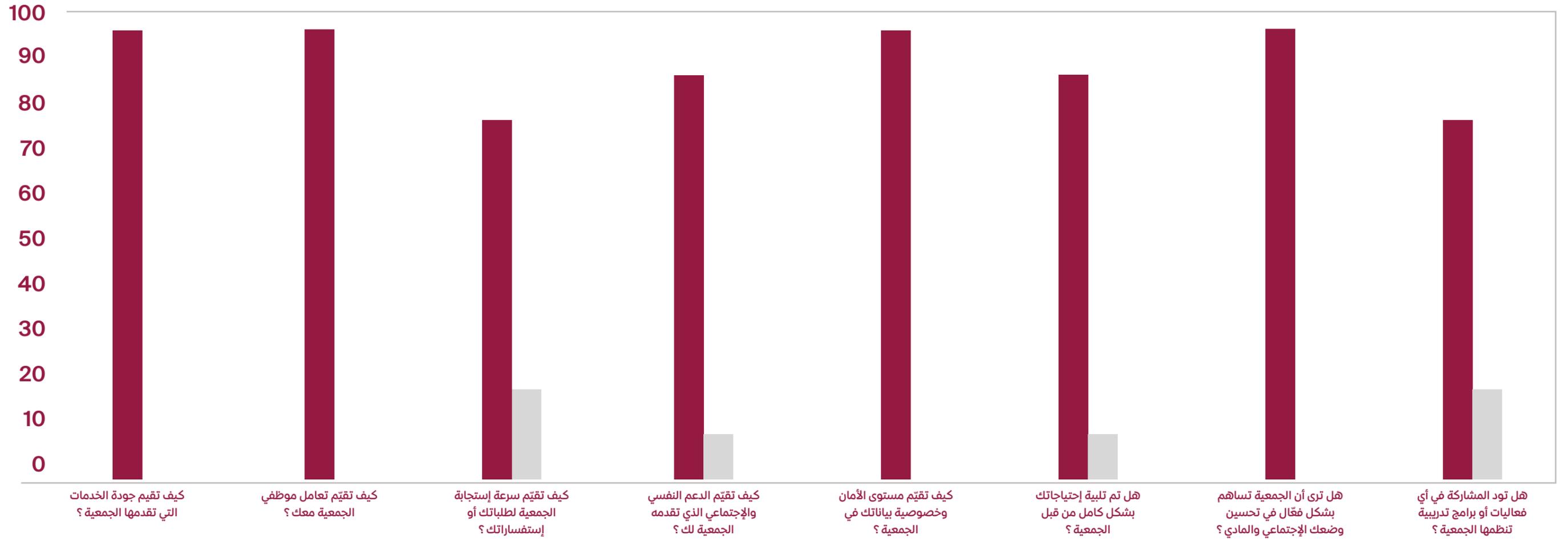


نتائج قياس الرضا

في إطار إلتزام جمعية الزاد للخدمات الإنسانية بترسيخ مبادئ التميز المؤسسي وتعزيز الشفافية في التعامل مع أصحاب المصلحة تم إعداد قياس رضا لأصحاب المصلحة حيثُ يهدف هذا القياس إلى تقييم مستوى الأداء و إستيعاب التطلعات بما يسهم في تحقيق التحسين المستمر وتلبية أعلى معايير الجودة ، ، ،

وقد عُرضت نتائج القياس على مجلس الإدارة وتمت مناقشتها وتوثيق التوصيات التي تعزز من مسارات التطوير والتحسين ، مما يعكس حرص الجمعية على الإستفادة من التغذية الراجعة لدعم رؤيتها في تعزيز أثرها المجتمعي وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة و الإحترافية

التحليل البياني لنتائج إستبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم



تقييم التعامل مع موظفي الجمعية

أبدى المشاركون رضاهم بنسبة 100% عن التعامل مع موظفي الجمعية، حيث أكدوا على إحترافية وسلاسة التعامل، مما يعزز العلاقة الإيجابية بين الجمعية والمستفيدين

تقييم جودة الخدمات

حصلت خدمات الجمعية على تقييم ممتاز بنسبة 100% من المشاركين، مما يعكس رضاهم التام عن جودة الخدمات المقدمة و إستيفائها لتوقعاتهم وإحتياجاتهم

مستوى الأمان والخصوصية

أظهرت النتائج رضا كامل بنسبة 100% عن مستوى الأمان والخصوصية الذي توفره الجمعية في التعامل مع بيانات المستفيدين، مما يعكس إلتزام الجمعية بمعايير عالية من السرية والأمان

الدعم النفسي والإجتماعي

تم تقييم الدعم النفسي والإجتماعي الذي تقدمه الجمعية بنسبة 90% كتقييم ممتاز، مع أن 10% رأوا أن هذا الدعم جيد، مما يشير إلى جودة الخدمات مع وجود مساحة لتحسين التجربة لدى شريحة صغيرة

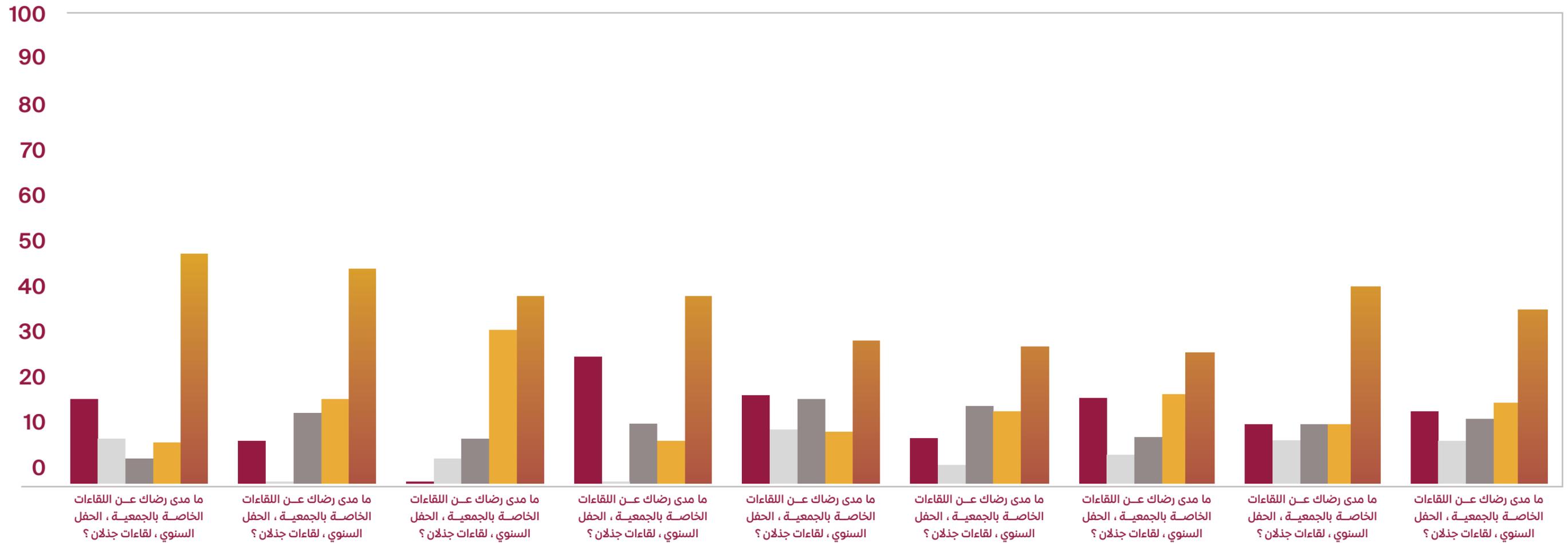
المساهمة في تحسين الخدمات و المشاركة في البرامج المستقبلية

100% من المشاركين أكدوا دور الجمعية في تحسين أوضاعهم الإجتماعية والمعيشية، وأبدى 80% رغبتهم في المشاركة مستقبلاً بفعاليات الجمعية، بينما 20% أظهروا عدم الرغبة، مما يتطلب دراسة إحتياجاتهم

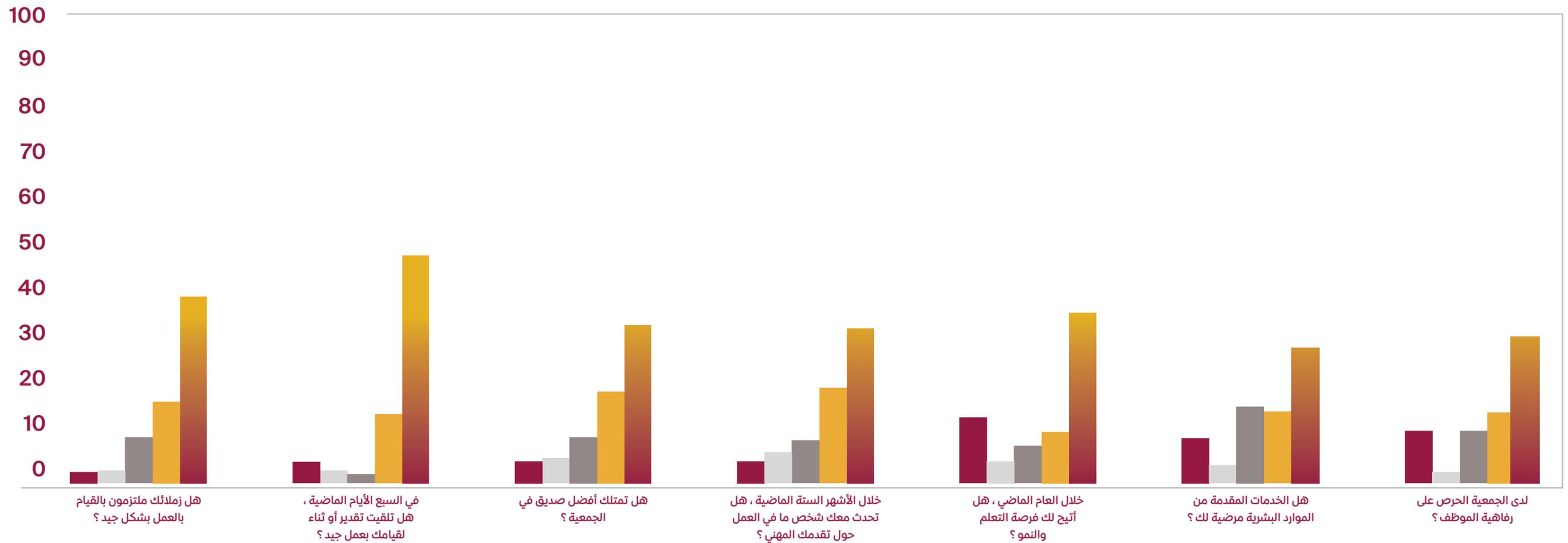
تلبية الإحتياجات

أكد 90% من المشاركين أنه تم تلبية إحتياجاتهم بشكل كامل من قبل الجمعية، مما يعكس فعالية وكفاءة العمليات الداخلية لتلبية متطلبات المستفيدين

التحليل البياني لنتائج إستبيان قياس رضا الموظفين



التحليل البياني لنتائج إستبيان قياس رضا الموظفين



التغذية الراجعة

أبرزت النتائج أن التواصل مع المديرين المباشرين يتم بسلاسة لدى معظم الموظفين، مما يعزز من فعالية العمليات اليومية ويُسهم في تحسين الإنتاجية، مع وجود بعض الملاحظات بشأن تحسين وسائل التواصل مع فئات محددة

في جانب التطوير المهني، أفادت شريحة كبيرة من الموظفين بتوافر الدعم والتشجيع على النمو المهني، إلا أن هناك حاجة لتعزيز الجهود وتوسيع فرص التعلم والتطوير لبعض الفئات لضمان تحقيق الإستفادة القصوى، وقد أثنى الموظفون على أهمية الفعاليات والأنشطة التي تُنظمها الجمعية، مشيرين إلى دورها في تعزيز الروابط المهنية و الإجتماعية داخل بيئة العمل

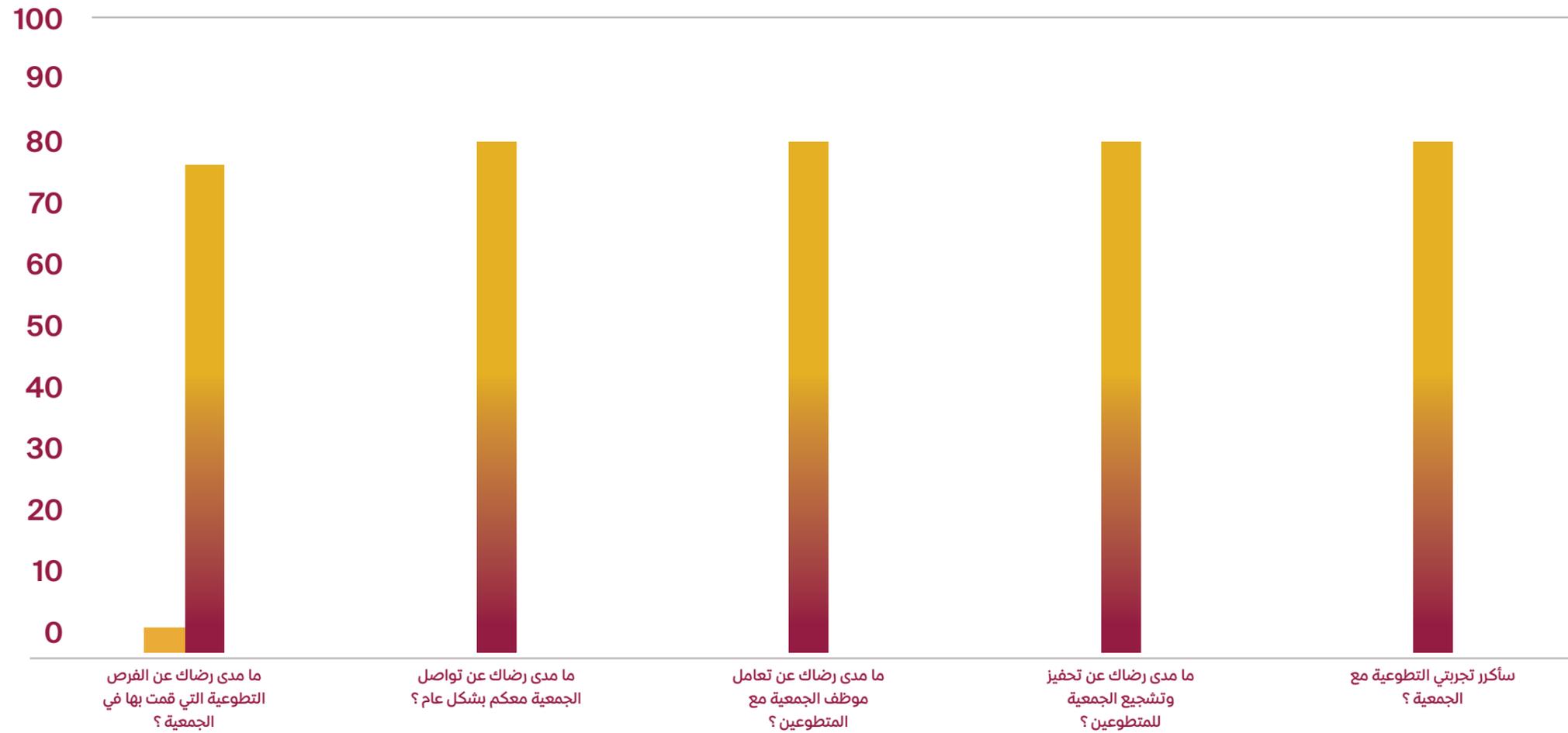
بصورة عامة، تُظهر التغذية الراجعة أن الجمعية تسير في الإتجاه الصحيح نحو توفير بيئة عمل داعمة ومرضية لموظفيها، ومع ذلك، فإن التركيز على معالجة الملاحظات المتعلقة بالتواصل، ووضوح الأدوار، وتوسيع فرص التقدير والتطوير يمكن أن يُسهم بشكل كبير في تعزيز رضا الموظفين ورفع مستوى الأداء العام

أظهرت نتائج الإستبيان أن غالبية الموظفين يعبرون عن رضاهم تجاه الجمعية كبيئة عمل، حيث أبدوا إرتياحًا عامًا نحو بيئة العمل والإمكانات المتوفرة التي تدعم أداءهم اليومي

كما أشارت النتائج إلى وضوح التوقعات والمسؤوليات الوظيفية لدى غالبية الموظفين، مما يساعدهم في تحقيق أهداف الجمعية، إلا أن هناك حاجة لتوفير المزيد من التوضيح والدعم لبعض الموظفين الذين أبدوا عدم وضوح كامل تجاه أدوارهم ومسؤولياتهم، وفيما يتعلق بتوفير الأدوات والموارد اللازمة، عبر الموظفون عن رضاهم العام بهذا الجانب، مع إقتراحات لتحسين الأدوات الحالية وتوفير إضافات تدعم الأداء بشكل أفضل

فيما يتعلق بتقدير الجهود، أظهرت النتائج وجود تقدير عام من الجمعية تجاه موظفيها، مع توصية بتكثيف برامج التقدير المستمر لضمان شعور الجميع بالإهتمام والتكريم المناسب، وأبرزت النتائج أيضًا أن العلاقات الشخصية بين الموظفين تُعد إيجابية بشكل عام، إلا أن بعض الفئات أشارت إلى الحاجة لتعزيز الروابط الاجتماعية والدعم الداخلي

التحليل البياني لنتائج إستبيان قياس رضا المتطوعين



التغذية الراجعة

أولاً

عبر 100% من المشاركين عن رضاهم التام تجاه الفرص التطوعية التي وفرتها الجمعية، مما يعكس حرص الجمعية على تلبية تطلعات المتطوعين وفتح آفاق متنوعة لمشاركتهم

ثالثاً

أظهرت النتائج تقييماً كاملاً بنسبة 100% لتعامل موظفي الجمعية مع المتطوعين، حيث أبدى المشاركون إعجابهم بالمهنية و الإحترام في التعامل، وهو ما يعكس ثقافة الجمعية القائمة على التقدير والشراكة

خامساً

أجمعت كافة الردود بنسبة 100% على أن تجربة التطوع مع الجمعية كانت إيجابية وذات قيمة مضافة، مما يعكس نجاح الجمعية في تصميم تجربة تطوعية ترتقي إلى مستوى التوقعات، وتلبي إحتياجات المتطوعين بشكل إحترافي يعزز شعورهم بالإنتماء والرضا التام

ثانياً

حصلت الجمعية على تقييم كامل بنسبة 100% فيما يتعلق بالتواصل مع المتطوعين، مما يدل على وجود قنوات إتصال فعالة وميسرة تعزز من تجربة المتطوعين وتوفر لهم الدعم اللازم

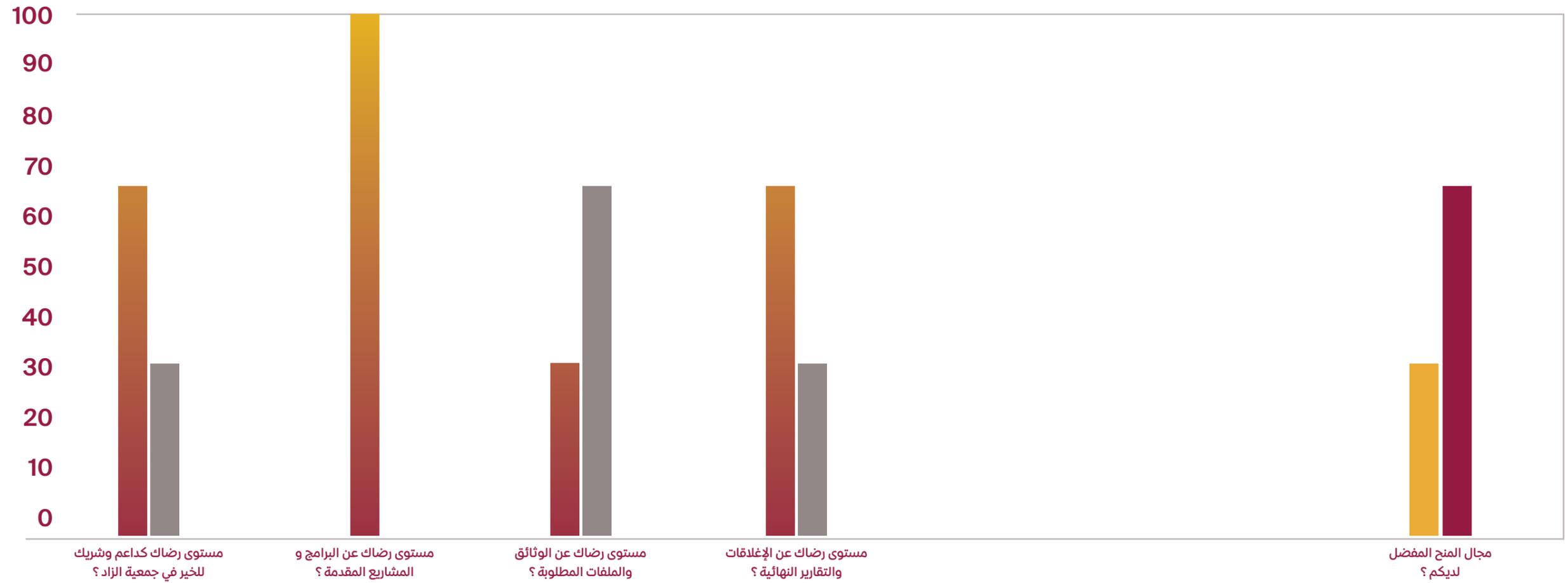
رابعاً

عبر المشاركون عن رضا كامل بنسبة 100% بشأن جهود الجمعية في تحفيز وتشجيع المتطوعين، مما يعكس إلتزام الجمعية بتوفير بيئة داعمة ومحفزة تحترم جهود المتطوعين وتثمن مساهماتهم

سادساً

لاقت وحدة التطوع إشادة واسعة من جميع المشاركين، حيث أبدوا إعجابهم الكبير بأداء الوحدة وتفانيها في تقديم تجربة تطوعية مثالية، وقد انعكس ذلك في تعزيز ثقة المتطوعين في الجمعية وإبراز دور وحدة التطوع كركيزة أساسية في تحقيق رؤية الجمعية وأهدافها التنموية

التحليل البياني لنتائج إستبيان قياس رضا المانحين و الشركاء



التغذية الراجعة

أولاً

أظهرت النتائج أن 67% من المشاركين راضون عن دورهم كداعم و شريك في الجمعية و هذا يعكس مستوى إيجابياً من التقدير لدورهم، ويؤكد نجاح الجمعية في تعزيز علاقتها بالداعمين وتمكينهم من المساهمة في تحقيق الأهداف المشتركة

ثانياً

حصلت الجمعية على نسبة رضا كاملة بلغت 100% عن البرامج والمشاريع المقدمة و هذه النتيجة تعكس الجودة العالية للبرامج ومدى فعاليتها في تلبية إحتياجات المستفيدين وتحقيق أثر ملموس في المجتمع

ثالثاً

عبر 67% من المشاركين عن رضاهم عن الإغلاقات والتقارير النهائية المقدمة لهم و هذه النسبة تعكس كفاءة العمليات الختامية للمشاريع ودقة التقارير النهائية، مع إمكانية تحسين الجوانب المتعلقة بالوضوح والشمولية لزيادة مستوى الرضا العام

رابعاً

أظهرت النتائج أن 33% من المشاركين يفضلون المجال الرعوي كخيار أول في مجال المنح، بينما تنوعت باقي التفضيلات بين المجالات التنموية، المجتمعية، والتطوعية و هذا التباين يعكس أهمية تعزيز الجهود في المجال الرعوي كونه الأكثر طلباً، مع مواصلة دعم المجالات الأخرى بما يحقق التوازن ويلبي إحتياجات المستفيدين المختلفة

توصيات مجلس الإدارة

صاحب المصلحة

المستفيدين/ المتطوعين/ المانحين و الشركاء/ الموظفين

التوصية

أوصوا بالإهتمام والعناية بنتائج القياس

التنفيذ

تم تنفيذ التحسينات بشكل تدريجي وفقاً للأولويات المحددة في نتائج القياس، مع متابعة أثر التحسينات وتوثيق الإنجازات، وإبرازها في التقارير لتأكيد إلتزام الجمعية بتطوير الأداء

التحسين

تحسين العمليات والخدمات المقدمة بناءً على الملاحظات المستخلصة من القياس الدوري، بما يحقق جودة أعلى في الأداء ويلبي توقعات أصحاب المصلحة

الإعتماد

الاسم / م.عثمان البشر

المنصب / رئيس مجلس الإدارة

التوقيع /



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ