

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



المركز الوطني لتنمية القاع غير الربحي
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بحي الصحافة (مشكاة)
سجل رقم ٣٠٧١

قياس رضا الشركاء

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحبي الصحافة

يوم الأربعاء ١٤ / ١١ / ١٤٤٥ هـ الموافق ٢٢ / ٠٥ / ٢٠٢٤ م

إن غاية التطور الاستراتيجي لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحبي الصحافة هو تحقيق تطلعات أصحاب المصلحة في الجمعية ، وينقسم الشركاء المتأثرون بعمل الجمعية إلى شركاء رئيسيين وشركاء ثانويين وفقاً لتفاعلاتهم مع الجمعية .

وإيماناً بأهمية تحليل أصحاب المصلحة في تجويد عمليات البناء الاستراتيجي للجمعية وتمتين العلاقات التشاركية مع كافة المتأثرين بالخطوة الاستراتيجية قام المعنيون باستطلاع آراء الفئات المتأثرة بعمل الجمعية من خلال استبانات مغلقة ومفتوحة تقيس الرضا عن الخدمات المقدمة لفئة المستفيدة وترصد أهم الاحتياجات والمطالب من الجمعية .

وبناءً على ذلك فقد عمل القائمون على الخطوة الاستراتيجية على الوصول إلى أربع فئات متأثرة بعمل الجمعية بشكل لقياس مدى الرضا لديهم وهو:

الفئة الأولى: أعضاء الجمعية العمومية.

الفئة الثانية: المستفيدون.

الفئة الثالثة: الموظفون في الجمعية.

الفئة الرابعة: المتطوعون.

وفيما يلي رصد لنتائج رصد تحليل الرضا لأصحاب المصلحة من جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحبي الصحافة:

المراجع الداخلي
إبراهيم المشرفي



نتائج رصد التحليل

مستوى الرضا لدى الجمعية العمومية

م	العنصر	مستوى الرضا
١	لدي علم برية ورسالة جمعية مشكاة وأهدافها بشكل واضح ومحدد	٨٤,٦٪
٢	تقوم الجمعية باطلاعي على الإنجازات التي تحقّقها بشكل دوري	٩٢,٣٪
٣	تغطي برامج الجمعية تطلعاتي كعضو جمعية عمومية	٨٩٪
٤	لدي معرفة ببرامج الجمعية وأنشطتها	٨٤,٦٪
٥	لدي قناة ببرامج الجمعية وأنشطتها	٨٤,٦٪
٦	يتواصل معي منسوبي الجمعية بشكل جيد	٨٩,٧٪
٧	أشعر بأن الجمعية تقوم بعمل جيد على المستوى المؤسسي	٨٢٪
٨	أشعر بأن الجمعية تقوم بعمل جيد على المستوى الاجتماعي	٨٤,٦٪
٩	تصلي تقارير الجمعية الدورية باستمرار	٨٧,١٪
١٠	تتسم تقارير الجمعية بالشفافية	٨٢٪
١١	تصلي دعوة الجمعية لمناسباتها بشكل دائم	٩٧,٤٪
١٢	أتمكن من التواصل مع مجلس الإدارة وموظفي الجمعية بكل يسر	١٠٠٪
١٣	يسهل علي تقديم المقترحات والملاحظات لمسؤولي الجمعية	٩٢,٣٪
١٤	أشعر بالرضا عن أداء الجمعية بشكل عام	٨٦٪

عالية
متوسطة
منخفضة



مستوى الرضا لدى المستفيدين

م	العنصر	مستوى الرضا
١	لدي معرفة ببرامج الجمعية وأنشطتها	٨٢٪
٢	تناسب الخدمات التي تقدمها الجمعية مع احتياجاتي كمستفيد	٩٠,٥٪
٣	أشعر بأن الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٨٥٪
٤	أشعر بالرضا عن سلوك مقدمي الخدمة في الجمعية	٩٢٪
٥	تستجيب الجمعية لطلبات المستفيدين بشكل سريع	٨٤,٢٪
٦	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بيسر وسهولة	٩٢,٤٪
٧	تعمل الجمعية على استخدام التقنية في تقديم الخدمات للمستفيدين	٩٥,٣٪
٨	يلتزم موظفي الجمعية حال تقديم الخدمة بالحفاظ على قيم عالية مثل : (الخصوصية والمصداقية، والشفافية)	٨٤,٢٪
٩	تتميز برامج الجمعية وأنشطتها المقدمة للمستفيدين بالابتكار والاستدامة	٧٩,٢٪
١٠	يتم تفهم احتياجاتي وتلبيةها بشكل رائع من قبل الجمعية	٧٩,٨٪
١١	تتفاعل الجمعية مع الإعلام الجديد ومواقع التواصل بشكل جيد	٨٨,١٪
١٢	أشعر باهتمام منسوبي الجمعية وحرصهم أثناء تقديم الخدمة	٨٩,٨٪
١٣	تتفاعل الجمعية بشكل رائع مع ملاحظاتي واقتراحاتي	٨٢,١٪
١٤	أوصي الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية المتاحة	٨٨,٣٪
١٥	أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل عام	٨٤٪

عالية
متوسطة
منخفضة



مستوى الرضا لدى المستفيدين

م	العنصر	مستوى الرضا
١	لدي علم برية ورسالة جمعية مشكاة وأهدافها بشكل واضح ومحدد	٪٨٩,٥
٢	يلتزم الموظفون بالقيم المؤسسية للجمعية في العلاقات الداخلية والخارجية	٪٩١,٦
٣	يعد الهيكل التنظيمي فعال جداً في تحقيق أهداف الجمعية وغاياتها	٪٨٦,٦
٤	يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومحدد في الإدارات المتخلفة للجمعية	٪٨٤,٤
٥	يوجد نظام أتمتة للإجراءات والمهام اليومية في الجمعية	٪٨١,٣
٦	تعمل الجمعية على تعريف المجتمع ببرامجها وأنشطتها وخدماتها	٪٨٣,٣
٧	تبدع الجمعية في ابتكار خدمات جديدة باستمرار	٪٨٠,٦
٨	تحافظ الجمعية على سمعة مميزة في أوساط القطاع غير الربحي	٪٨٢,١
٩	تقوم الجمعية بتشجيع التواصل الفعال وعدم آلياته في بيئة العمل	٪٨٥
١٠	تدعم الجمعية المرونة في اتخاذ القرارات	٪٨٩
١١	لدي علم بكافة (حقوقي / واجباتي) كموظف في الجمعية	٪٩٥
١٢	يتم احترام الآراء وتقدير المقترحات التي أعرضها لمسؤولي الجمعية	٪٩١,٦
١٣	أشعر بأن مستوى الضغط الناجم عن العمل في الجمعية ضمن الحد الطبيعي	٪٨٥,٥
١٤	تلبي مرافق الجمعية وخدماتها وتجهيزاتها حاجتي بشكل مرض	٪٨٢,٩
١٥	أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي داخل الجمعية	٪٨٠,٥
١٦	تهتم إدارة الجمعية بالروح المعنوية للموظف	٪٧٧
١٧	الحوافز المالية في الجمعية جيدة وعادلة	٪٤٨,٦
١٨	أشعر بوجود فرص تدريبية كافية للنمو المهني داخل الجمعية	٪٧٦,٦
١٩	تحافظ إدارة الجمعية على الموظفين المتميزين	٪٨٥,٥
٢٠	يتم تقييم أدائي الوظيفي وفق معايير واضحة وعادلة	٪٨٩,٧
٢١	أحصل على تغذية راجعة بعد تقييم أدائي في العمل	٪٩٤,٧
٢٢	يوجد تواصل جيد بيني وبين رئيسي المباشر في العمل	٪٩٧,٧
٢٣	يساعدني رئيسي المباشر في توضيح المهام المطلوبة مني بشكل جيد	٪٩٣,٣
٢٤	أشعر بالرضا عن العمل في الجمعية بشكل عام	٪٩٣,٩

عالية
متوسطة
منخفضة



مستوى الرضا لدى المتطوعين

م	العنصر	مستوى الرضا
١	أشعر بأنني حصلت على فرصة مناسبة للتطوع في الجمعية	٪٨٨,٨
٢	ساهمت بتجربتي التطوعية في تعلم واكتساب خبرة جديدة	٪٨١,٤
٣	أجد معاملة جيدة من قبل فريق العمل	٪٩٦,٣
٤	أشعر بأن أدائي ومهاراتي تتطور بشكل رائع في الجمعية	٪٧٤
٥	أتلقي تشجيعاً من المشرفين والزملاء على العمل الجيد والتعلم المستمر	٪٨١,٤
٦	تساعدني بيئة العمل في الجمعية على الإنجاز والتميز	٪٧٧,٧
٧	تتميز الجمعية بنظام حوافز جيد للمتطوع	٪٧٤
٨	تحتفي الجمعية بتفوقي في أداء العمل وإتقانه	٪٨٥,١
٩	أشعر بالحرية الكاملة في ممارسة مهمني التطوعية	٪٧٤
١٠	يتم تقييم تجربتي التطوعية وفق معايير واضحة وعادلة	٪٨٨,٨
١١	أحصل على تغذية راجعة بعد تقييم تجربتي التطوعية في الجمعية	٪٨١,٤
١٢	أرغب في العودة للعمل كمتطوع في الجمعية حال انقضاء مهمني التطوعية	٪٨١,٤
١٣	أوصى الآخرين بخوض تجربة التطوع في الجمعية	٪٨٨,٨
١٤	أشعر بالرضا عن تجربتي التطوعية في الجمعية بشكل عام	٪٨١,٤

عالية
متوسطة
منخفضة