



التغذية الراجعة لنتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

لعام ٢٠٢٤ م

نفذت جمعية الإحسان لشؤون الموتى استبيان رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤ م، واستجاب له ٧٥ مستفيداً من أصل ١٣٤ مستهدفاً بنسبة ٥٥,٩٧٪، بهدف قياس جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين.

١. أبرز النتائج:

- جودة الخدمة: ٩٢٪ من المستفيدين وصفوها بأنها ممتازة، بنسبة رضا إجمالية ٩٨,٧٪.
- سرعة الاستجابة: ٨٦,٧٪ تقييم ممتاز، مع رضا عام نحو ٩٦٪.
- تعامل الموظفين: ٨٨٪ تقييم ممتاز، بنسبة رضا عام ٩٤,٧٪.
- نظافة وسلامة المرافق: ٩٠,٧٪ تقييم ممتاز، بنسبة رضا إجمالية ٩٨,٧٪.
- مواجهة المشكلات: ٨٩,٣٪ لم يواجهوا أي صعوبات أثناء الحصول على الخدمة.

٢. ملاحظات واقتراحات المستفيدين:

- زيادة عدد العاملين خلال فترات الذروة.
- تحسين سرعة الرد على الاتصالات في أوقات الضغط.
- الاستمرار في المحافظة على مستوى النظافة وجودة المرافق.

٣. الإجراءات المتخذة من الجمعية:

- المحافظة على جودة الخدمات الحالية ورفع كفاءة الأداء.
- تعزيز سرعة الاستجابة وتحسين آليات التواصل مع المستفيدين.
- تدريب العاملين على مهارات التواصل وخدمة المستفيدين بشكل مستمر.
- متابعة توصيات الاستبيان وتنفيذها دورياً لضمان التحسين المستمر.



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205

الرقم :
التاريخ :
المشفوعات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإحسان لشؤون المرضى
بودي الدواسر
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم: ٢٢١٨

٤. خطط التحسين المستقبلية:

- زيادة الموارد البشرية أثناء فترات الضغط لتسهيل الخدمة.
- تطوير نظام متابعة التغذية الراجعة بشكل دوري لمراقبة التحسينات.
- إضافة قنوات تواصل إلكترونية لتلقي ملاحظات المستفيدين بشكل أسهل وأسرع.

الغرض: نشر هذه التغذية الراجعة يوضح التزام الجمعية بالشفافية ويتاح للمستفيدين وأصحاب المصلحة متابعة نتائج التقييم والإجراءات التحسينية المستمرة.

رئيس مجلس الإدارة

عبد الله بن محمد الراشد



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205



التغذية الراجعة لنتائج استبيان رضا الموظفين

لعام ٢٠٢٤ م

مقدمة:

في إطار حرص جمعية الإحسان لش gioon الموتى على تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين ورفع مستوى الأداء، تم تنفيذ استبيان قياس رضا الموظفين لعام ٢٠٢٤ م، وقد بلغت نسبة الاستجابة (٨٠٪) من إجمالي عدد الموظفين البالغ عددهم (٥) موظفين.

أولاً: أبرز نتائج الاستبيان

١. سنوات العمل:

جميع المشاركين (١٠٠٪) تترواح مدة عملهم بين سنة إلى ثلاثة سنوات.

٢. الرضا عن بيئة العمل:

١٠٠٪ من الموظفين يرون أن بيئة العمل مريحة ومناسبة لأداء المهام (منهم ٧٥٪ راضٍ جداً).

٣. التجهيزات والأدوات:

١٠٠٪ راضون جداً عن توفر الأدوات والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل.

٤. الأمان والخصوصية:

١٠٠٪ أكدوا أن مكان العمل آمن ويعترف بخصوصية العاملين.

٥. ساعات العمل:

١٠٠٪ يرون أن ساعات العمل مناسبة وتنسجم مع ظروف الموظف.

٦. التواصل الداخلي:

١٠٠٪ أكدوا وجود تواصل فعال وواضح بين الإدارة والموظفين.

٧. الاستماع للأراء:

١٠٠٪ يشعرون بأن الإدارة تستمع للاحتجاجاتهم وآرائهم.



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205



٨. العلاقات بين الزملاء:

١٠٠٪ وصفوا العلاقات بين الزملاء بأنها قائمة على الاحترام والتعاون.

٩. العدالة في توزيع المهام:

١٠٠٪ أكدوا وجود عدالة في توزيع المهام والمسؤوليات.

١٠. الشفافية الإدارية:

١٠٠٪ يرون أن القرارات الإدارية تتخذ بشفافية ووضوح.

١١. الرواتب:

٧٥٪ يرون أن الراتب يعكس حجم الجهد والمسؤوليات، و٢٥٪ يرون الحاجة لمراجعة هذا الجانب.

١٢. التقدير والتحفيز:

١٠٠٪ يشعرون بالتقدير عند قيامهم بعمل متميز.

١٣. الانتماء المؤسسي:

١٠٠٪ يشعرون بالفخر لانتمائهم للجمعية.

١٤. الاستمرار في العمل:

١٠٠٪ يرغبون في الاستمرار بالعمل في الجمعية لفترة طويلة.

١٥. الرضا العام:

١٠٠٪ راضون بشكل عام عن عملهم في الجمعية.

ثانياً: التحليل العام للنتائج

تشير النتائج إلى مستوى عالٍ جدًا من الرضا العام بين الموظفين، خاصة في مجالات بيئة العمل، التواصل، العدالة، الانتماء، والأمان الوظيفي.

كما تُظهر النتائج نقطة تطوير واحدة تتعلق بمستوى الرضا عن الرواتب، ما يستدعي مراجعة شاملة لهيكل الرواتب أو نظام الحوافز بما يتناسب مع الجهود والمسؤوليات.



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205

الرقم :
التاريخ :
المشفوعات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإحسان لشفون الموتى
بودي الدواسر
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم: ٢٢٨

ثالثاً: التوصيات والتحسينات المقترحة

- مراجعة الرواتب والمكافآت بشكل دوري لضمان عدالة التعويضات وتحفيز الأداء.
- الاستمرار في تعزيز بيئة العمل الإيجابية من خلال دعم التواصل والتقدير المستمر.
- تنظيم لقاء دوري للموظفين لعرض آرائهم ومقرراتهم حول تطوير الأداء والبيئة الوظيفية.
- الاستمرار في تطبيق مبدأ الشفافية والعدالة في توزيع المهام واتخاذ القرارات

المسؤول التنفيذي

خانم بن محمد بن حمد آل سبيهين



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205
البنك الأهلي السعودي