



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

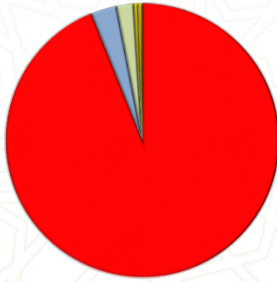
التغذية الراجعة

لاستبيان رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٤م

الرقم /
التاريخ /
المشغوعات /

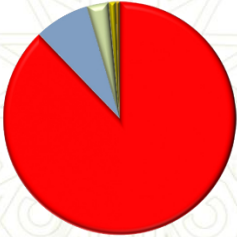
نتائج استبيان رضا المستفيدين

ما مدى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجمعية؟



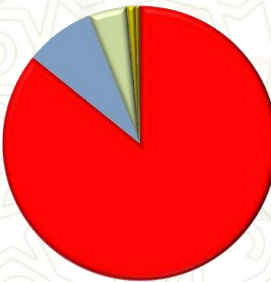
ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟



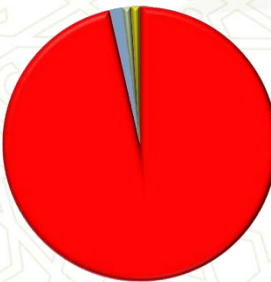
ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

هل كانت الخدمة التي تلقيناها تلبي احتياجاتك؟



ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

ما مدى رضاك عن تعامل موظفي الجمعية؟



ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة



الرقم /
التاريخ /
المشغوعات /

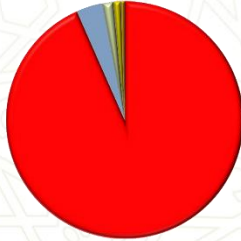
هل تشعر أن الجمعية توفر لك معلومات كافية عن
الخدمات المقدمة؟



■ ممتازة
■ جيدة جدا
■ جيدة
■ مقبولة
■ سيئة

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
ممتازة	١٨٧	%٩٤,٩
جيدة جدا	٦	%٣,٠
جيدة	٣	%١,٠
مقبولة	١	%٠,٠
سيئة	٠	%٠
الإجمالي	١٩٧	%١٠٠

ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة؟



■ ممتازة
■ جيدة جدا
■ جيدة
■ مقبولة
■ سيئة

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
ممتازة	١٨٤	%٩٣,٤
جيدة جدا	٧	%٣,٦
جيدة	٣	%١,٠
مقبولة	٢	%١
سيئة	١	%١
الإجمالي	١٩٧	%١٠٠



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

تحليل نتائج الاستبيان

١) مدى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجمعية

- ممتاز : ١٨٧ مستفيدة/ة ، يمثلون ٩٠,٨ %
- جيد جدًا : ١١ مستفيدة/ة، يمثلون ٥,٣ %
- جيد : ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١,٥ %
- مقبول : ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١ %
- سيئ : ٢ مستفيدين/ات، يمثلون ١ %

التقييم العام: الغالبية العظمى (٩٠,٨%) ترى أن مستوى الاستفادة ممتاز، ما يدل على أن برامج الجمعية تحقق أثرًا ملموسًا لدى المستفيدين.

٢) سرعة تواصل موظفي الجمعية

- ممتاز : ١٨٥ مستفيدة/ة، يمثلون ٨٩,٨ %
- جيد جدًا : ١٦ مستفيدة/ة، يمثلون ٧,٨ %
- جيد : ٥ مستفيدين/ات، يمثلون ٢,٤ %
- مقبول : .
- سيئ : .

التقييم العام: يشير ٨٩,٨ % من المشاركين إلى أن سرعة التواصل ممتازة، مما يعكس كفاءة وسرعة تواصل الجمعية مع المستفيدين.

٣) مدى تلبية الخدمة لاحتياجات المستفيدين

- ممتاز : ١٧٩ مستفيدة/ة، يمثلون ٨٧,٩ %
- جيد جدًا : ١٥ مستفيدة/ة، يمثلون ٧,٣ %
- جيد : ٧ مستفيدين/ات، يمثلون ٣,٤ %
- مقبول : ٢ مستفيدين/ات، يمثلون ١ %
- سيئ : ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١,٥ %

التقييم العام: يرى ٨٧,٩ % أن الخدمات تلبي احتياجاتهم بشكل ممتاز، مما يظهر مستوى عالي من الرضا حول تلبية الخدمات للاحتياجات.



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

٤) رضا المستفيدين عن تعامل موظفي الجمعية

- ممتاز : ١٩٢ مستفيد/ة، يمثلون ٩٣,٢ %
- جيد جدًا : ٨ مستفيدين/ات، يمثلون ٣,٩ %
- جيد : ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١ %
- مقبول : ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١,٥ %
- سيئ : ٠

التقييم العام: يتمتع ٩٣,٢ % من المشاركين برضا ممتاز عن تعامل موظفي الجمعية، مما يعكس مستوى عالٍ من الاحترافية والود في التعامل.

٥) مدى كفاية المعلومات التي توفرها الجمعية عن الخدمات المقدمة

- ممتاز : ١٩٤ مستفيد/ة، يمثلون ٩٤,٢ %
- جيد جدًا : ٧ مستفيد/ة، يمثلون ٣,٤ %
- جيد : ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١,٥ %
- مقبول : ١ مستفيد/ة، يمثلون ٠,٥ %
- سيئ : ١ مستفيد/ة، يمثلون ٠,٥ %

التقييم العام: يرى ٩٤,٢ % من المشاركين أن الجمعية توفر لهم معلومات كافية عن الخدمات المقدمة بشكل ممتاز، مما يظهر مستوى عالٍ من الرضا حول وضوح وكفاية المعلومات.

٦) تقييم جودة خدمات الجمعية

- ممتاز : ١٨٦ مستفيد/ة، يمثلون ٩٠,٣ %
- جيد جدًا : ٩ مستفيدين/ات، يمثلون ٤,٤ %
- جيد : ٥ مستفيدين/ات، يمثلون ٢,٤ %
- مقبول : ٠
- سيئ : ٠

التقييم العام: نسبة ٩٠,٣ % من المستفيدين يرون أن جودة الخدمات ممتازة، مما يدل على رضا كبير عن مستوى الخدمات المقدمة.



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

المُلخَص العام لقياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

- أظهرت نتائج الاستبيان أن الغالبية العظمى من المستفيدين عبّروا عن رضاهم بمستوى "ممتاز" في معظم الجوانب التي تم تقييمها.
- أعلى نسبة رضا كانت في:
 - كفاية المعلومات المقدمة عن الخدمات بنسبة ٩٤,٢ % ممتاز.
 - رضا المستفيدين عن تعامل موظفي الجمعية بنسبة ٩٣,٢ % ممتاز.
- بينما جاءت أقل نسبة رضا في:
 - مدى تلبية الخدمة لاحتياجات المستفيدين بنسبة ٨٧,٩ % ممتاز، مع وجود ١,٥ % قيّموا الخدمة بأنها سيئة.
 - مدى الاستفادة من الخدمات بنسبة ٩٠,٨ % ممتاز، مع وجود ١ % فقط قيّموا التجربة بأنها سيئة.

● نقاط القوة

- مستوى عالٍ من الاحترافية والود في تعامل الموظفين.
- وضوح وكفاية المعلومات المقدمة عن الخدمات.
- جودة الخدمات بشكل عام تحظى برضا مرتفع جدًا.

● فرص التحسين

- دراسة أعمق لاحتياجات بعض المستفيدين لضمان تلبية كاملة لها.
- العمل على رفع مستوى الاستفادة لدى الفئات التي أعطت تقييمًا أقل (مقبول أو سيئ).

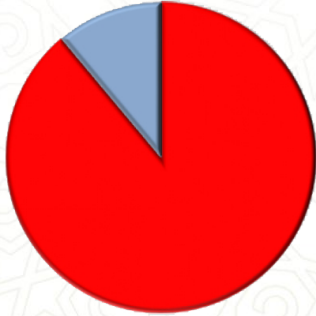
📌 الخلاصة:

نسبة الرضا العام عن خدمات الجمعية لعام ٢٠٢٤م تُعد مرتفعة جدًا ، حيث تجاوزت نسبة الرضا الممتاز في جميع الجوانب ٨٧+ % مما يعكس نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها وخدمة مستفيديها بكفاءة عالية ، مع الحاجة إلى تحسينات محدودة في تلبية الاحتياجات الفردية لبعض المستفيدين.

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

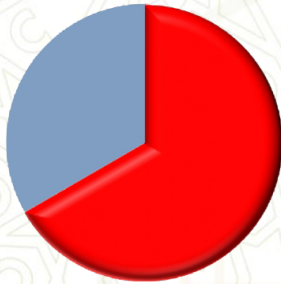
نتائج استبيان رضا الموظفين

كيف تقيم بيئة العمل في الجمعية من حيث الراحة والأمان؟



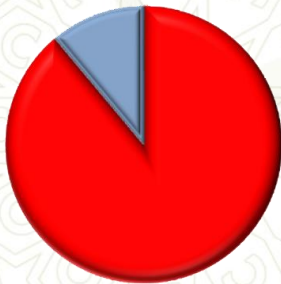
ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

ما مدى رضاك عن التعاون والتواصل مع زملائك في
الجمعية؟



ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

كيف تقيم مستوى الاحترام والتقدير المتبادل بين
الموظفين في الجمعية؟



ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة



الرقم /
التاريخ /
المشغوعات /

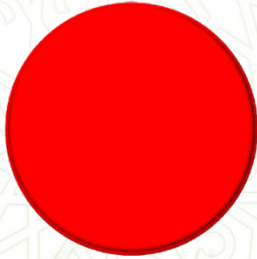
هل تشعر أن الجمعية توفر لك معلومات كافية عن
الخدمات المقدمة؟



ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

الإجابة	العدد	النسبة
ممتازة	٩	%١٠٠,٠
جيدة جدا		%٠
جيدة		%٠
مقبولة		%٠
سيئة		%٠
الإجمالي	٩	%١٠٠

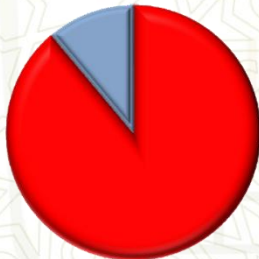
هل تشعر أن الجمعية توفر لك الدعم الكافي لأداء مهامك
الإنسانية بفعالية؟



ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

الإجابة	العدد	النسبة
ممتازة	٩	%١٠٠,٠
جيدة جدا		%٠
جيدة		%٠
مقبولة		%٠
سيئة		%٠
الإجمالي	٩	%١٠٠

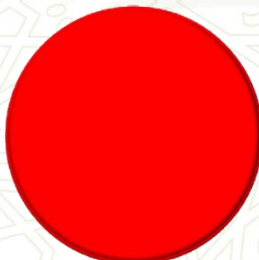
ما مدى رضاك العام عن العمل في جمعية العصلة
الخيرية؟



ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

الإجابة	العدد	النسبة
ممتازة	٨	%٨٨,٩
جيدة جدا	١	%١١,١
جيدة	٠	%٠
مقبولة	٠	%٠
سيئة	٠	%٠
الإجمالي	٩	%١٠٠

هل تشعر بالرضا عن الاستقرار الوظيفي والأمان في
الجمعية؟



ممتازة
جيدة جدا
جيدة
مقبولة
سيئة

الإجابة	العدد	النسبة
ممتازة	٩	%١٠٠,٠
جيدة جدا	٠	%٠
جيدة	٠	%٠
مقبولة	٠	%٠
سيئة	٠	%٠
الإجمالي	٩	%١٠٠



الرقم /
التاريخ /
المشغوعات /

تحليل نتائج استبيان رضا الموظفين

(١) بيئة العمل من حيث الراحة والأمان

- ممتازة : ٨ موظفين (٨٨,٩ %)
- جيدة جدًا : ١ موظف (١١,١ %)
- جيدة جدًا - جيدة - مقبولة - سيئة : ٠

التقييم العام: يرى ٨٨,٩ % أن بيئة العمل ممتازة من حيث الراحة والأمان، مما يعكس التزام الجمعية بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة.

(٢) التعاون والتواصل مع الزملاء

- ممتازة : ٦ موظفين (٦٦,٧ %)
- جيدة جدًا : ٣ موظفين (٣٣,٣ %)
- جيدة جدًا - جيدة - مقبولة - سيئة : ٠

التقييم العام: جميع المشاركون يرون التعاون والتواصل على مستوى جيد جدًا أو ممتاز، مما يدل على وجود روح عمل جماعي قوية.

(٣) مستوى الاحترام والتقدير المتبادل بين الموظفين

- ممتازة : ٨ موظفين (٨٨,٩ %)
- جيدة جدًا : ١ موظف (١١,١ %)
- جيدة جدًا - جيدة - مقبولة - سيئة : ٠

التقييم العام: غالبية الموظفين يرون أن الاحترام والتقدير بين الزملاء ممتاز، مما يساهم في تعزيز بيئة عمل إيجابية.

(٤) كفاية المعلومات المقدمة عن الخدمات

- ممتازة : ٩ موظفين (١٠٠ %)
- جيدة جدًا - جيدة - مقبولة - سيئة : ٠

التقييم العام: جميع الموظفين يؤكدون أن الجمعية توفر لهم المعلومات الكافية عن الخدمات المقدمة، مما يعكس وضوح السياسات الداخلية.



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

٥) الدعم المقدم لأداء المهام الإنسانية بفعالية

- ممتازة : ٩ موظفين (١٠٠ %)
 - جيدة جدًا - جيدة - مقبولة - سيئة. :
- التقييم العام ١٠٠ % :** من الموظفين راضون عن الدعم المقدم لهم، وهو مؤشر قوي على نجاح الجمعية في تمكين موظفيها.

٦) الرضا العام عن العمل في الجمعية

- ممتازة : ٨ موظفين (٨٨,٩ %)
 - جيدة جدًا : ١ موظف (١١,١ %)
 - جيدة - مقبولة - سيئة. :
- التقييم العام :** نسبة كبيرة (٨٨,٩ %) راضية بشكل ممتاز عن العمل في الجمعية، مما يعكس ولاءً وظيفيًا واستقرارًا معنويًا جيدًا.

٧) الرضا عن الاستقرار الوظيفي والأمان في الجمعية

- ممتازة : ٩ موظفين (١٠٠ %)
 - جيدة جدًا - جيدة - مقبولة - سيئة. :
- التقييم العام :** كل الموظفين يشعرون بالاستقرار والأمان الوظيفي، وهو من أهم عناصر الاستدامة المؤسسية.

الملخص العام

- أظهرت نتائج الاستبيان رضا مرتفع جدًا في جميع المحاور، حيث تراوحت نسب التقييم الممتاز بين ٦٦,٧ % و ١٠٠ %
- أعلى رضا تحقق في :
 - الاستقرار الوظيفي والأمان (١٠٠ %)
 - الدعم المقدم للمهام (١٠٠ %)
 - كفاية المعلومات (١٠٠ %)
- أقل رضا نسبيًا كان في :
 - التعاون والتواصل بين الزملاء (٦٦,٧ %) ممتاز ، ٣٣,٣ % جيد جدًا .



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

التوصيات

- ١) الحفاظ على الممارسات الإيجابية الحالية التي أدت إلى نسب رضا ١٠٠٪ في عدة محاور.
- ٢) تعزيز التواصل الداخلي بين الموظفين عبر لقاءات دورية أو برامج تواصل لتعزيز التعاون.
- ٣) استمرار الاستثمار في بيئة العمل لتظل مريحة وآمنة، مع متابعة ملاحظات الموظفين بشكل مستمر.