

تقرير استبانات قياس رضا أصحاب المصلحة
لعام ٢٠٢٣



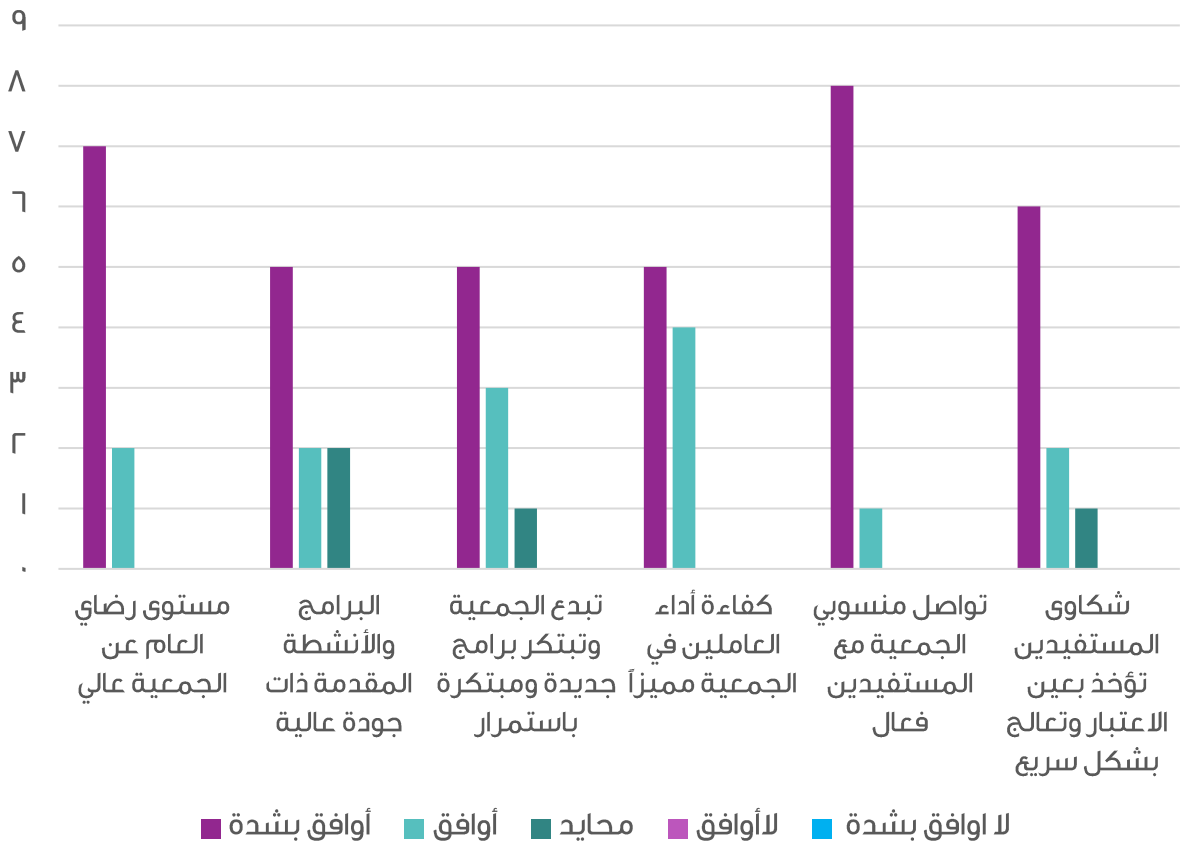
قياس رضا المستفيدين

تم قياس رضا مستخدمي الجمعية عبر ٢ تصنيفين أساسيين لاستبانات قياس الرضا وهي كالتالي:

١. استبانة قياس رضا نهاية البرنامج.

٢. استبانة قياس رضا المستفيدين نهاية العام.

وبلغ إجمالي الإجابات على استبانات قياس الرضا ١٣٤ إجابة وبتوفيق الله كانت نسبة الرضا العام ٩٢%.



قياس رضا المتطوعات

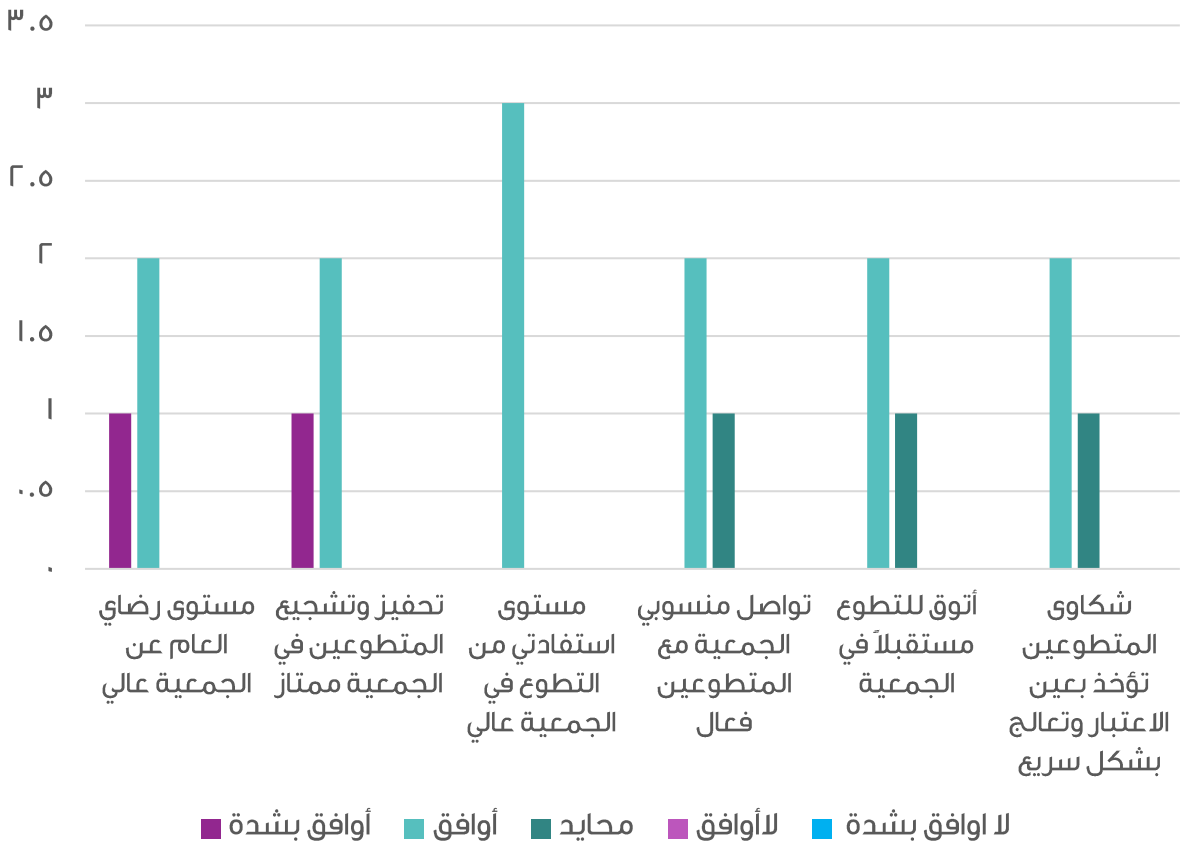
تم قياس رضا متطوعات الجمعية عبر ٢ تصنيفين أساسيين لاستبانات قياس الرضا وهي كالآتي:

١. استبانة قياس رضا نهاية الفرصة التطوعية.

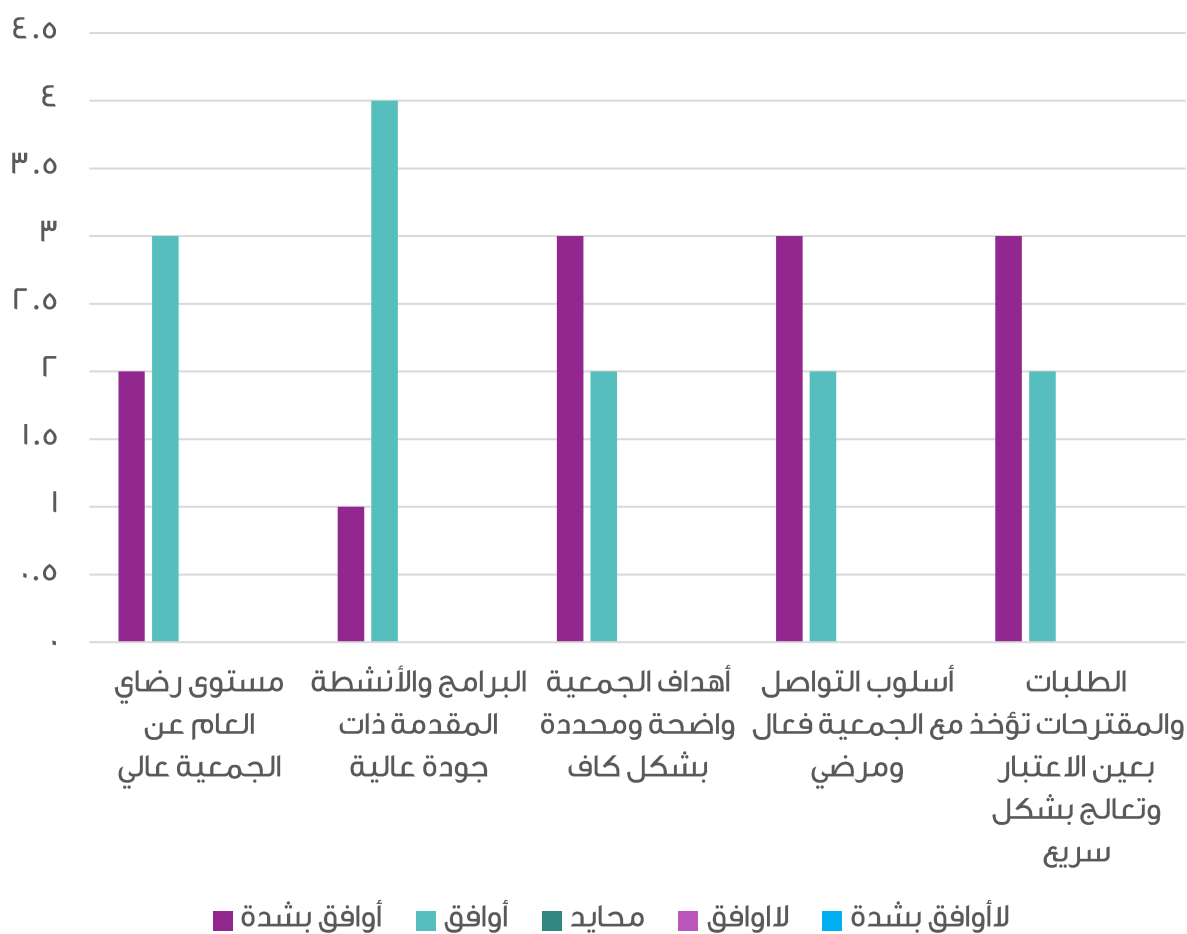
٢. استبانة قياس رضا المتطوعات نهاية العام.

وبناءً على ذلك، تم قياس رضا ١٢٦ متطوعة في ١٢٦ فرصة تطوعية

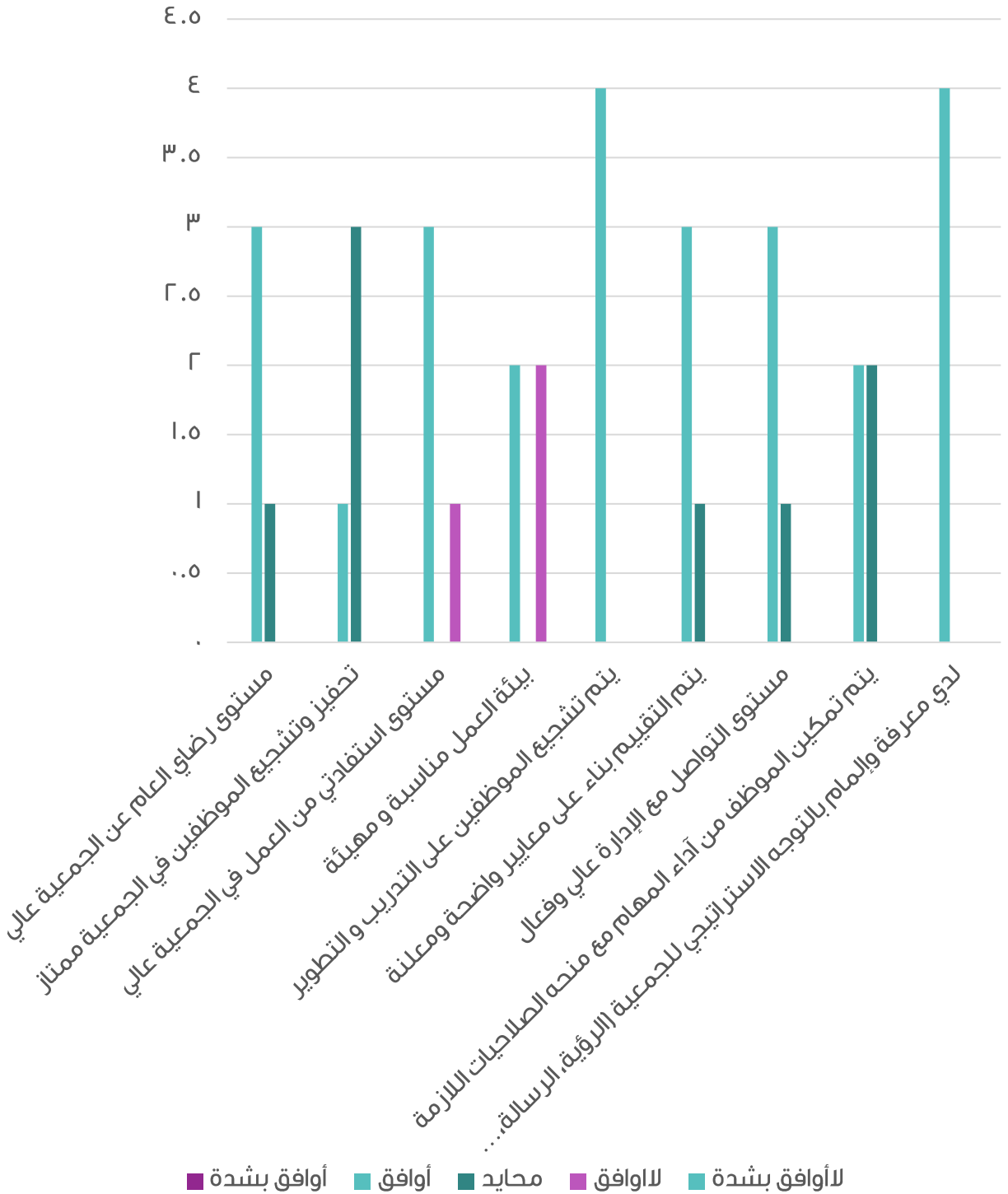
وبلغت نسبة الرضا العام بحمد الله **٩٣%**.



قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة



قياس رضا الموظفين



من تعليقات الاستبانات

مبدعين دائماً وأبداً استمرووووووووا يا أبطال ❤️❤️❤️❤️❤️❤️❤️

حقيقة أحب أشكر كل القائمين على جمعية فتاة العشرين من القلب ..
لم ادخل الا برامج زمرة واتوق لجديد الجمعية والتسجيل فيه .. الحمد لله
من الله علي بدخول برنامج زمرة التغذية وبرنامج زمرة السيرة النبوية و
انتظر على فارغ الصبر برنامج زمرة القراءة المثمرة ..
كل البرامج ذات جودة عالية ورائعة ونافعة ومفيدة ومريحة فلا نقول الا
جزاكم الله خيراً ..

الا اني حقيقة أخص بالذكر برنامج زمرة التغذية ، وذلك لأنه فريد من نوعه
بمعنى الكلمة، رغم اهميته البالغة وارتباطه القوي بالإسلام لكن كثير من
الجمعيات اغفلته حقيقة وركزت على جانب الاخلاق و العبادات بينما في
جمعية العشرين تم تسليط الضوء على جانب التغذية بأبهى صور ... قمة في
الروعة ..

لو الرغم من قلة العدد في البرنامج الا اني متأكدة أنه منطلق رائع هذا
البرنامج عظيم عظيم عظيم

وحقيقة لو يعاد فتحه مره اخرى .. سجلت فيه مجددا دون تفكير .. لانه
محور جديد ويأتي من بيئة آمنة فشكرا شكرا لكم حقيقة .. اتمنى يكون له
سلسلة واسعة وان ينشر بين الناس لأننا اليوم عندنا جهل وقلة وعي بجانب
الغذاء .. شكرا لكم وشكرا لكل القائمين على جمعية فتاة العشرين و اشكر
بالتحصيل القائمين على زمرة التغذية

جزاكم الله خيراً وبارك في جهودكم ❤️

جمعية متفاعلة ، البرامج رائعة والتنظيم ممتاز

من تعليقات الاستبانات

مقترح: التركيز على البرامج البنائية الممتدة والمرحلية لجميع المراحل

احببتكم في الله ♥♥ وان شاء الله اجيب صحباتي وقريباتي في اللقاءات القادمة

جزاكم الله خير كانت ديوانية المرأة اكثر من رائعة

اختياركم لمكان ديوانية المرأة كان جميل جدا والضيافته وكل شيء روعه مره كتجهيزات جماليه وشكليه واهتمامكم بنا مره عالي حفواتكم وابتسامتكم وتوجيهاتكم وسرعة الاستجابة في الرد على الواتس وتوزيعاتكم جمالا ما شاء اللهم بارك جهود رائعه.

نشكر لكم كل الجهد و لا نقول إلا جزاكم الله عنا كل خير . . نفع برنامج زمرة التغذية عظيم عظيم جدا . . اشكر حقيقة كل من ساهم في هذا البرنامج و أسأل الله ان يكون في موازين حسناتكم وصدقة جارية بإذن الله . . نرجو برامج مشابهه او سلسلة مستمرة لتوعية الناس بالغذاء أكثر . . لدي أمل في صدري أن المجتمع سيصحى من غفلته بإذن الله

الجمعية والمنسويين فيها متعاونين وايجابيين وشكراً لهذه التقطه، واتمنى التقدم والنجاح في الايام المقبلة وشكراً ♥

التغذية الراجعة



التغذية الراجعة

استعرض مجلس الإدارة في الاجتماع السادس لعام ٢٠٢٤م تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٣م، وأوصى بالتالي:

- وضع قرارات تحسينية حول الملاحظات الواردة في التقرير.
- ضرورة إطلاع أعضاء الإدارة التنفيذية بالتقرير والقرارات التحسينية المبنية عليه لتفادي الملاحظات.

وعليه، تم وضع القرارات التحسينية الآتية وتزويد أعضاء الإدارة التنفيذية بالتقرير بالإضافة لتوصية المجلس عبر بريد إلكتروني.



القرارات التحسينية



القرارات التحسينية

المسؤول	القرار التحسيني	الفئة	البند
الاتصال المؤسسي	وضع ملف لمتابعة شكاوى المستفيدين وتحديدها بأيام للمتابعة وإغلاق الشكوى.	المستفيدين - المتطوعات	شكاوى المستفيدين/ المتطوعات تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع
الشؤون الإدارية	دراسة الاحتياج التدريبي للعاملين في الجمعية.	المستفيدين	كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميز
الشؤون الإدارية	تطوير وتجويد العمل وفق معايير محددة.		
البرامج	الالتزام بمعايير الجودة عند اقامة البرامج.	المستفيدين	
البرامج	تقييم البرامج بعد انتهائها وتحليل الدروس المستفادة منها وتطويرها بشكل مستمر.	أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة	البرامج والانشطة ذات جودة عالية
البرامج	٣. وضع سياسات خاصة بالبرامج بهدف رفع الجودة.		
الاتصال المؤسسي	١. اعداد سياسة خاصة بالسمعة.		مستوى رضاي عن الجمعية عالي
الاتصال المؤسسي - الشؤون الإدارية	رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة وإعداد مؤشرات لقياسها.	الكل	
التطوع	اتاحة الفرصة للمتطوعات لاكتشاف مهاراتهم وخوض تجربة التطوع في مهام متنوعة.	المتطوعات - الموظفات	مستوى استفادتي من التطوع/العمل في الجمعية عالي
الشؤون الإدارية	حث الموظفين على اكتشاف مهاراتهم من خلال تجربة مهام وظيفية متنوعة		

