

تقرير تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٢م

مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين الذي تم إجراؤه في عام ٢٠٢٢ م، وذلك بهدف تقييم جودة الخدمات المقدمة من الجمعية ومدى رضا المستفيدين عن أدائها بشكل عام.

نتائج الاستبيان

تم طرح سؤالين رئيسيين على المستفيدين، وهما:

١. ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

○ أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى من المستفيدين (٨٣,٩٪) قد قيموا جودة الخدمات المقدمة بأنها "جيدة جداً"، بينما قيمها ١٦,١٪ بأنها "جيدة". ولم يتم تسجيل أي تقييم "ضعيف"، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا العام بجودة الخدمات.

٢. ما مدى رضاك بشكل عام عن أداء الجمعية؟

○ أكدت النتائج على المستوى المرتفع من الرضا العام بأداء الجمعية، حيث أبدى ٨٧,١٪ من المستفيدين رضاهم عن الأداء بشكل عام، سواء كان "راضي" أو "راضي إلى حد ما". ولم يتم تسجيل أي حالة من عدم الرضا.

تحليل النتائج

تُظهر نتائج الاستبيان بشكل واضح أن المستفيدين يحملون انطباعًا إيجابيًا للغاية عن جودة الخدمات المقدمة من الجمعية وأدائها بشكل عام. يمكن استخلاص النقاط التالية من هذا التحليل:

○ ارتفاع مستوى الجودة: تشير النسبة العالية من التقييمات الإيجابية لجودة الخدمات إلى أن الجمعية تحقق مستوى عالٍ من الجودة في الخدمات التي تقدمها.

○ رضا عام عن الأداء: يؤكد عدم وجود تقييمات (عدم الرضا) على الرضا العام بأداء الجمعية في مختلف جوانب عملها.

○ نجاح البرامج والمشاريع: تعكس هذه النتائج نجاح البرامج والمشاريع التي تنفذها الجمعية وتلبية احتياجات المستفيدين.

التوصيات

على الرغم من النتائج الإيجابية، فإنه من المهم الاستمرار في السعي لتحسين الخدمات المقدمة. وفي هذا السياق، يُقترح ما يلي:

1. متابعة آراء المستفيدين: الاستمرار في إجراء استبيانات دورية لقياس رضا المستفيدين والتعرف على أي نقاط ضعف أو فرص لتحسين الخدمات.
2. التواصل المستمر: تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين للاستماع إلى آرائهم واقتراحاتهم.
3. التدريب والتطوير: الاستثمار في تدريب وتطوير الكوادر العاملة لرفع كفاءتهم وتقديم خدمات أفضل.
4. التنوع في الخدمات: دراسة إمكانية تقديم خدمات جديدة تلبى احتياجات شرائح أوسع من المستفيدين.

وصلّى الله وسلّم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

اعتماد رئيس الجمعية للتوصيات

عبد الله بن منيع بن منيع العبدلي



تقرير تحليل نتائج استبيان قياس رضا العاملين لعام ٢٠٢٢م

مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تحليل نتائج استبيان قياس رضا العاملين لعام ٢٠٢٢م، والذي يعتبر أداة هامة لتقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين وتحديد الجوانب التي تتطلب تحسيناً.

نتائج الاستبيان

| السؤال | إجمالي الردود | أوافق | لا أوافق | أوافق إلى حد ما |
|----------------------------------|---------------|-------|----------|-----------------|
| هل الراتب الأساسي الحالي مرضٍ؟ | ٧ | ٥ | ٠ | ٢ |
| هل مديرك المباشر يعاملك باحترام؟ | ٧ | ٧ | ٠ | ٠ |
| هل كمية العمل معقولة؟ | ٧ | ٦ | ٠ | ١ |

تحليل النتائج

بعد تحليل إجابات الموظفين على الأسئلة الثلاثة الرئيسية في الاستبيان، يمكن استخلاص النقاط التالية:

١. الرضا عن الراتب:

○ أظهرت النتائج أن أغلبية الموظفين (٧١,٤٪) يعتبرون الراتب الأساسي مرضياً إلى حد ما أو مرضياً تماماً.

○ يشير هذا إلى أن سياسة الرواتب الحالية في الجمعية قد تلبى بشكل عام توقعات الموظفين.

٢. الاحترام من المدير المباشر:

○ جميع الموظفين الذين شاركوا في الاستبيان أشاروا إلى أن مديريهم المباشر يعاملهم باحترام.

○ تعتبر هذه نتيجة إيجابية للغاية، حيث أن احترام المدير المباشر يعتبر عاملاً مؤثراً بشكل كبير على رضا الموظفين وإنتاجيتهم.

٣. كمية العمل:

○ أغلبية الموظفين (٨٥,٧٪) يرون أن كمية العمل المطلوبة منهم معقولة.

○ يشير هذا إلى أن مستوى التحميل الوظيفي في الجمعية مناسب، مما يساعد على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين.

الاستنتاجات

- * الرضا العام: بشكل عام، تعكس نتائج الاستبيان مستوى رضا مرتفعاً لدى الموظفين.
- * نقاط القوة: تتميز بيئة العمل في الجمعية بوجود احترام متبادل بين المدراء والموظفين، بالإضافة إلى مستوى معقول من التحميل الوظيفي.
- * نقطة للتحسين: على الرغم من أن غالبية الموظفين راضون عن رواتبهم، إلا أن هناك حيزاً لتحسين هذا الجانب، خاصة بالنسبة للفئة التي أشارت إلى أن الراتب مرضٍ إلى حد ما.

التوصيات

١. مراجعة سياسة الرواتب: يمكن للجمعية إجراء مراجعة دورية لسياسة الرواتب للتأكد من أنها تنافسية وعادلة، مع الأخذ في الاعتبار أداء الموظفين.
٢. تطوير برامج التدريب: يمكن تقديم برامج تدريبية للمدراء لتعزيز مهاراتهم في القيادة والإدارة، مما يساهم في تعزيز بيئة العمل الإيجابية.
٣. تقييم الأداء المستمر: يجب على الجمعية تطبيق نظام لتقييم أداء الموظفين بشكل مستمر، مع ربط ذلك بفرص التطوير الوظيفي والترقيات.
٤. استبيانات دورية: ينصح بإجراء استبيانات لقياس رضا الموظفين بشكل دوري (على سبيل المثال، مرة كل ستة أشهر) لتتبع التغييرات في مستوى الرضا واتخاذ الإجراءات اللازمة.

وصلّى الله وسلّم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

اعتماد رئيس الجمعية للتوصيات

عبد الله بن منيع بن منيع العبدلي

