



سعادة رئيس مجلس الإدارة (المكلف بالإدارة التنفيذية) سلمه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد

تجدون برفقه بيانات قياس الرضى للشرائح العاملة والمستفيدة بجمعية أياى ومما يتضح من نتائج عمليات قياس الرضى أن هناك اختلافاً في النسب والأوزان الخاصة بمحاور الأنشطة والعمليات في الخطة الاستراتيجية والتشغيلية على حد سواء مما يعد تأثيراً جوهرياً في بناء الخطتين الاستراتيجية والتشغيلية والتي نقوم على بنائها في الوقت الحالي.

عليه نوصي باعتماد نتائج قياس الرضى وأخذ ذلك في الاعتبار عند بناء الخطة الاستراتيجية الجديدة للأعوام 2021-2025م، وكذلك الخطة التشغيلية للعام المالي 2021م.

والله تحفظكم ويد عاكمر،،،

وحدة التميز المؤسسي

سالم بن علي باقطين

قياس رضا الشركاء لجمعية ايامى

ان غاية التطور الاستراتيجي لجمعية ايامى هو تحقيق تطلعات اصحاب المصلحة في الجمعية ، وينقسم الشركاء المتأثرون بعمل الجمعية الى شركاء رئيسيين وشركاء ثانويين وفقاً لتفاعلاتهم مع الجمعية .
ولإيماناً بأهمية تحليل اصحاب المصلحة في تجويد عمليات البناء الاستراتيجي للجمعية وتمتين العلاقات التشاركية مع كافة المتأثرين بالخطة الاستراتيجية قام المعنيون باستطلاع آراء الفئات المتأثرة بعمل الجمعية من خلال استبانات مغلقة ومفتوحة تقيس الرضا عن الخدمات المقدمة للفئة المستفيدة وترصد اهم الاحتياجات والمطالب من الجمعية .
وبناءً على ذلك فقد عمل القائمون على الخطة الاستراتيجية على الوصول الى اربع فئات متأثرة بعمل الجمعية بشكل رئيس لقياس مستوى الرضا لديهم

الفئة الاولى : اعضاء الجمعية العمومية

الفئة الثانية : المستفيدات

الفئة الثالثة : الموظفون في الجمعية

الفئة الرابعة : المتطوعون



وفيما يلي رصد لنتائج تحليل الرضا لاصحاب المصلحة من جمعية ايامى :

مستوى الرضا لدى الجمعية العمومية

م	العنصر	مستوى الرضا
١	لدي علم برؤية ورسالة جمعية ايامى وأهدافها بشكل واضح ومحدد	% ٨٤,٦
٢	تقوم الجمعية باطلاعي على الإنجازات التي تحققتها بشكل دوري	% ٩٢,٣
٣	تغطي برامج الجمعية تطلعاتي كعضو جمعية عمومية	% ٧٦,٩
٤	لدي معرفة ببرامج الجمعية وأنشطتها	% ٨٤,٦
٥	لدي قناعة 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	تصليني تقارير الجمعية الدورية باستمرار	% ٨٧,١
١٠	تتسم تقارير الجمعية بالشفافية	% ٨٢
١١	تصليني 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	% ٧٦,٩

عالية

متوسطة

منخفضة

مستوى الرضا لدى المستفيدين

م	العنصر	مستوى الرضا
١	لدي معرفة تامة ببرامج الجمعية وأنشطتها	٦٢ %
٢	تناسب الخدمات التي تقدمها الجمعية مع احتياجاتي كمستفيد	٦١,٦ %
٣	أشعر بأن الخدمة التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٦٤,٨ %
٤	أشعر بالرضا عن سلوك مقدمي الخدمة في الجمعية	٧٥,٢ %
٥	تستجيب الجمعية لطلبات المستفيدين بشكل سريع	٦٢,٧ %
٦	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية ببسر وسهولة	٦٢ %
٧	تعمل الجمعية على استخدام التقنية في تقديم الخدمات للمستفيدين	٦٨,١ %
٨	يلتزم موظفي الجمعية حال تقديم الخدمة بالحفاظ على قيم عالية مثل: (الخصوصية، والمصادقية، والشفافية).	٨٤,٢ %
٩	تميز برامج الجمعية وأنشطتها المقدمة للمستفيدين بالابتكار والاستدامة	٦٥,٢ %
١٠	يتم تفهم احتياجاتي وتلبيتها بشكل رائع من قبل الجمعية	٥٩,٨ %
١١	تتفاعل الجمعية مع الإعلام الجديد ومواقع التواصل بشكل جيد	٦٩,١ %
١٢	أشعر باهتمام منسوبي الجمعية وحرصهم أثناء تقديم الخدمة	٦٨,١ %
١٣	تتفاعل الجمعية بشكل رائع مع ملاحظاتي واقتراحاتي	٦٠,٥ %
١٤	أوصي الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية المتاحة	٧١,٣ %
١٥	أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل عام	٦٧ %

عالية
متوسطة
منخفضة

مستوى الرضا لدى الموظفين

م	العنصر	مستوى الرضا
١	لدي علم برؤية ورسالة جمعية أياى 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	% ٦٦,٦
٤	يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومحدد في الإدارات المختلفة للجمعية	% ٦٠,٤
٥	يوجد نظام أتمتة للإجراءات والمهام اليومية في الجمعية	% ٥٨,٣
٦	تعمل الجمعية على تعريف المجتمع ببرامجها وأنشطتها وخدماتها	% ٨٣,٣
٧	تبدع الجمعية في ابتكار خدمات جديدة باستمرار	% ٦٦,٦
٨	تحافظ الجمعية على سمعة مميزة في أوساط القطاع غير الربحي	% ٧٩,١
٩	تقوم الجمعية بتشجيع التواصل الفعال ودعم آلياته في بيئة العمل	% ٧٧
١٠	تدعم الجمعية المرونة في اتخاذ القرارات	% ٧٧
١١	لدي علم بكافة (حقوقى / واجباتى) كموظف في الجمعية	% ٧٥
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	% ٦٢,٥
١٤	تلي مرافق الجمعية وخدماتها وتجهيزاتها حاجتي بشكل مرض	% ٧٢,٩
١٥	أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي داخل الجمعية	% ٦٤,٥
١٦	تتم إدارة الجمعية بالروح المعنوية للموظف	% ٧٧
١٧	الخوافر المالية في الجمعية جيدة وعادلة	% ٤١,٦
١٨	أشعر بوجود فرص تدريبية كافية للنمو المهني داخل الجمعية	% ٦٦,٦
١٩	تحافظ إدارة الجمعية على الموظفين المتميزين	% ٦٤,٥
٢٠	يتم تقييم أدائي الوظيفي وفق معايير واضحة وعادلة	% ٦٨,٧
٢١	أحصل على تغذية راجعة بعد تقييم أدائي في العمل	% ٦٨,٧
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	% ٧٢,٩

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 تجربتي 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	تميز الجمعية بنظام حوافز جيد للمتطوع	% ٧٤
٨	تحتفي الجمعية بتفوقي في أداء العمل وإتقانه	% ٨٥,١
٩	أشعر بالحرية الكاملة في ممارسة مهمتي 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 مهمتي التطوعية	% ٨١,٤
١٣	أوصي الآخرين بخوض تجربة التطوع في الجمعية	% ٨٨,٨
١٤	أشعر بالرضا عن تجربتي التطوعية في الجمعية بشكل عام	% ٨١,٤

عالية

متوسطة

منخفضة