

قياس رضا أصحاب المصلحة بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة

إن غاية التطور الاستراتيجي للجمعية الخيرية بمكة المكرمة هو تحقيق تطلعات أصحاب المصلحة في الجمعية، وينقسم الشركاء المتأثرون بعمل الجمعية إلى شركاء رئيسيين وشركاء ثانويين وفقاً لتفاعلاتهم مع الجمعية.

وإيماناً بأهمية تحليل أصحاب المصلحة في تجويد عمليات البناء الاستراتيجي للجمعية وتقوية العلاقات التشاركية مع كافة المتأثرين بالخطة الاستراتيجية قام المعنيون باستطلاع آراء الفئات المتأثرة بعمل الجمعية من خلال استبيانات مغلقة ومفتوحة تقيس الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية لمستفيديها وترصد أهم الاحتياجات والمطالب من الجمعية.

وبناء على ذلك فقد عمل القائمون على الخطة الاستراتيجية على الوصول إلى الفئات المتأثرة بعمل الجمعية بقياس الرضا لديهم:

الفئة الأولى: المستفيدون. <https://www.questionpro.com/a/SurveyPreview>

الفئة الثانية: العاملون بالجمعية. <https://forms.gle/BjxyFr6DQ1iMZQki7>

الفئة الثالثة: أعضاء الجمعية العمومية. <https://forms.gle/W1vGGZ4GkN6vDH8L8>

وفيما يلي رصد للنتائج تحليل رضا أصحاب المصلحة للجمعية الخيرية بمكة المكرمة.

مستوى الرضا للمستفيدين بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة

عدد الردود المكتملة: ٥٦ رد

البيانات الأساسية:

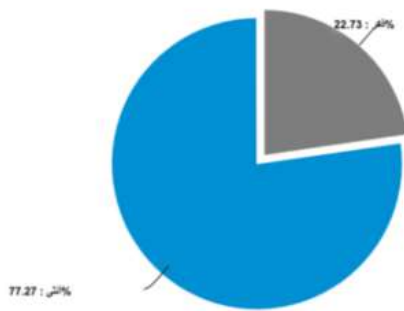


Figure 1 فئة الزوار (الجنس)

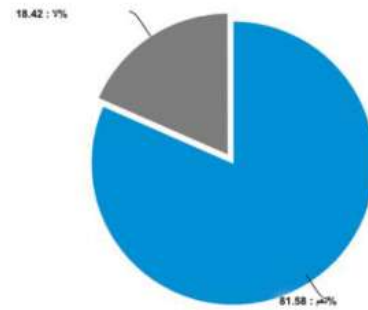


Figure 2 حصاء زائري الجمعية

- يشير الرسم البياني Figure 2 و Figure 1 أن ٨١.٥٨% من الزائرين هم من مستفيدي الجمعية و ٧٧.٢٧% من الزوار نساء.

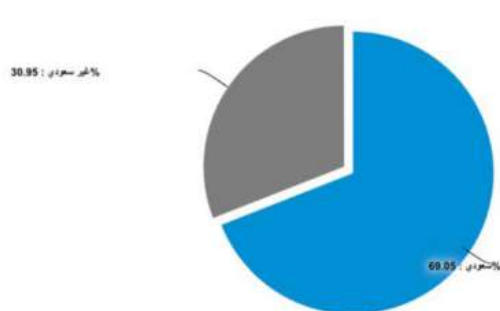


Figure 4 جنسية الزائرين

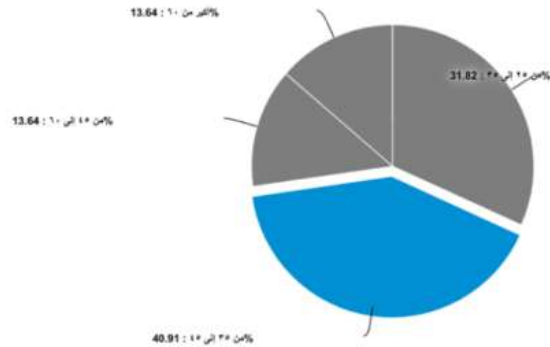


Figure 3 أعمار زوار الجمعية

- تظهر نتيجة الاستبيان Figure 3 أن ٣١.٨٢% من مرتادي الجمعية تتراوح أعمارهم من ٢٥ - ٣٥ سنة. و ٤٠.٩١% تتراوح أعمارهم من ٣٥ - ٤٥ سنة. ٦٩.٠٥% منهم سعوديون Figure 4.

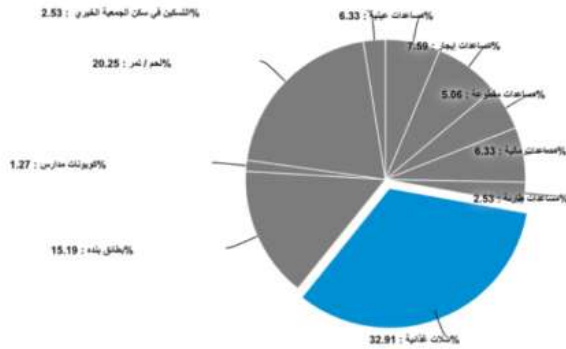


Figure 5 الخدمات التي تم الحصول عليها من قبل المستفيد

- يشير الرسم البياني Figure 5 أن ٣٢.٩١٪ من مستفيدي الجمعية حصلوا واستفادوا من برنامج السلال الغذائية.
- ٢٠.٥٣٪ حصلوا على مساعدات اللحم/تمر.
- ١٥.١٩٪ حصلوا على بطائق بنده.

م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض
تقييم الانطباع العام				
	الرضا العام عن الجمعية	٦٤.٢٩%	٢١.٤٣%	١٤.٢٨%
	موظف الاستقبال	٨٢.٩٣%	١٤.٦٣%	٢.٤٤%
	الخدمة التي تلقاها المستفيد	٨١.٥٨%	٧.٨٩%	١٠.٥٢%
تقييم الخدمات المقدمة				
	جودة الخدمة	٨٥.٣٧%	٤.٨٨%	٩.٧٦%
	فائدة الخدمة مقابل الوقت المستغرق	٥٢.٥%	٢٥%	٢٢.٥%
	سهولة تعرف المستفيد على الخدمات الجديدة	٣٩.٤٧%	٢٣.٦٨%	١٥.٧٩%
تقييم الخدمة التي تم الحصول عليها من قبل المستفيد				
	سهولة تعرف المستفيد على خدمات الجمعية الخيرية	٦٣.٤١%	٢١.٩٥%	١٤.٦٤%

م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض
	طرق الحصول على الخدمة (الموقع الالكتروني/تطبيق الجوال/ موظف الاستقبال)	٥٢.٥%	١٢.٥%	٣٥%
	سرعة تقديم الخدمة	٥٦.١%	١٩.٥١%	٢٤.٣٩%
	تزويد المستفيد بالمعلومات الصحيحة عن الخدمات	٨٧.١٨%	٧.٦٩%	٥.١٢%
	مزودي الخدمة	٦٥.٧٩%	٢٣.٦٨%	١٠.٥٢%
	طلبات الحصول على الخدمة	٦٨.٤٢%	١٨.٤٢%	١٣.١٥%
	وضوح متطلبات الحصول على الخدمة من قبل الموظف	٧٦.٣٢%	١٣.١٦%	١٠.٥٢%
	تقييم العلاقة مع المستفيدين			
	طرق التواصل مع المستفيد	٥١.٢٢%	١٧.٠٧%	٣١.٧١%
	التواصل الدائم ما بين الجمعية والمستفيد	٣٧.٥%	١٢.٥%	٥٠%

مستوى الرضا للعاملين بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة

عدد الردود المكتملة: ٣١ رد

م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض
١	الراتب الأساسي الذي يتلقاه الموظف مرضي مقارنة بالزملاء في الجمعية	٥٣.٣%	٤٠%	٦.٦%
٢	الراتب الأساسي الذي يتلقاه الموظف مرضي مقارنة بالسوق المحلي في الجمعية	٤٣.٣%	٤٣.٣%	١٣.٣%
٣	الحافز السنوي يرفع المعنويات ويزيد من إنتاجية الموظف	٥٠%	٣٦.٧%	١٣.٣%
٤	الحافز السنوي الذي يتلقاه الموظف عادل ومرضي	٦٠%	٢٠%	٢٠%
٥	مناقشة المدير المباشر أداء الموظف خلال عملية التقييم	٥٣.٣%	١٦.٧%	٢٣.٣%
٦	نموذج تقييم الأداء مرضي للموظف ومناسباً لوظيفته	٦٠%	٢٣.٣%	١٦.٧%
٧	يعكس نموذج التقييم الأداء الفعلي بالعمل	٦٣.٣%	٢٠%	١٦.٦%
٨	الثقة بوعد الإدارة	٦٦.٧%	١٦.٧%	١٦.٧%
٩	منح الموظف الصلاحية الكافية لاتخاذ القرارات حسب موقعه الوظيفي	٦٠%	٢٠%	٢٠%
١٠	إعطاء الصلاحيات تزيد من إنتاجية الموظف	٩٠%	٦.٧%	٣.٣%
١١	الشعور بالأمان الوظيفي في الجمعية	٦٦.٦%	٢٣.٣%	١٠%
١٢	توفر البيانات والمعلومات اللازمة للموظف للقيام بالعمل على الوجه المطلوب	٩٠%	٦.٧%	٣.٣%
١٣	الثقة بالإدارة بالحفاظ على الموظفين المتميزين بالعمل	٧٠%	١٠%	٢٠%

م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض
١٤	التعامل العادل من قبل المدير المباشر	٪٧٣,٣	٪٣,٣	٪٢٣,٣
١٥	التعامل بشفافية من قبل المدير المباشر	٪٧٠	٪١٣,٣	٪١٦,٦
١٦	دعم المدير المباشر على التطوير وزيادة الخبرات العملية	٪٥٣,٣	٪٢٠	٪٢٦,٧
١٧	دعم الإدارة للأفكار والآراء والأخذ بالاعتبار عند اتخاذ القرارات	٪٦٠	٪٢٣,٣	٪١٦,٧
١٨	تعامل المدير المباشر الموظف باحترام	٪٩٠	٪٩,٧	٪٣,٣
١٩	تقدير المدير المباشر عند التميز في الأداء	٪٧٣,٣	٪١٣,٣	٪١٣,٤
٢٠	التزويد بالتدريب المطلوب للاحتياجات الوظيفية	٪٥٣,٣	٪١٦,٧	٪٣٠
٢١	مناسبة التأمين الصحي لاحتياج الموظف	٪٧٠	٪١٣,٣	٪١٦,٧
٢٢	تطبيق مفهوم عمل الفريق الواحد	٪٤٣,٣	٪٢٠	٪٣٦,٦
٢٣	وضوح سياسة الدوام الحالي لدى الموظف	٪٨٣,٣	٪١٣,٣	٪٣,٣
٢٤	تطبيق سياسة الباب المفتوح واستفادة الموظف منها	٪٦٣,٣	٪١٦,٧	٪٢٠
٢٥	وضوح أهداف الجمعية والإدارة العليا لدى الموظف والسعي لتحقيقها	٪٤٣,٣	٪٢٠	٪١٦,٦
٢٦	رضا الموظف بالمزايا التي تقدمها الجمعية (بدل انتداب، تذاكر سفر، ... وغيرها)	٪٦٣,٣	٪٢٠	٪١٦,٧
٢٧	نظام البدلات المطبق بالجمعية عادل ومناسب	٪٧٣,٣	٪١٦,٧	٪١٠
٢٨	مستوى الخدمة التي تقدمها الموارد البشرية والشؤون الإدارية	٪٧٣,٣	٪١٦,٧	٪١٠

م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض
٢٩	وضوح الوصف الوظيفي والمتفق عليه مع المدير المباشر	٧٠٪	٦.٧٪	٢٣.٣٪
٣٠	دعم الموظف ومساعدته في الظروف الشخصية والطارئة	٦٦.٧٪	١٦.٧٪	١٦.٧٪
٣١	التحفيز المعنوي يزيد من إنتاجية الموظف	٨٦.٧٪	٦.٧٪	٦.٧٪
٣٢	راحة وأمان بيئة العمل	٧٦.٧٪	١٦.٧٪	٦.٦٪
٣٣	عنصر التحدي في بيئة العمل	٤٣.٣٪	٣٠٪	٢٦.٦٪
٣٤	توازن كمية وجهد العمل مقابل الوقت المتاح للموظف	٧٣.٣٪	١٣.٣٪	١٣.٣٪
٣٥	حرية التعبير دون خوف	٧٣.٣٪	٣.٣٪	٢٣.٣٪
٣٦	الاستعداد للعمل لساعات إضافية	٩٦.٧٪	٠	٣.٣٪
٣٧	Employee retention الاحتفاظ بالموظفين	٦٣.٣٪	١٦.٧٪	١٦.٧٪

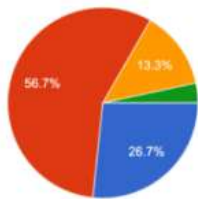


Figure 6 رسم بياني بمستوى معنويات العاملين بالجمعية

- يشير الرسم البياني Figure 6 التي تمثلت بأن أكثر من ٨٠٪ من الموظفين يتمتعون بمعنويات عادية إلى مرتفعة في بيئة عمل خلال سنة ٢٠٢٣ هـ.

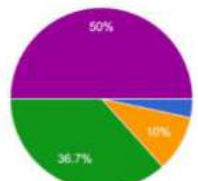


Figure 7 رسم بياني عن نية استمرار الموظف بالعمل في الجمعية

- يوضح الرسم البياني Figure 7 عن مدى رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل في الجمعية والتي تشير أن ٣٦.٧٪ منه يرغبون بالعمل لأكثر من ٥ سنوات، بينما ٥٠٪ من الاستجابات ليس لديهم رؤية أو توجه معين نحو العمل بالجمعية.

ملاحظات العاملين

- العدل والمساواة بين الموظفين
- شاكرين لكم مجهودكم في سبيل تطوير العمل في الجمعيه
- نطمح بأن يكون بيننا كادر سعودي كأطباء ورؤساء تمريض
- ربنا يوفق الجميع
- المكان جدا مريح والادارة جدا متعاونه
- أمل من سيادتكم الاهتمام بجانب الاعلامي والتخطيط لعمل موقع إلكتروني منفصل للمركز حيث يحتاج المركز في الوقت الراهن لشق مساحه على مواقع التواصل الاجتماعي للمركز حتى يمكن من تقديم الدعم الفني والعلمي وتفعيل خدمة Mish online للحصول على جلسات عن بعد والارشادات الأسرية في مجال السمع والنطق وتم تصميم بعض الفيديوهات بخصوص ذلك وتم وضع خطة بخصوص الموقع وبعض الافكار التي تساعد في نجاح ونأمل من سيادتكم تدعيم ما تم طرحه
- تطوير العمل يحتاج الى قوة شخصية الادارة وليس بالمجاملات
- نرجوا ان تحقق نتائج الاستبيانات تحسين للوضع الحالي
- نحن في مركز مكة للسمع و النطق نتمنى من حضرتكم ان يتم تسريع عمل التجديد و الانتهاء من الصيانة و ذلك حتى يتسنى لنا العودة للعمل و استقبال الحالات و زيادة الانتاجية و الاحساس بالانجاز و التقدم المهني و اخذ المركز الى مستوى افضل و اعلى حيث يتميز مركزنا بكثير من المزايا الغير متوفرة في معظم مراكز مكة لكن نحتاج الى تفعيل تلك المزايا على الوجهه الامثل و نشكر الاستاذة الخلوقة و المعطاءه عهود سبحي لما تقدمه من جهد و تعامل احترافي و مهني و ستكون واجهة مثالية لقيادة فريق مركز مكة ان شاء الله ، شاكرين جهودكم و تعاونكم و حرصكم الدائم على مصلحة المنسوبين نسأل الله التوفيق لنا دائما

مستوى الرضا لأعضاء الجمعية العمومية بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة

عدد الردود المكتملة: ١٢ رد

م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض
١	وضوح أهداف الجمعية للعضو	٨٣.٣%	٠	١٦.٧%
٢	أسلوب التواصل ما بين العضو والجمعية	٨٣%	٠	١٦.٧%
٣	درجة التواصل ما بين العضو والجمعية	٨٣.٣%	١٦.٧%	٠
٤	درجة استجابة الجمعية لطلبات، استفسارات، مقترحات العضو	٨٣.٤%	١٦.٧%	٠
٥	حصول العضو على تقارير الجمعية بشكل دوري	٧٥%	٢٥%	٠
٦	اطلاع عضو الجمعية على إنجازات الجمعية بشكل دوري	٩١.٧%	٠	٨.٣%
٧	مستوى رضا عضو الجمعية العمومية العام عن الجمعية	٩١.٦%	٨.٣%	٠