



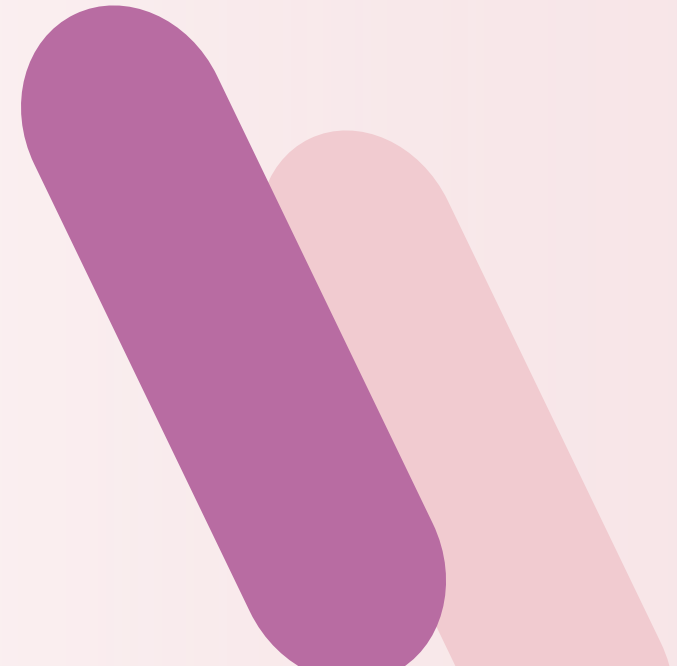
يُسر

جمعية يُسر للتنمية الأسرية

Yusr Association For Family Development

# قياس رضا المستفيد الداخلي

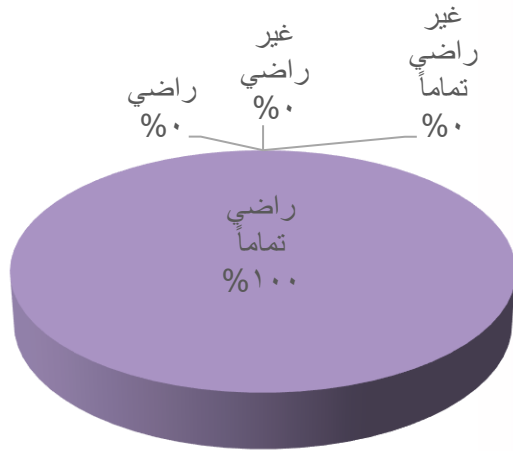
٢٠٢٣





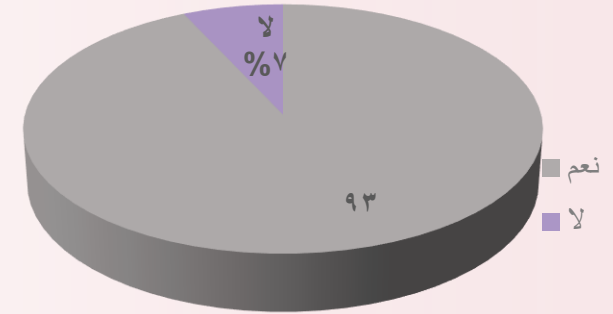
## أولاً: قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

• أسلوب التواصل مع الجمعية.

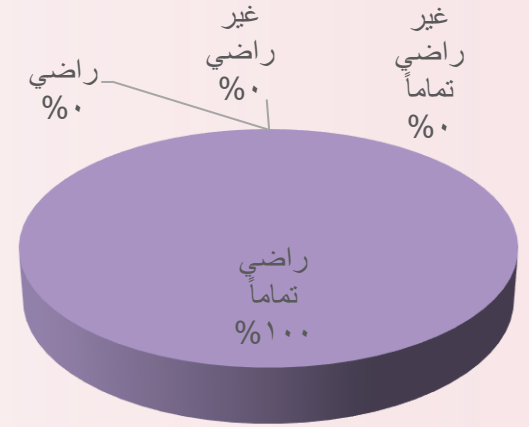


• ١- الدعوة للاجتماع في الوقت المحدد قبل الاجتماع

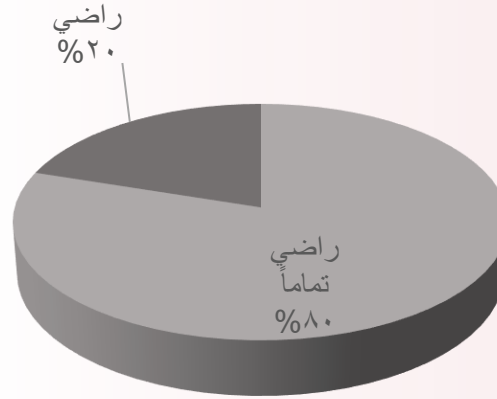
بـ 15 يوماً على البريد الإلكتروني



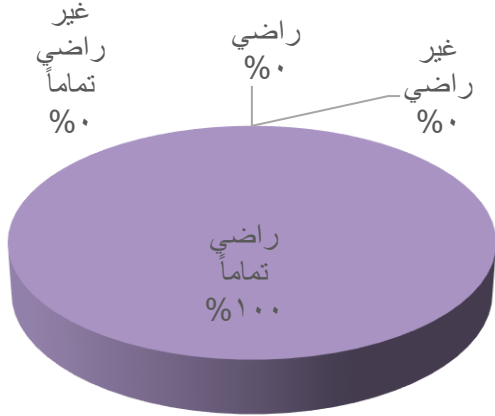
• مضمون الدعوة وأجندة  
الاجتماع واضحة



• إجراءات التقنية في العرض والصور



• الالتزام بوقت الاجتماع ومحاوِر جدول الأعمال



## توصيات مجلس الإدارة لقياس رضا العميل الداخلي (أعضاء الجمعية العمومية) :

1. العمل على الانتهاء من أتمتة جميع أعمال الجمعية العمومية ابتداءً من الانضمام للجمعية العمومية وانتهاءً بالتقييم .

**استبيان قياس رضا العميل الداخلي (أعضاء الجمعية العمومية):**

<https://forms.gle/ka3mPYQ8wCY4qpZ5A>

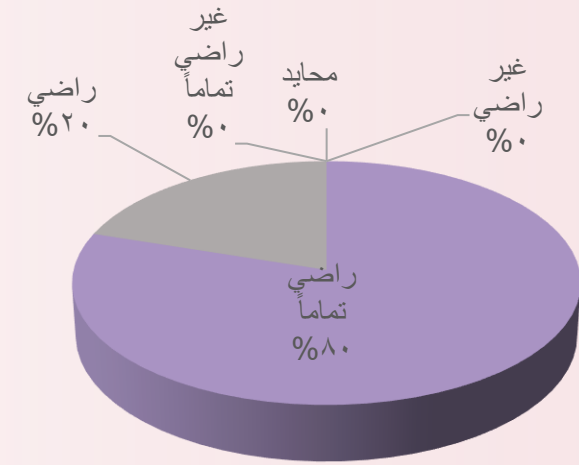


## ثانياً: قياسه رضا الموظفين.

## نتائج قياس رضا الموظفين.

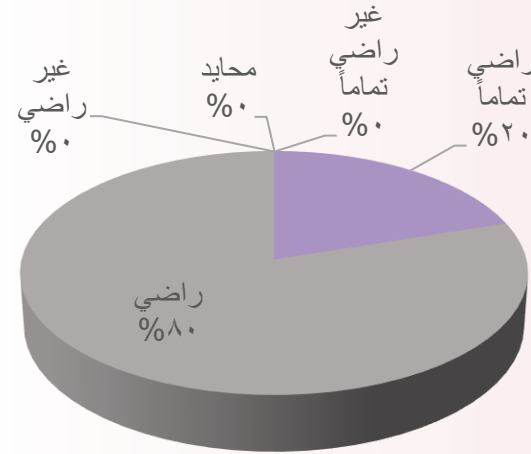
• أشعر أنه يوجد فرصة مناسبة للتعلم

والتدريب في المنشأة



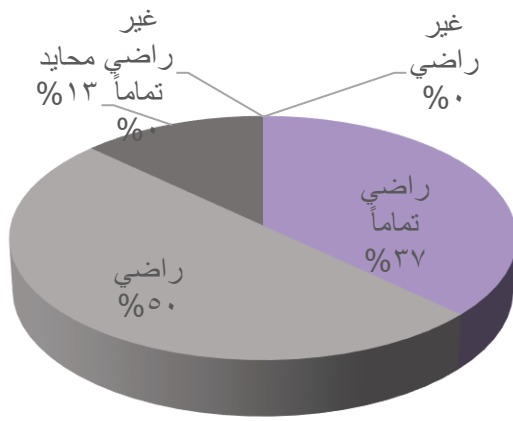
• أحصل على فرصة مناسبة للتعلم

والتدريب خارج المنشأة



• أشعر أنني أفهم وأتمكك منه تنفيذ

مهامي بجدية





• أحصل على فرصة مناسبة مع المشاركة في القرار في

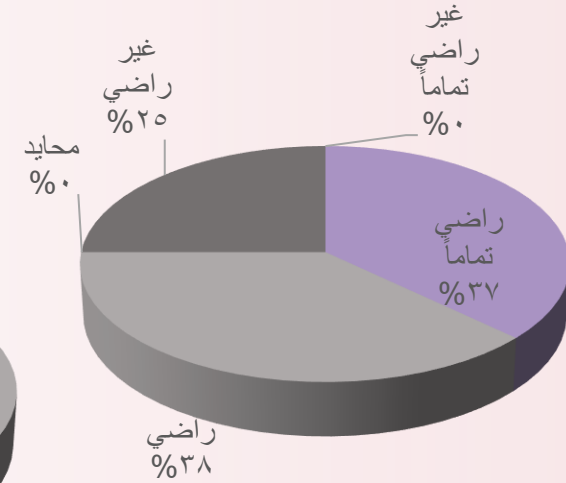
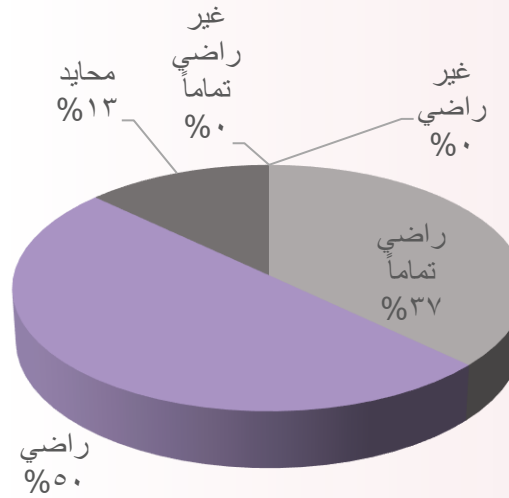
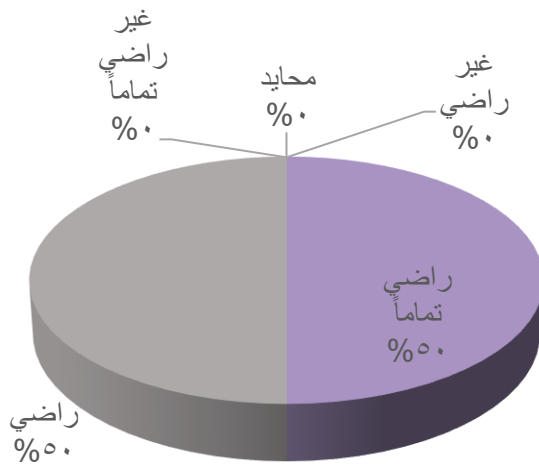
الأعمال التي تتعلق بإدارتي

• أشعر بالارتياح لعادلة تقييم الأداء الوظيفي

مع رئيساتي

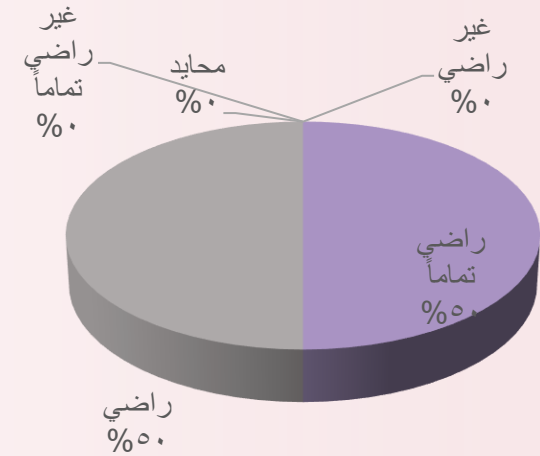
• المنشأة تحثني وتقيم الأداء المتفوق بما

يستحقه



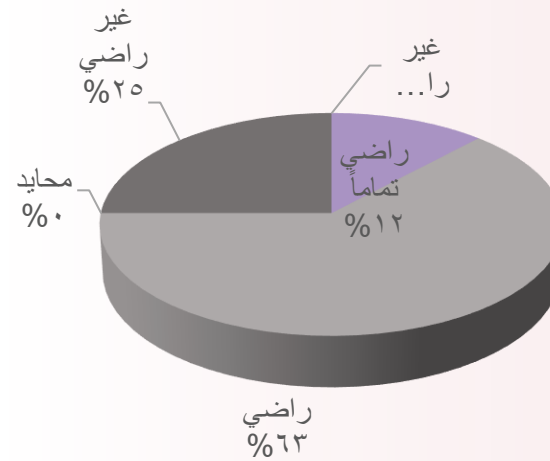
• أشعر بأن أدائي ووظيفتي

تتطور وترتقي بمعدل مرضي



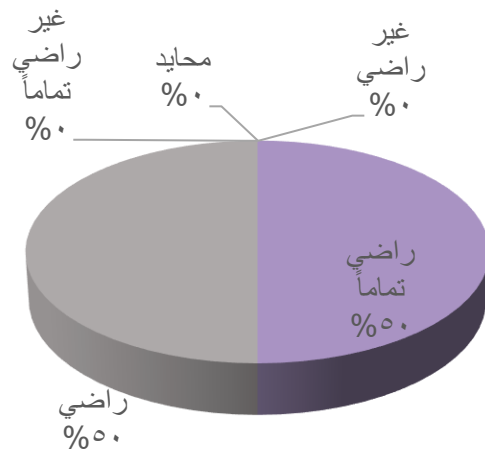
• أشعر بالاستقرار

الوظيفي في المنشأة



• هناك فرص وظيفية مناسبة

للموظفين والمتطوعين.



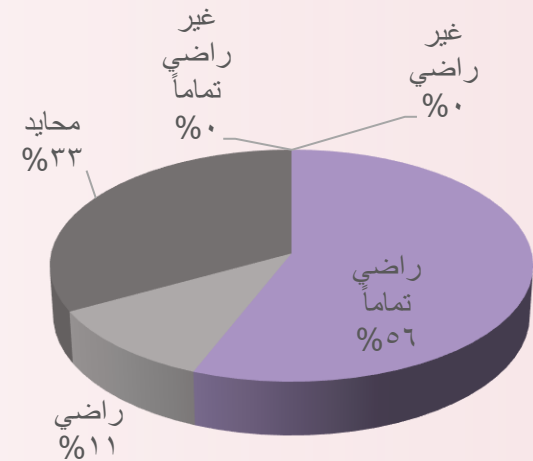
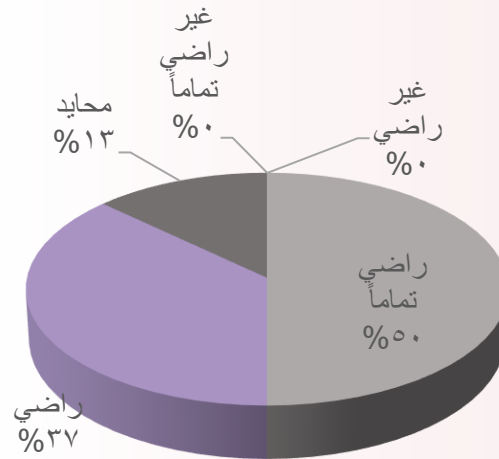
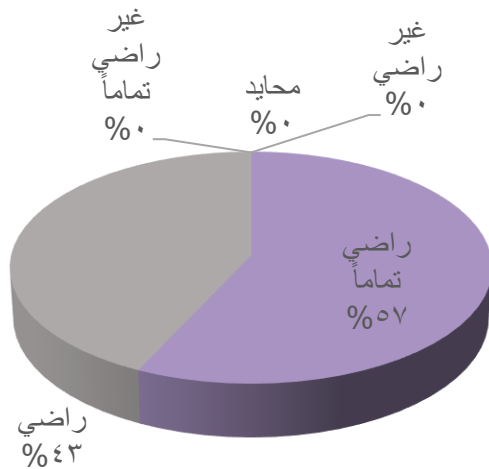
• أتلقى تشجيعاً من رئيساتي

• وزميلاتي على التعلم المستمر

وتساعد على الإنجاز والإبداع

• تهتم المنشأة بمعايير الأمن

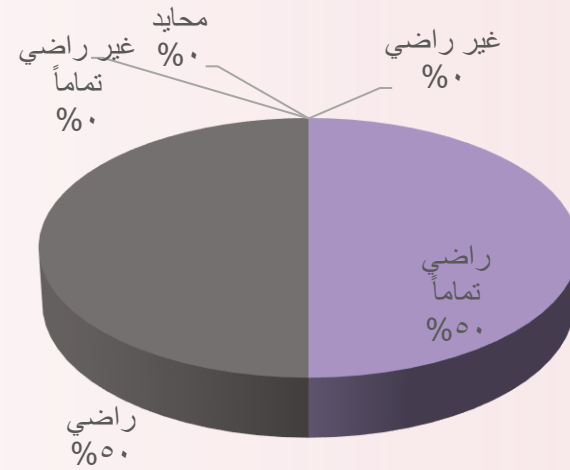
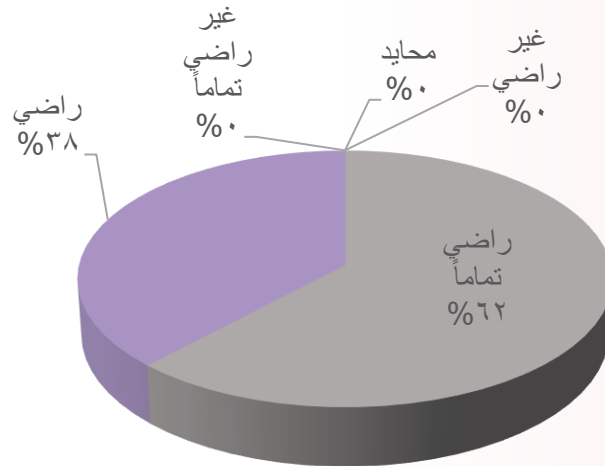
والسلامة وتتابعها



• المرافق لدينا في المنشأة على مستوى عالٍ من  
التجهيز والتهيئة للعمل وتحقيق الأهداف

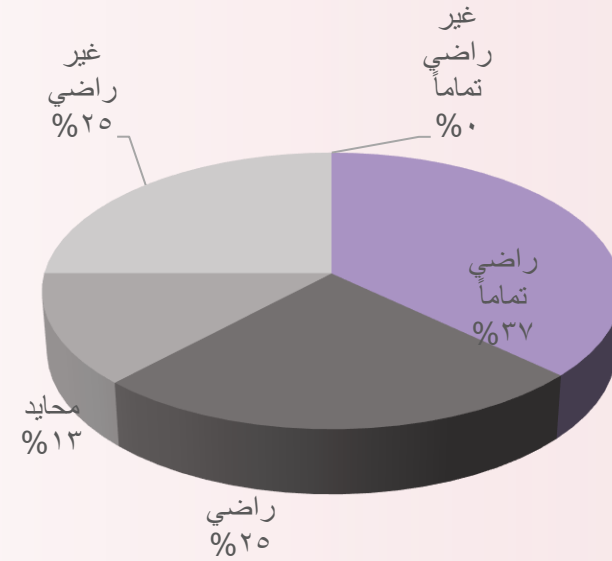
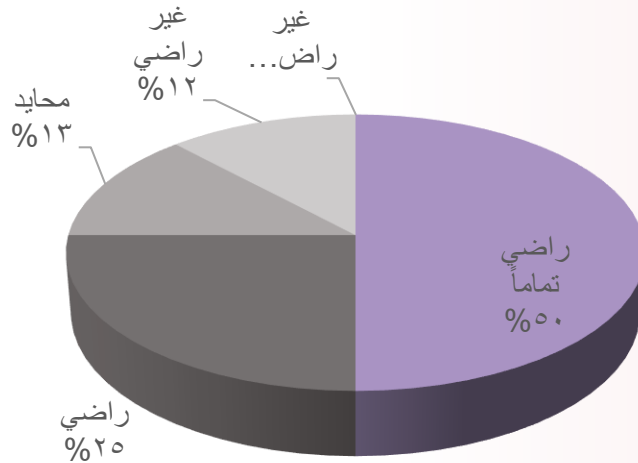
• الخدمات المساندة توفر الوقت والجهد للموظف

لتحقيق الأهداف المطلوبة من إدارته

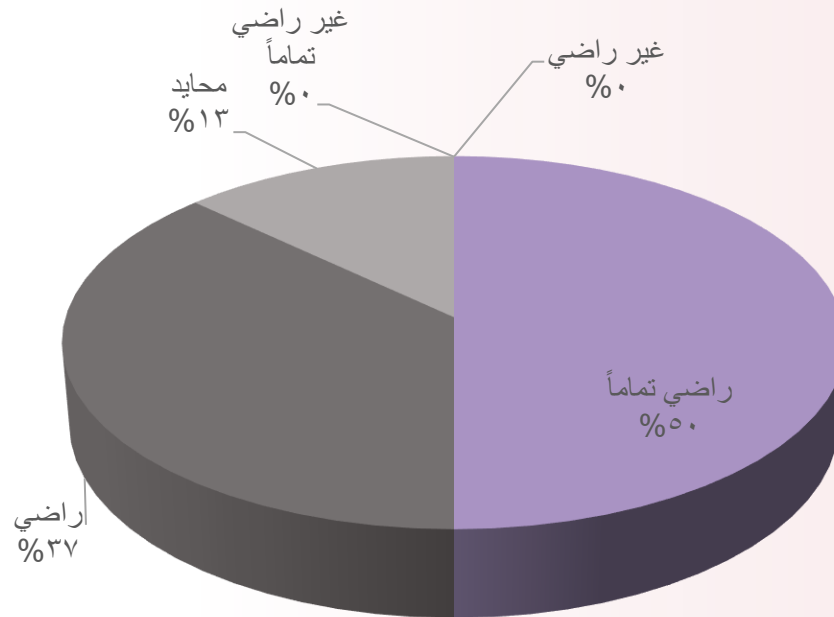


• المنشأة تمنح الأجور والمزايا المجزية لموظفيها  
بمعدل أفضل مما تقدمه المنشآت المشابهة

• المنشأة لديها شفافية ووضوح في الأنظمة  
والإجراءات التي تطبقها على موظفيها



• أُلْمَسَ بِأَنَّ الْقَرَارَاتِ الْمَتَعَلِّقَةَ بِالْمَوَارِدِ الْبَشَرِيَّةِ مِنْطِقِيَّةً وَيُمْكِنُ الْإِطْلَاعُ عَلَيْهَا عِنْدَ الْحَاجَةِ.



توصيات مجلس الإدارة لقياس رضا العميل الداخلي ( الموظفين ) :

- ♦ إقامة برامج نصف سنوية لشرح نظام الموارد البشرية والتذكير بها .

استبيان قياس رضا العميد الداخلي ( الموظفين ) :

<https://forms.gle/3L34pufFTubmDTLP7>

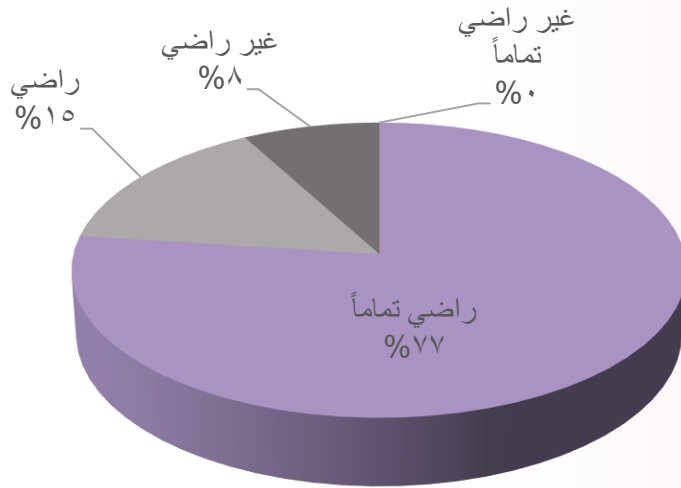




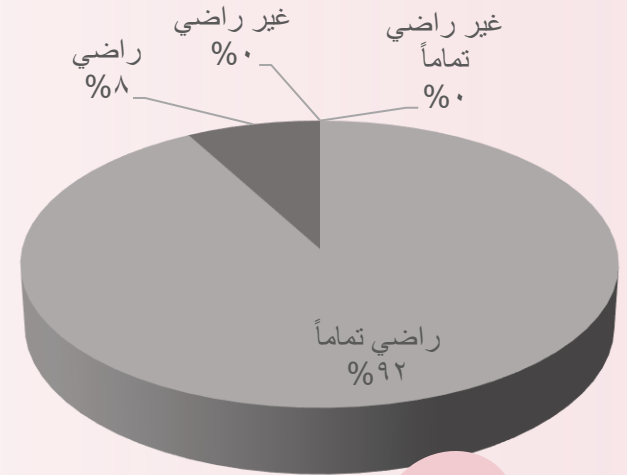
## ثالثاً: قياس رضا المتطوعين/المتطوعات

## نتائج قياس رضا المتطوعين / المتطوعات

- اطلعت على نموذج الفرصة التطوعية والميثاق الأخلاقي للمتطوع والسياسات المرتبطة بالمتطوعين قبل الالتزام بدوري التطوعي

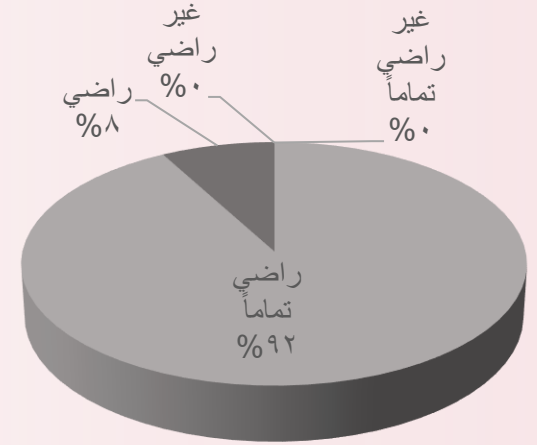


- التعامل مع طلب التقدم للفرصة بجدية وبسرعة مناسبة



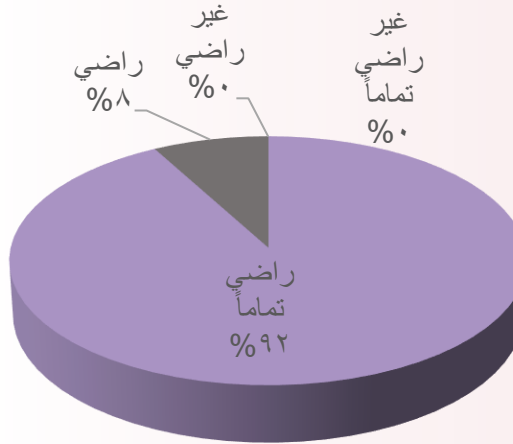
تم شرح معاهي التطوعية والاختار المرتبطة

- إن وُجدت - بوضوح



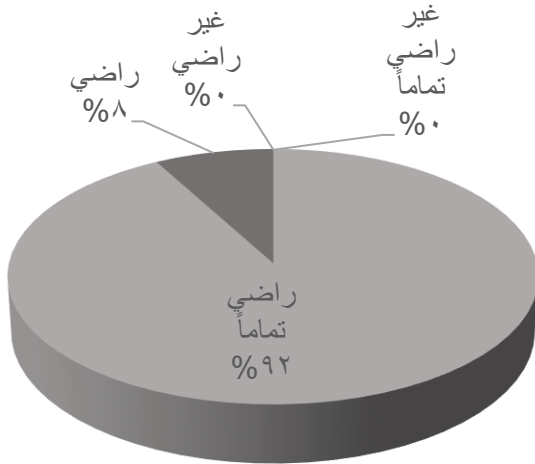
تم تقدير الدعم والمساندة لي أثناء أدائي لدوري

التطوعي بشكل كامل



تم التعامل معي مع قبل العمل في الجمعية

بكل احترام وتقدير وبشفافية وعادلة



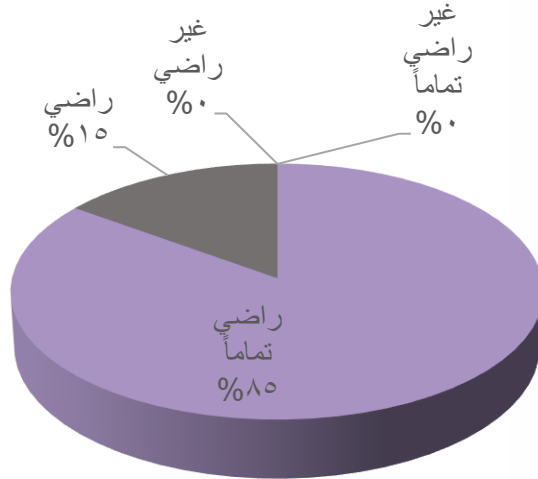
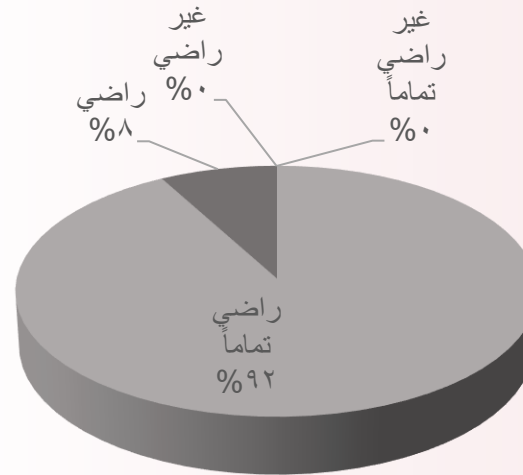
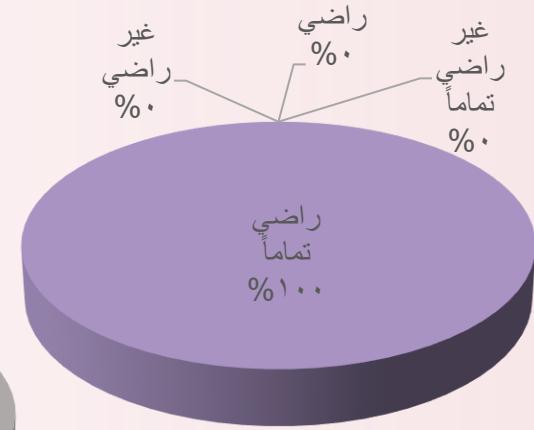
تم احتساب الساعات التطوعية الفعلية لي

كاملة

حصلت على مهارات وخبرات جديدة أثناء تجربتي

التطوعية

سأكرر تجربتي التطوعية مع الجمعية



بعض ردود الأفعال عن النقاط الإيجابية ونقاط التحسين في التجربة التطوعية من قبل المتطوعين والمتطوعات:

### الإيجابيات

- سرعة التفاعل مع طلب التطوع، وتقديم لقاء لشرح المهام بكل شفافية ووضوح.
- روح التعاون والمساندة من قبل أعضاء الجمعية.
- مساعدة المتطوع على اكتساب الخبرات والمهارات ( الإدارية، الاتصالية).
- مساعدة المتطوع على تطبيق الخبرات العلمية بشكل عملي.
- بيئة العمل مناسبة للعمل ، وتمتاز بهدوء المكان.
- أسلوب التعامل احترافي ، ومحفز للعمل والإنجاز.
- العمل ضمن فريق وأخذ الخبرة من الحالات.

## نقاط التحسين التي تحتاجها الجمعية:

- مناسبة الفرصة التطوعية مع تخصص المتطوع لانتساب مهارات وخبرات تناسب مؤهله العلمي.
- تغيير طاولة استقبال المستفيدين لطاولة أكبر، وزيادة عدد الرفوف وتغيير مكانها للاستفادة من المساحة.
- إضافة برامج إرشادية.
- زيادة عدد المكاتب والأجهزة.
- زيادة سرعة الإنترنت.

توصيات مجلس الإدارة لقياس رضا العميل الداخلي ( المتطوعين / المتطوعات ) :

- ♦ إسناد الفرص التطوعية للمختصين حسب نوع الفرصة .

استبيان قياس رضا العميل الداخلي ( المتطوعيه / المتطوعات ) :

<https://forms.gle/wiQtPCHnbMvr1QcP7>