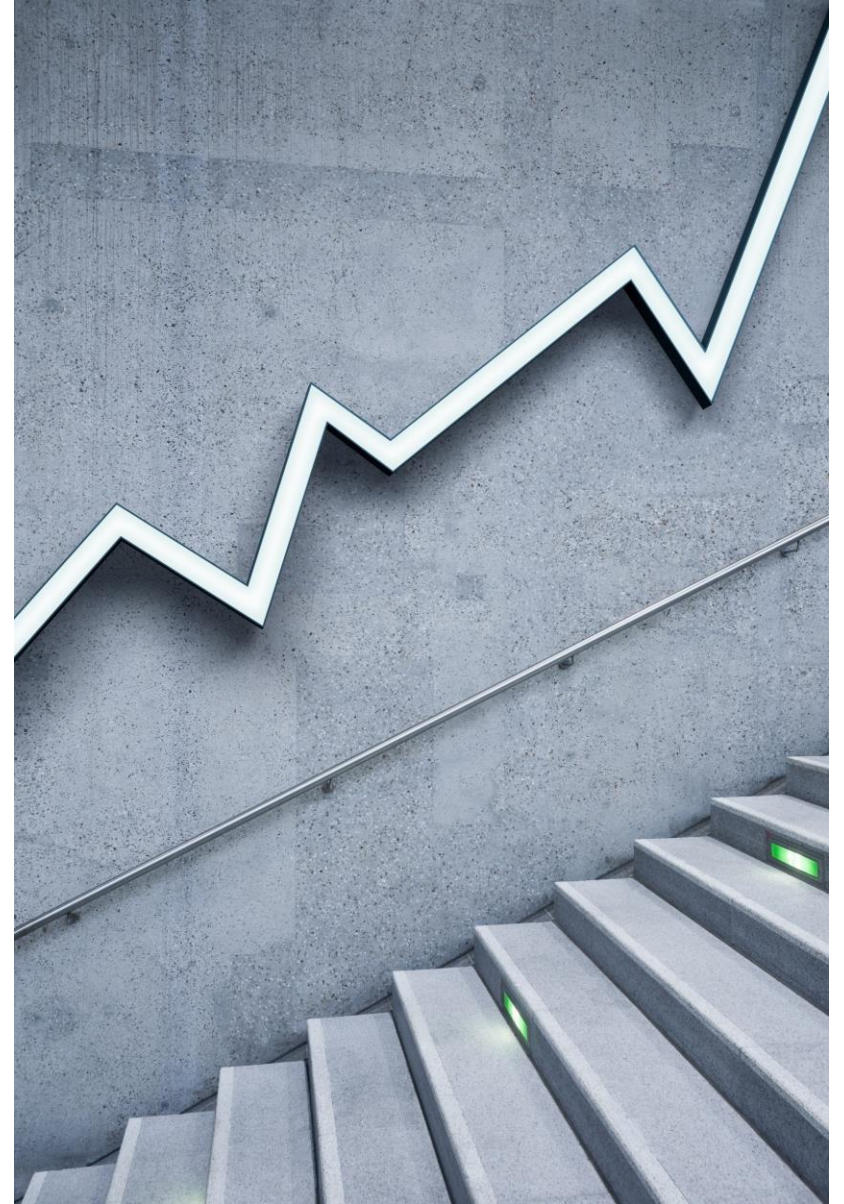


نتائج قياس رضا العملاء لعام ٢٠٢٠م

"قياس رضا العملاء أداة مهمة
لتطوير عمل المنشأة"

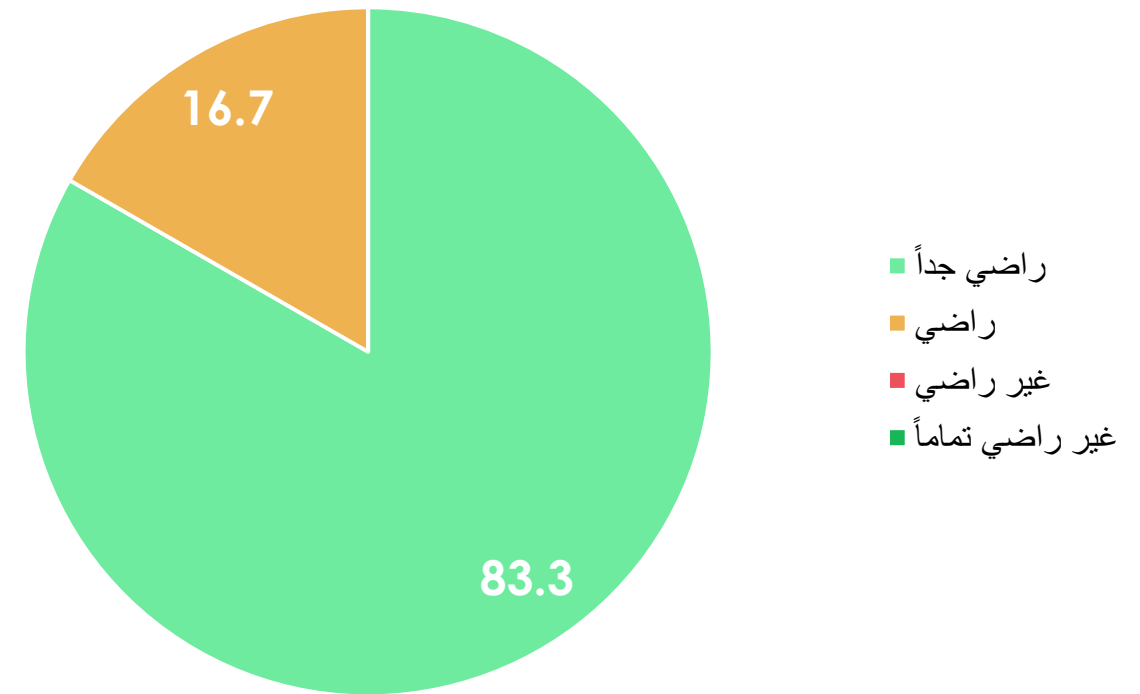
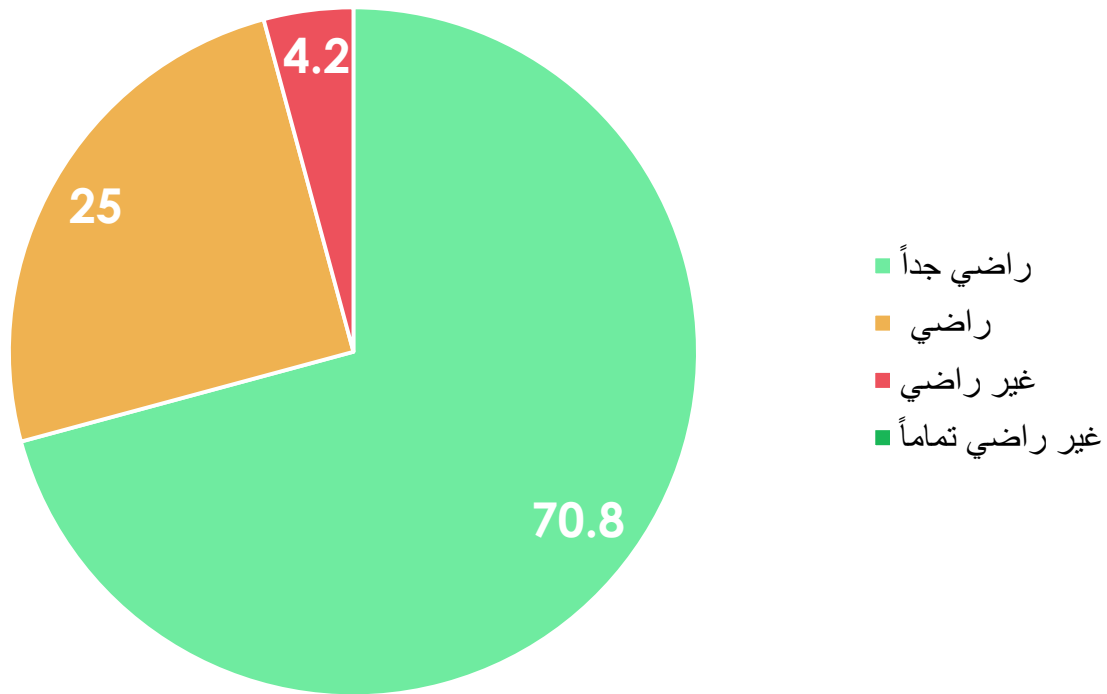


المتطوعين

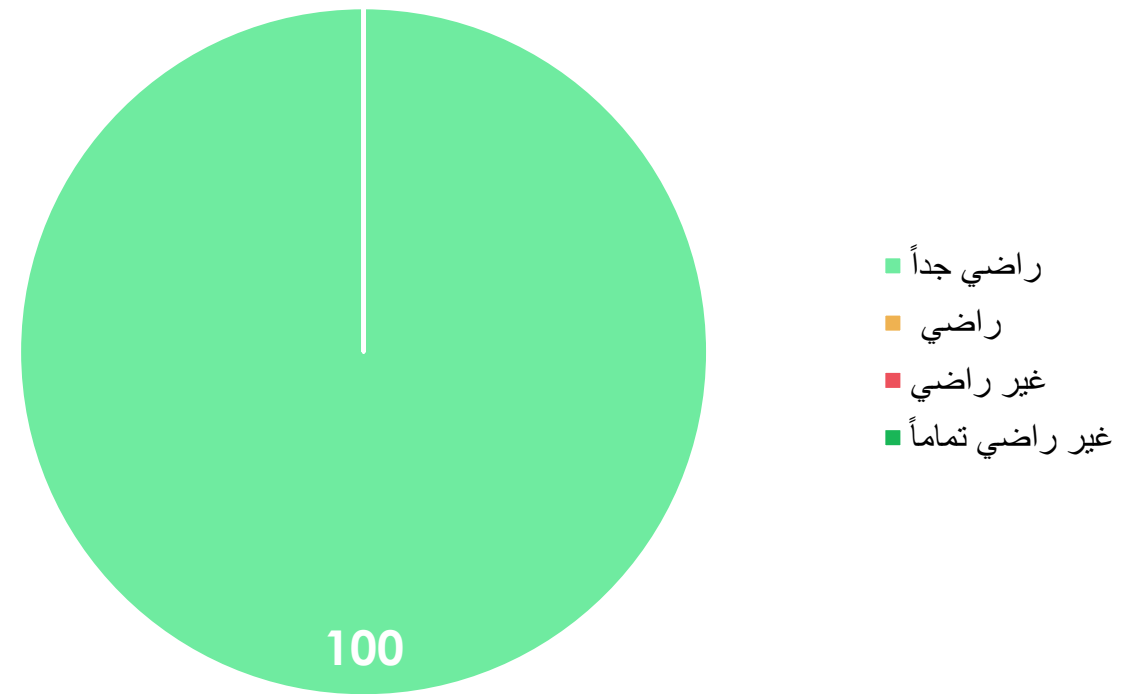
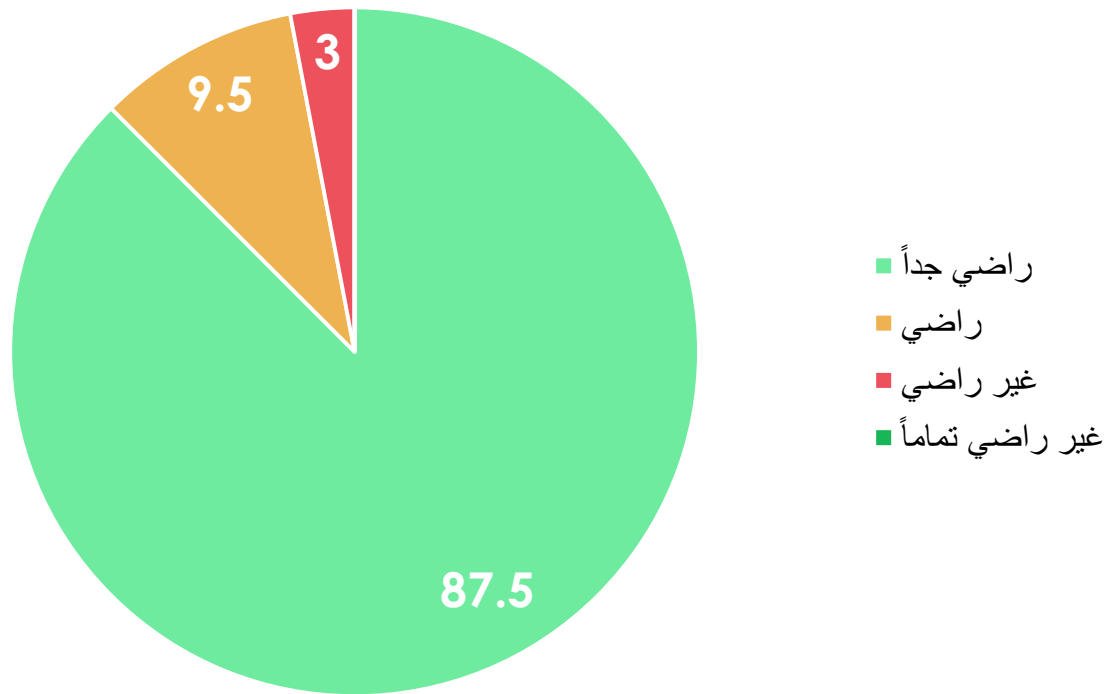
٢٤ تصويت

الرضا عن إعلان الجمعية عن الفرص التطوعية:

حسن استقبال الموظفة وتعاملها:

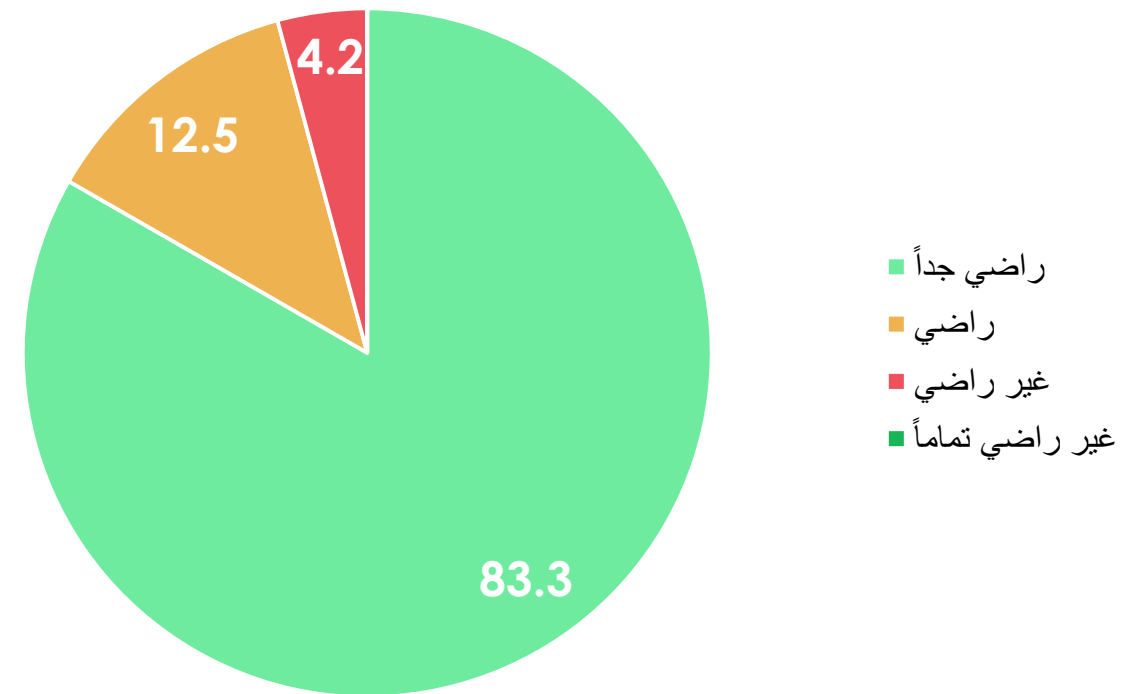
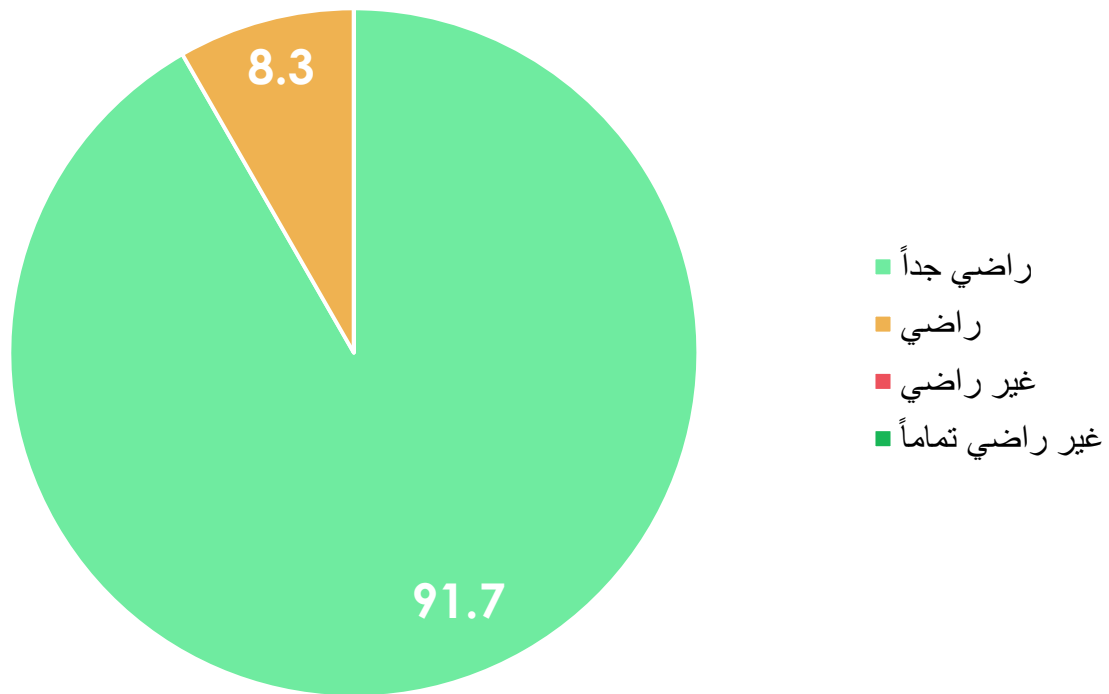


الرضا عن تواصل الجمعية بشكل عام: وضوح المهام للمتطوع:



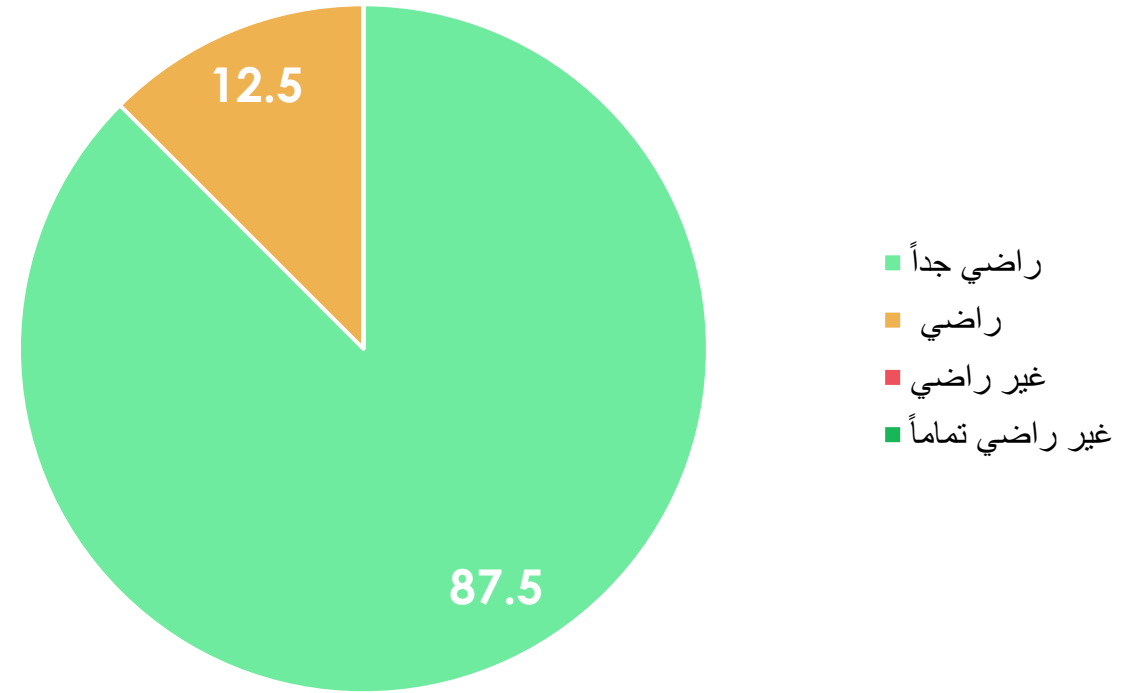
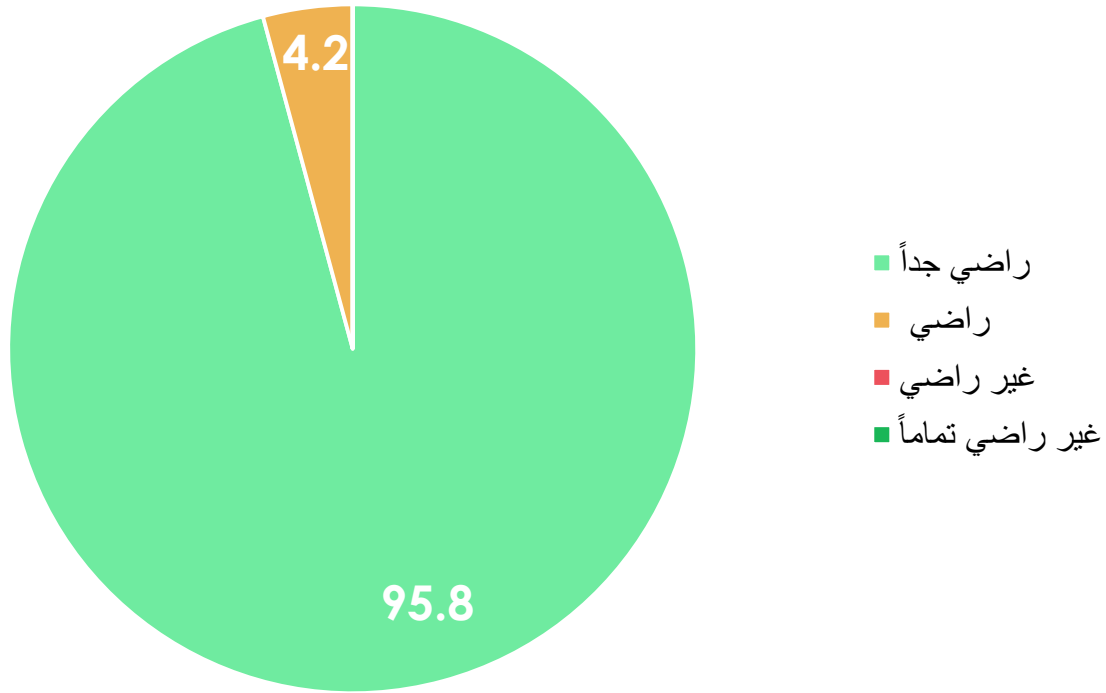
الشعور بأهمية المتطوع ودوره في التطوع:

وضوح النماذج والأوراق وآلية تقديم الخدمة المطلوبة:

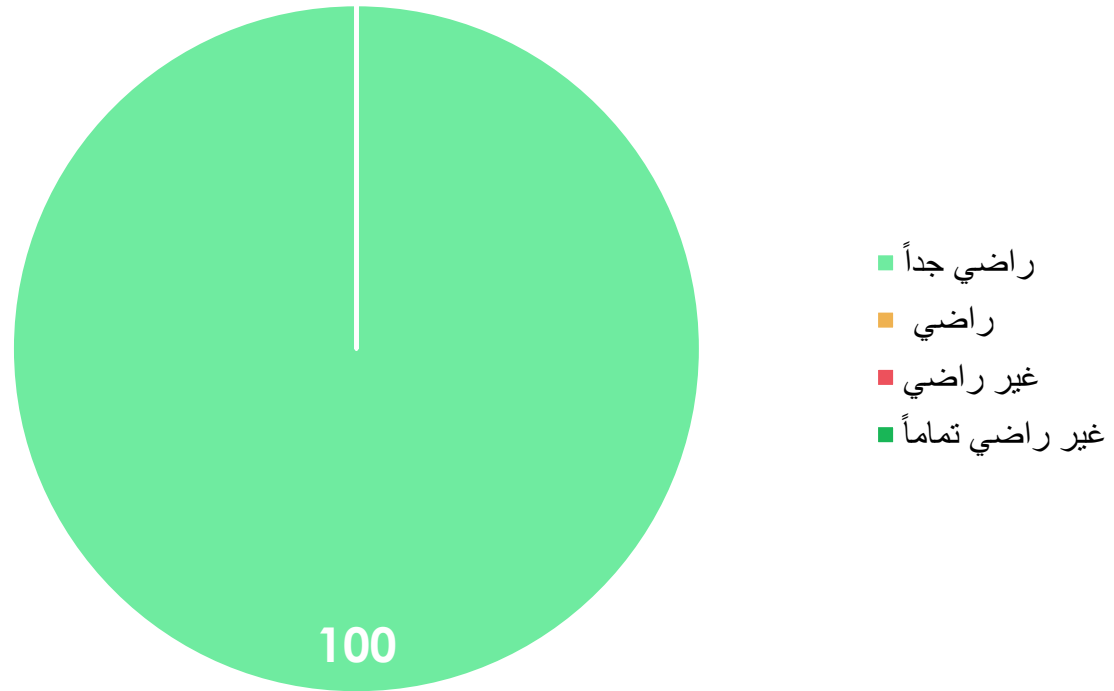


الرضا عن مستوى مكان التطوع أو موقع العمل من حيث التجهيز والتهيئة للعمل:

تعاون الفريق التطوعي:



هل لدى المتطوع الرغبة في الاستمرار بالتطوع في الجمعية:



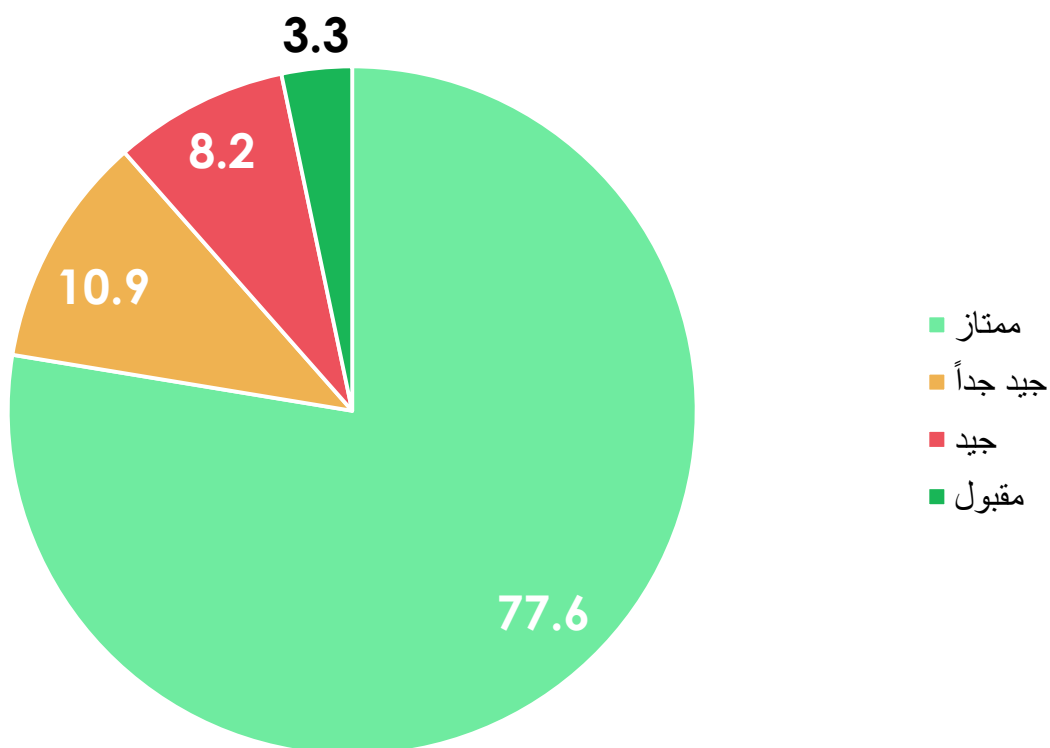
اقتراحات لتحسين خدمات الجمعية:

- تفعيل دور الجمعية في حملة تشجير الشرقية.
- تمديد الساعات لوقت التدريس حتى يتسنى لنا الإلمام بكل الجوانب اللازمة للطفل.
- توضيح كل دور للمتطوعات وما المتطلبات منهن بشكل مفصل وواضح. عند تطوعي في معرض الظهران اكسبو مع الأسر المنتجة المسؤولين لم يكونوا منظمين أو بمعنى آخر على علم بمن من الأسر المنتجة يحتاج إلى متطوعة فعلاً، ولكن تم وضعي عند أسرة لا تحتاج إلى مساعدة بينما هناك أسرة لم يكن لديها متطوعات ويحتاجون إلى مساعدة ضرورية وتم اعطائي لهم في نهاية اليوم، فأتمنى أن يكون المسؤولين على علم بالمتطلبات والمهام وأن يكونوا متعاونين ومنظمين أكثر، وشكراً.
- شكراً لكم.
- شكراً جزيلاً.
- أود أن يصلني إعلان عن الفرص التطوعية.

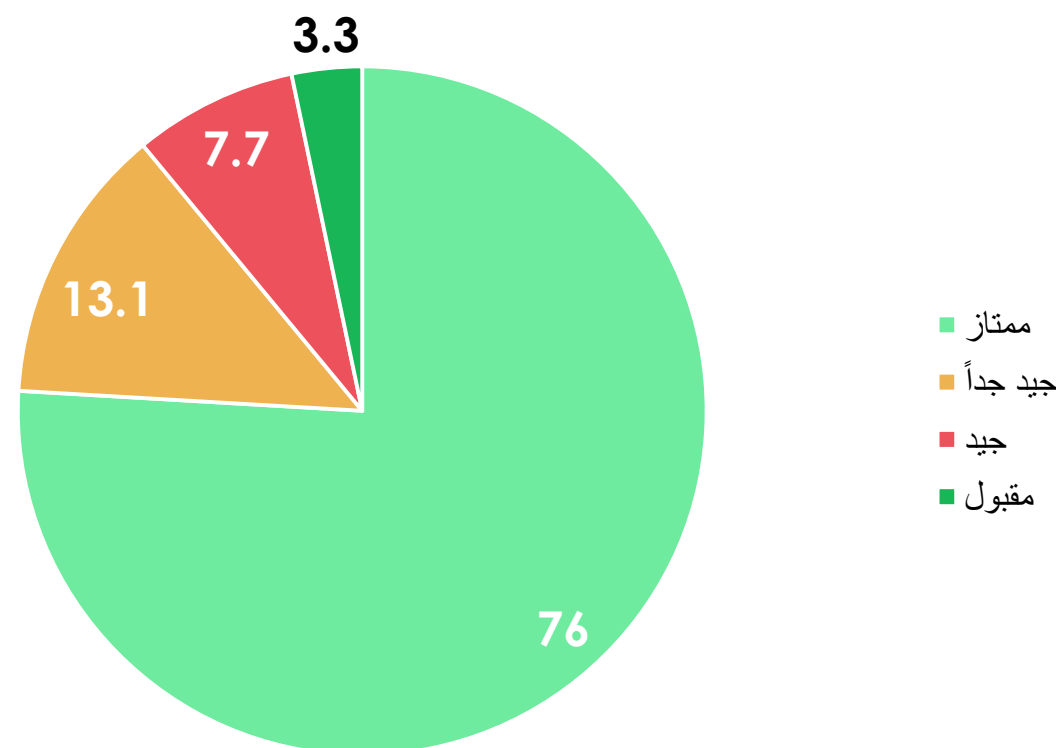
مستفیدي مركز الخدمة

٣٦٦ تصويت

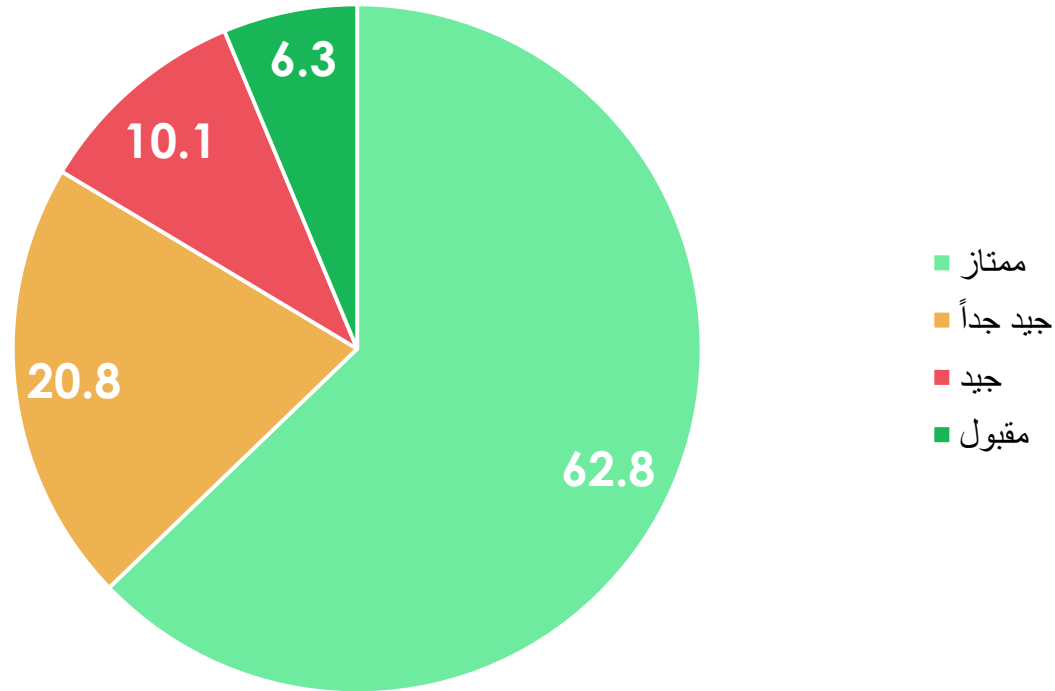
الاستقبال والتوجيه لمقدم الخدمة:



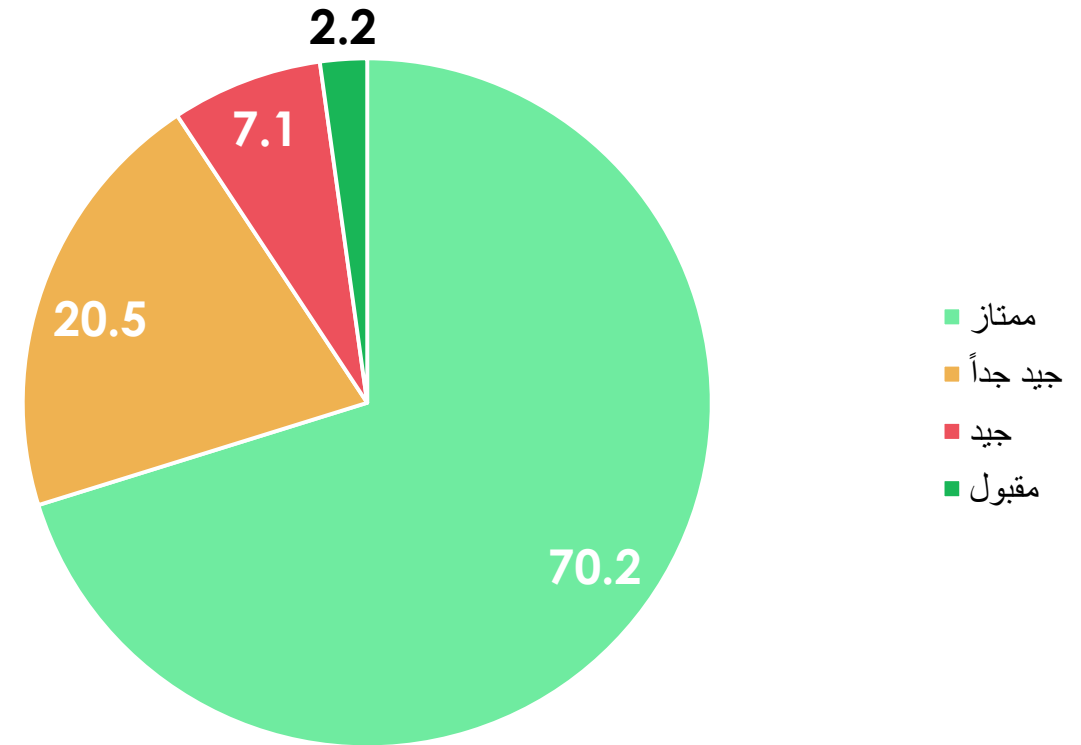
موقع الجمعية وسهولة الوصول إليه:



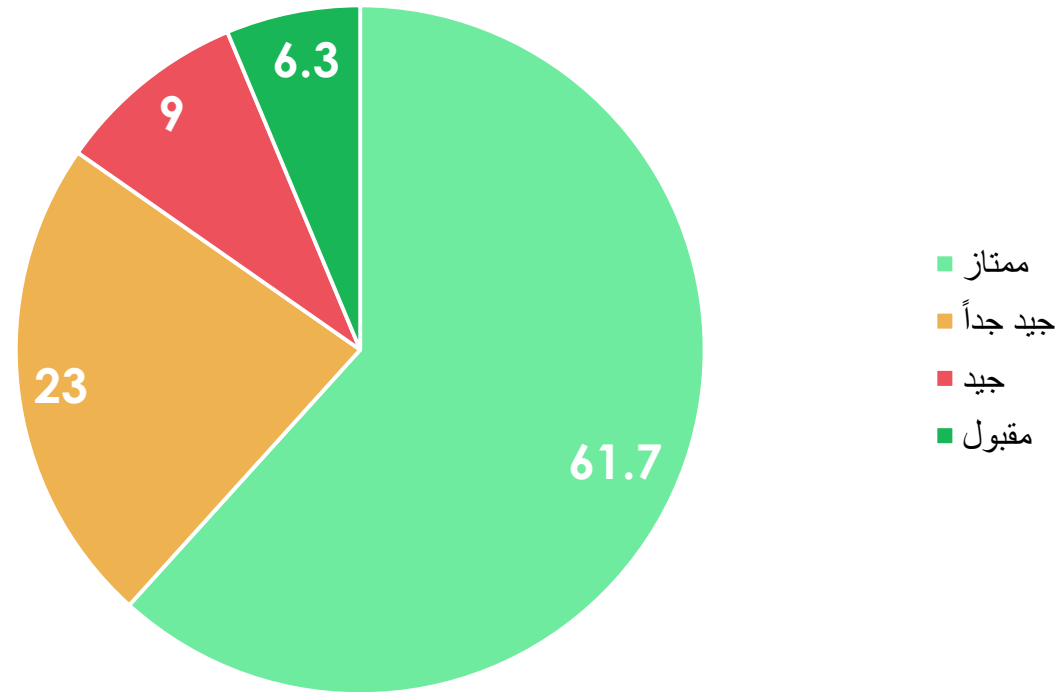
مدى تطور خدمات الجمعية في تلبية احتياجات المستفيدين:



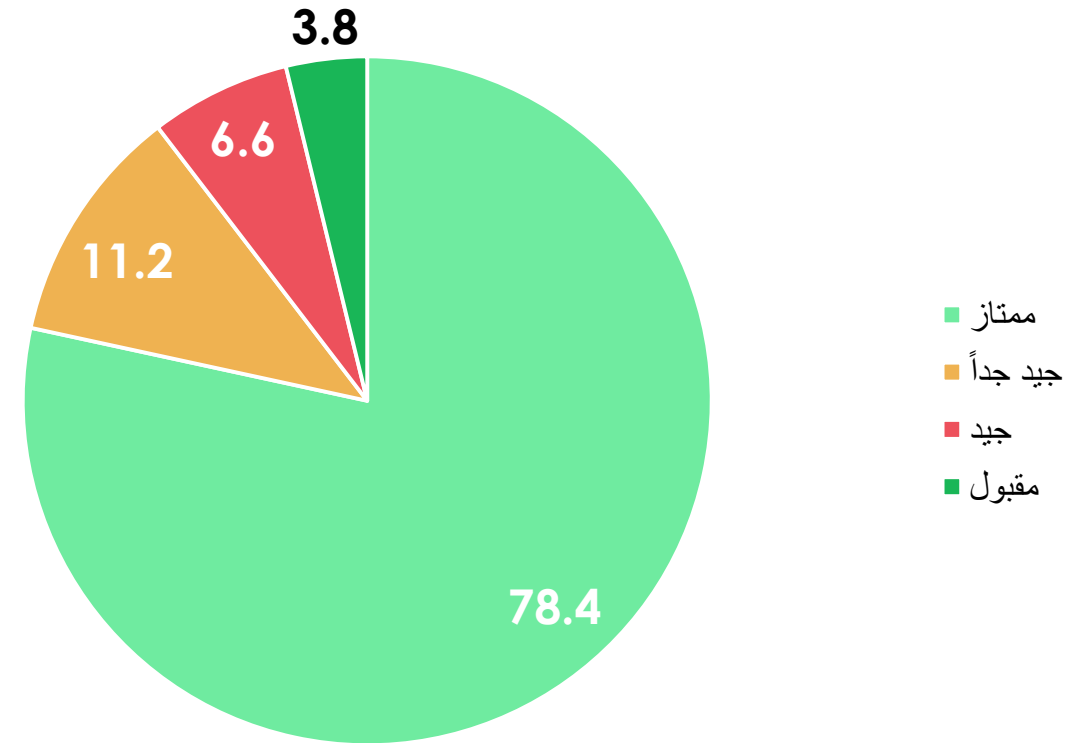
اللوحات الإرشادية في المدخل ومناطق الخدمات (الكافتيريا ومنطقة الإنتظار وغيرها):



المدة الزمنية التي تم تقديم الخدمة بها:

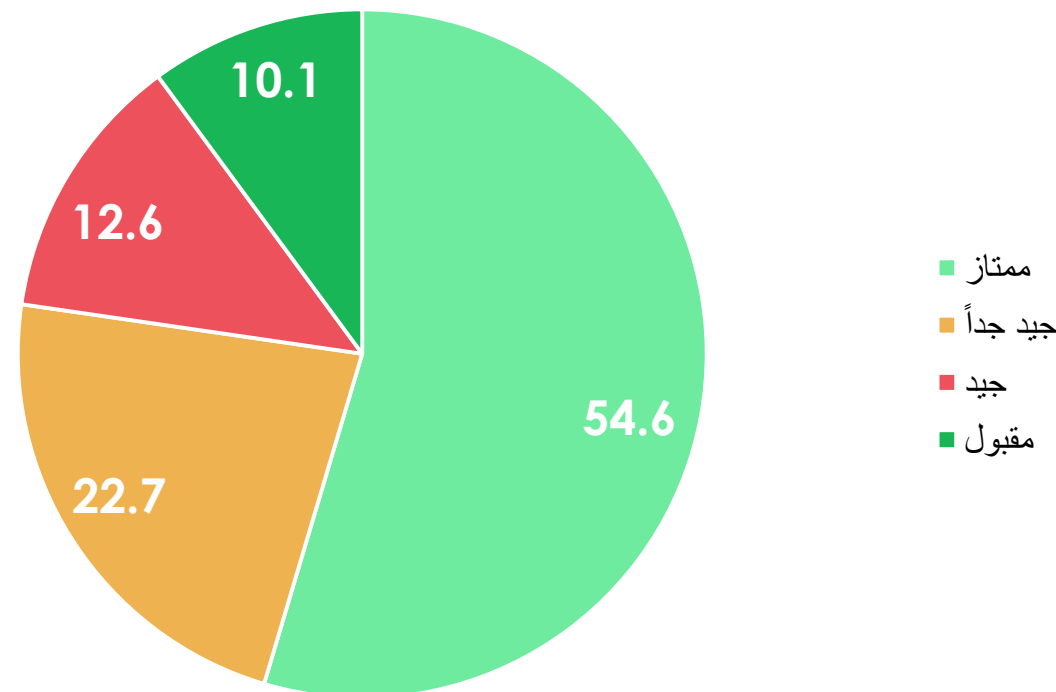
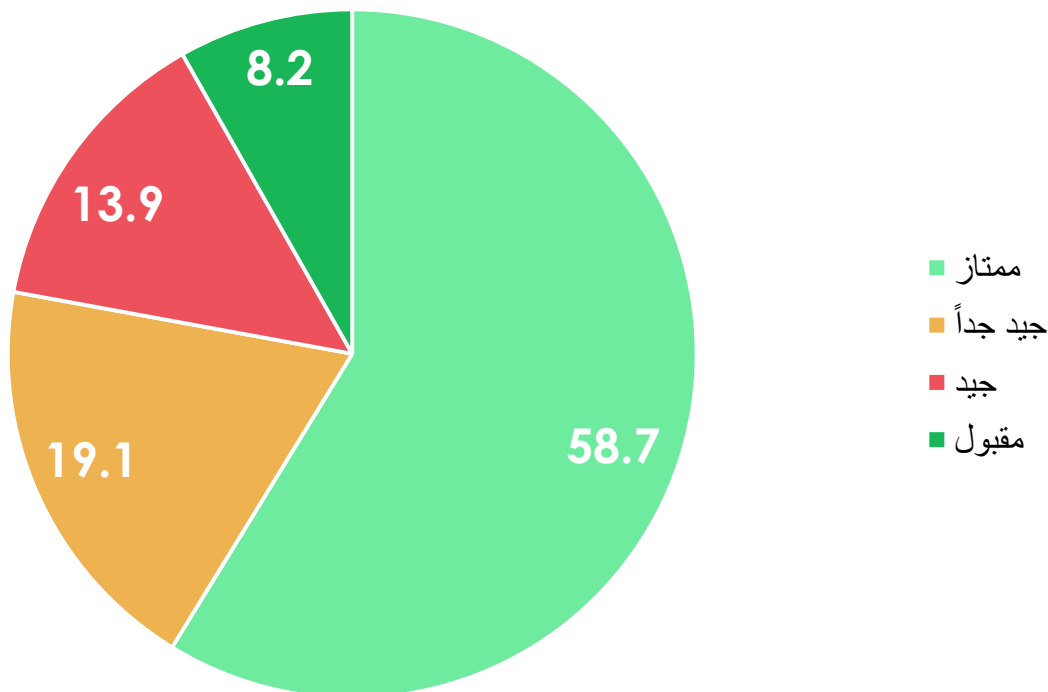


مدى تجاوب الموظفة بتقديم الخدمة:



مدى الرضا عن قيمة الإعانة المخصصة للمستفيدين من الجمعية:

الانتظام في وقت وصول الإعانة:



مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- ممتازة.
- الحمد لله احنا راضين بما تقدمه الجمعية لنا الله يعطيكم العافية.
- ياليت يكون فيه مساعده شهريه من غير كسوه العيد والمدرسه وتوفير اجهزه اللاب للمدرسه.
- الله يجزاكم خير
- جزاكم الله خير
- الله يجزاكم خير يارب
- كثر الله خيركم
- نتمنى ان يزدوا في الاعانه
- مده تقديم الاعانه طويل جدا تأخذ ثلاثة اشهر على ٣٠٠ ريال فقط
- المساعدة قليله جداً في ظل احتياجات الاسره
- الله يجزاكم خير ما يقصرون
- المساعدة بالمواد الغذائية شهريا

مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- الله يجزاهم الجنه
- خدمات ممتازة والموظفات متعاونات معنا
- كنت اتمنى ملابس شتويه وبطانيات
- لا ملاحظات شكرًا انا خطر
- الله يجزاكم عنا خير الجزاء والله يكتب اجر الجميع
- ارجو وضع رقم المسؤله عن الاسره حتى نتواصل معها عند الضروره وشكرا
- كنت اتمنى ان توفر لي الجمعيه سكن من احدي شقق التثميـه الاجتماعـي حتي اعيش انا وعيالي في حياه كريمه مثلي كمثـل الاسـر الايتام الاخري ولكن رزقي علي الله
- بالنسبه لكسوه البركه ياريت تكون افضل من كذا انا بالنسبه لي لم استفيد من الملابس الا ١٠ قطع والباقي لم يناسبوا بناتي ولا توجد مقاسات والمخصص لي ٢٥ قطعه اما الاواني جيده. ياريت تكون كوبونات شراء افضل وجزاكم الله خير. شاكرين اهتمامكم
- أرجو زيادة الأعانه وياليت تكون كل شهر لأن مستوا الأعاشه متدني وعندي فواتير ماأقدر على سدادها خاصه فاتورة الكهرباء والماء

مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- ممتاز
- جزاكم الله خير
- لا يوجد والله يكتب أجر كل من عمل فيها وساهم
- نامل يكون للجمعية دور في قبول الايتام في جامعات الحكومه
- لا تتأخرون بالصرف الشهري فضلا وليس امرا ☺
- الله يكتب اجرکم شکرا لکم ی جود
- لا يوجد لدي اي شي ماشاء الله تبارك الله اشكرکم على جهودکم والله یجزاکم خير الجزاء ویکتب
- اجورکم یارب
- الدعم ضعيف اشوي
- زياده صرف المواد الغذائيه
- الله یجزاکم خير کل ساهم فی ذلك
- الجمعية جیده بس یعطوان مائه ريال فی شهر وفی رمضان سلہ غذایه
- الله یجزاهم خير على مساعدہم الننا

مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- لا يوجد ملا حظات هي دائما في تطور
- يرفعون المستوى زياده
- المساعدة في الايجار للمستفيد
- مساعده المديونية الدين الدين
- نحتاج بعض اغراض الكهربائيه غساله ومكيف دفايه و سخانه
- يعطيهم العافيه
- زيادت الإعانة المخصصة لنا للاحتياج الضروري
- اشكركم جزيل الشكر على مجهودكم
- جزاكم الله خيراً هل ممكن ان يتكرر بالنسبه للقطع المنزليه. وقطع الملابس
- تساعد في دفع الأجار
- هل يوجد كسوه للشتاء ؟
- مشاء الله تبارك الله جميع الموظفين الي لخدمه ممتازات
- المستوى مرتفع ورقى جدا وءلى الأعلى

مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- الله يوفق الجميع ان شالله
- تاهيل الموظفين واعطاءهم دورات في التعامل مع المستفيدين
- جمعيه جود مررره زينه بس لو في بطاقة البقاله شراء نتمنا ام جمعيه جود ممتازة في كل شي الله جزاكم خير
- اتمنى مراعاة المستفيد ونظر احتياجاته
- جهودها مشكورة لكن تحتاج بعض التطوير
- الله يسعدكم ويوفقكم قمة في الاخلاق والتعامل مع الايتام
- ابدا الله يكتب اجرکم جميع ويجزيکم جنات النعيم
- دعمنا اكثر جزاكم الله خيرا
- اشكرهم ع تعاونهم ومساعداتهم للمحتاجين
- اتمنا لهم التوفيق
- الله يوفقكم ويساعدكم.
- الله يوفقكم وجزاكم الله خير على فعل الخير

مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- اعطاوننا أعانه مبلغ شهرية وتوفير وحدات سكنية بالاسكان التتموي وسله غذائية شهرية وكسوة عيدين وصيف وشتاء وتسديد الإيجار
- جزاكم الله كل خير
- جيده والله يجزاكم خير
- سكني تنزل مصروف سله غذائه
- اسلوبهم
- ممتازه من جميع النواحي
- الف شكر جزاكم الله خير كان التنظيم رائع واستفدنا والله الحمد
- جميع خدمات الجمعيه ممتازه وفيها تطور مستمر
- نحتاج دعمكم بوضايف للمستفيدات بتخصصهم
- اعطاء منزل
- الراتب ضعيف
- شكراً لكم ♥

مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- السلام عليكم جزاكم الله الجنة وكتب اجرکم واحسن الله لكم ومن سعى بس فيه ملاحظه ياليت اعطيتونا فكره عن السوق حتى نحدد الوقت الكافي فكرنا انا نستلم كراتين ونذهب وکمان ياليت تعطونا يوم ثاني اذا فيه تبديل فيه بعض الملابس صغيره وكبيره وفيت بعض الاواني ناقصه داخل الكراتين هذه السلبيات انا الايجابيات يعطيكم العافيه مره استمتعنا بفكرة التسوق فكره ممتازه وطريقه مريحه واحترازية والكل يأخذ الذي يحتاجه على نظر عينه لو اعطيتونا على نظركم يمكن الاكثر ما نحتاجه وبعدين ما نستفاد من خدمه ياليت تنظرون في الملاحظات وتعطلونها والله يوفقكم ويسعدكم مثل ما اسعدتونا شكراً لكم من القلب 🙏😊
 - ماشاءالله كل مانحتاجه موجود من دعم مادي ومن دورات كلشي موجود يعطيكم الف عافيه
 - ارجو الإسراع في موضوع الإسكان وان يكون على حسب استحقاقنا من وزارة الإسكان وليست شقق لأننا أسرة عددها ٨ افرادواستحقاقنا وحدة سكنيةتنمويه وليس شقة
 - لا يوجد بارك الله لكم في وقتكم وجهدكم
 - انا المعامله تكون بشكل أفضل من ناحيت الاستقبال استجابة الاتصال وانا عدم التفضيل على الغير
- ناس عن ناس

مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- شكرا على تعاونهم وجزاهم الله خير
- كل الشكر وتقدير. والاحترام الاخت مهره اسلوب راقى.
- كل شهر الاعانه افضل اكون
- خدمه في تطور ملحوظ جداً وجزاهم عنا خير الجزاء
- تمنيت الملابس شتويه
- ارجو وضع رقم المسؤله عن الاسره حتى نتواصل معها عند الضروره وشكرا
- لو ممكن الإعانه تكون شهريه لانه تدرون المعاش صعبه
- الراتب ضعيف
- كلشى اكثر من راءع

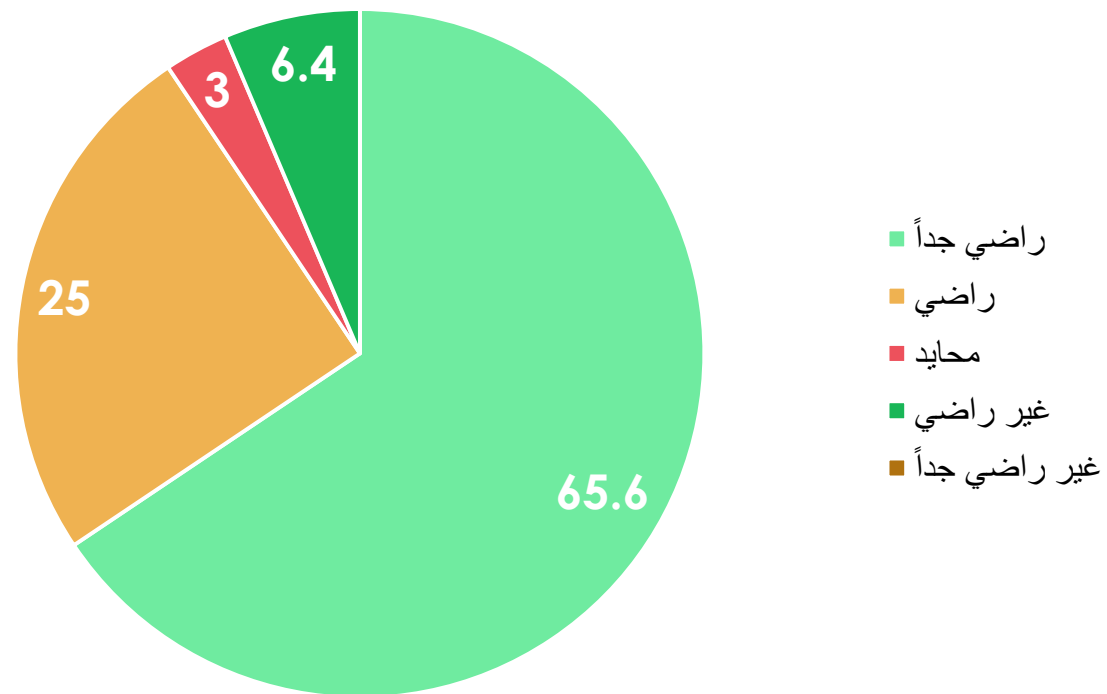
مرئيات وملاحظات تساعد في رفع مستوى الخدمة بالجمعية:

- نقترح فتح محاضرات اسريه كل فتره وتحفيظ القرآن الكريم
- كنت اتمني ان توفر لي الجمعيه سكن من احدي شقق التنميه الاجتماعي حتي اعيش انا و عيالي في حياه كريمه مثلي كمثل الاسر الايتام الاخري ولكن رزقي علي الله
- نحتاج بعض اغراض الكهربائيه غساله ومكيف دفايه و سخانه
- سكني تنزل مصروف سله غذائه

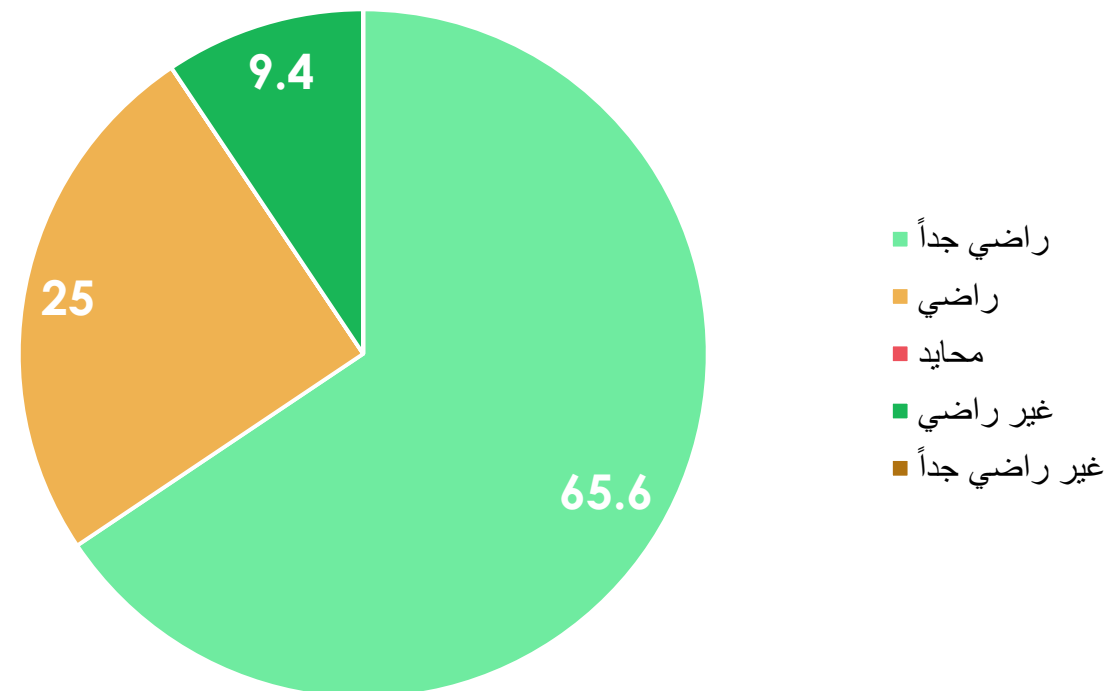
الكفلاء

٣٢ تصويت

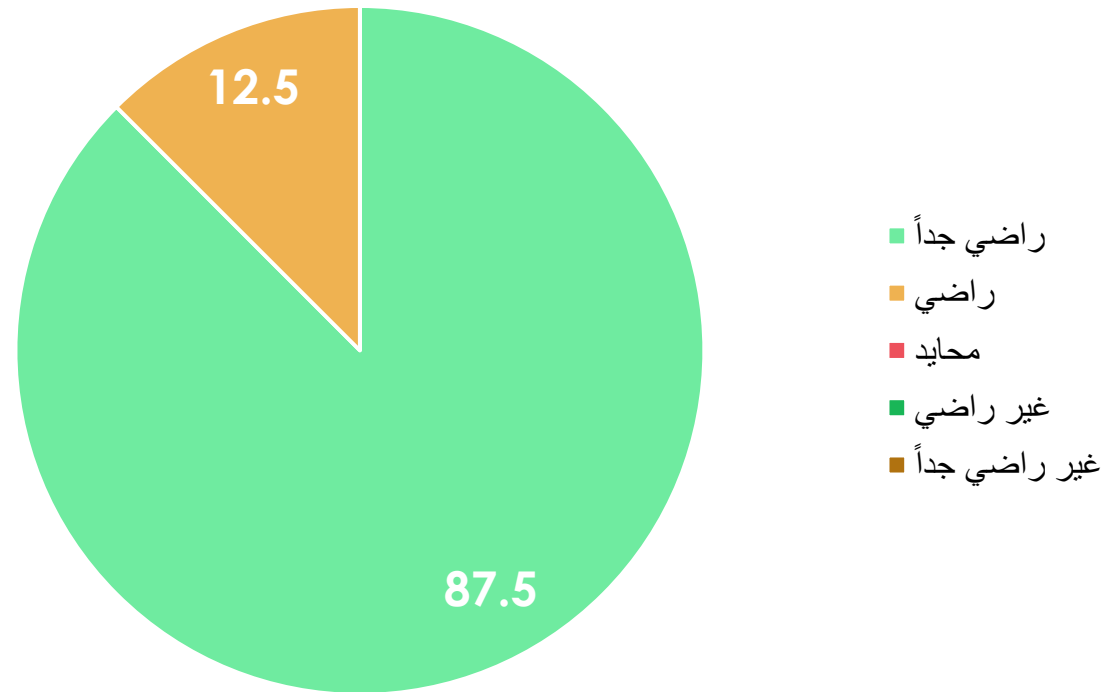
وضوح المعلومات:



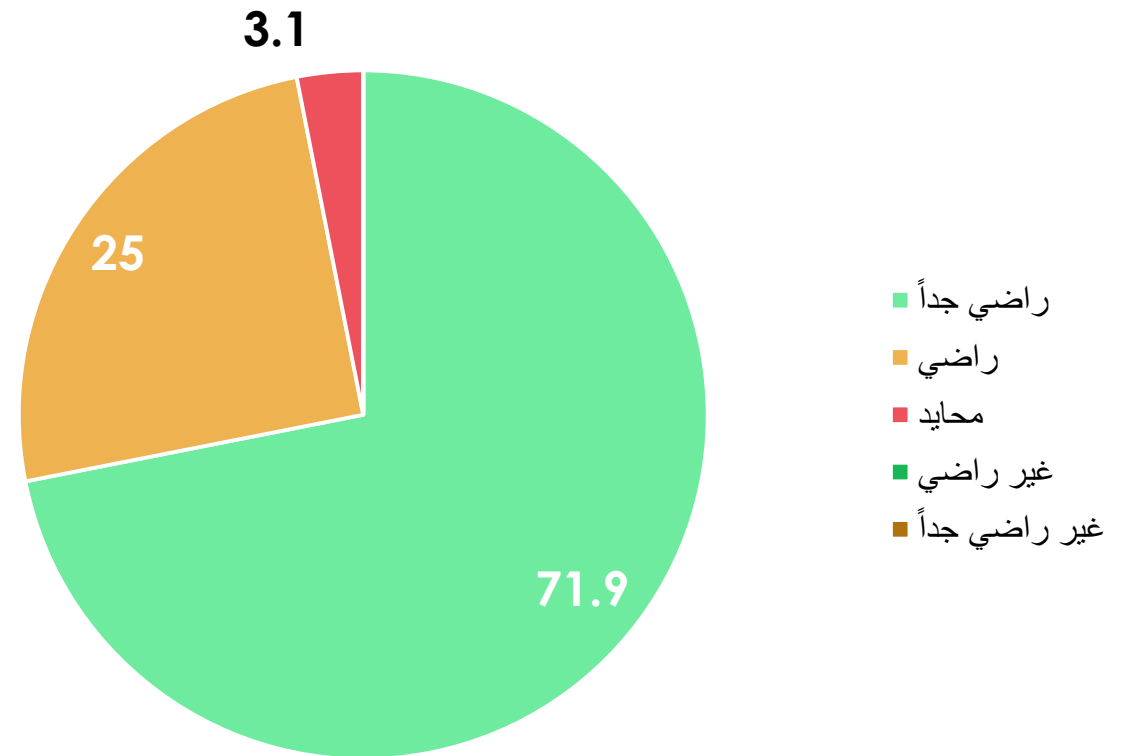
الخدمات المقدمة:



التعامل مع الموظفة:



طريقة الدفع:



المقترحات:

- اقل من سنة.
- أن اليتيم إذا بلغ السن الذي يعتمد عليه يتم التغير إلى يتيم آخر ويكون صغير وياريت يعطونا بيانات عن هذا اليتيم لنعرف اين وصل من الدراسة وكيف مستواه وهل لديه اخوه وهل هو يتيم الابوين او فقط الاب.
- مقابلة المكفول او المكفولة.
- بيض الله وجهكم جزاكم الله خير عمل نبيل وتؤجرون عليه وبارك الله في جهودكم وتطور ملحوظ بالخدمات والتواصل عبر السنين إلى الأمام ونحن نعتبر شركاء معكم في النجاح والتطور لما فيه خير الدنيا وأجر الآخرة.
- الله يكتب أجركم.
- ارسال تذكير بموعد دفع كفالة اليتيم وانشاء موقع الكتروني ليكون الدفع من خلاله من ضمن المواقع الرائعة التي انصح بالاطلاع عليها هو موقع (تكافل لرعاية الأيتام) حيث أن الموقع منظم ويسهل معرفة الخدمات المتوفرة والدفع لها.

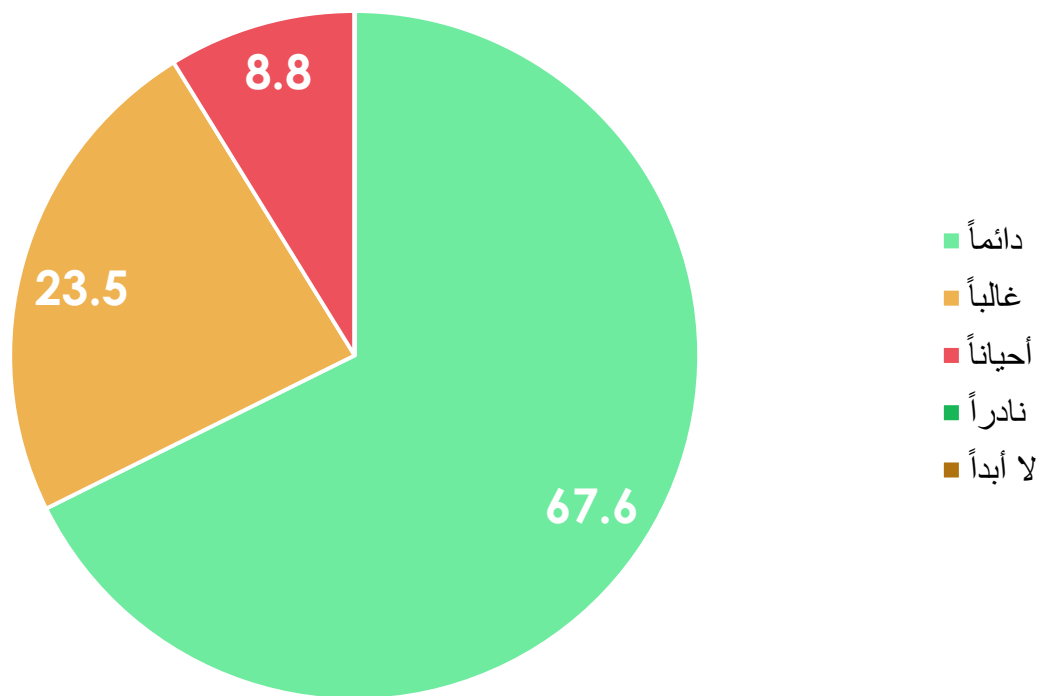
المقترحات:

- أن يعمل مرة أو مرتين سنوياً برنامج ترفيهي للأطفال مع الأمهات الكفيلات وبمساهمة من الكفيلات.
- جزاكم الله خير.
- للأسف الشديد فيه عدم تواصل مستمر من قبل الجمعية وعدم رد على الاستفسارات. فيه موظفتين في الجمعية يتعاملون مع الكفيل أو المتبرع كأنه غصب عليه يرجعهم وكأنهم مجبورين على العمل في الجمعية، العمالة الموجودة في غرفة السائقين أو الحارس عمالة أجنبية ليه مافيه سعوديين، وعندما حاولت الاستفسار عن ذلك كان رد المسؤلة يفتقر للأدب والذوق كأنها مؤسسة أبوها.
- مقابلة المكفولين.
- استمرار ابلاغي عن من كفلتهم أول بأول من الناحية الدراسية والصحية والاجتماعية في حالة حدوث أي طارئ لهم.
- ياليت يكون فيه دعوة لأي احتفالية للأيتام ونكون موجودين ونشارك معهم.
- مزيد من التواصل مع الكفلاء وتزويدهم بتقارير دورية عن الأيتام وتطور حالاتهم نفسيه واجتماعيه ودراسيه وعن احتياجاتهم الضرورية بالتنسيق مع الكفيل لهم.
- لا توجد، جزاكم الله خيراً.

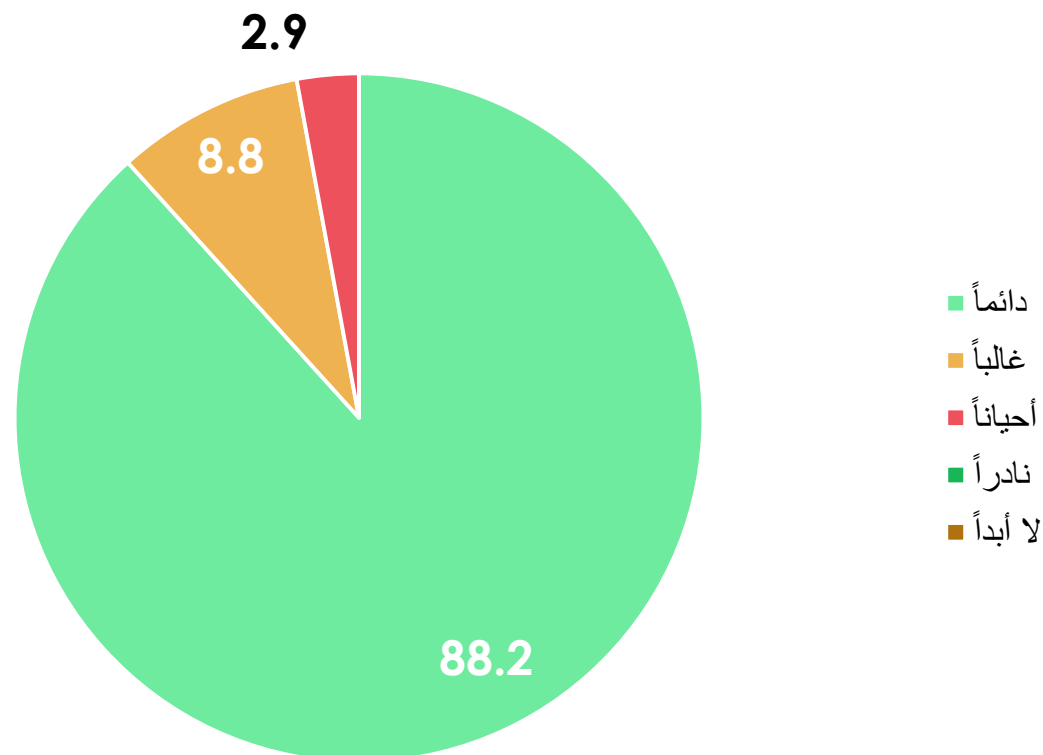
الموظفين

٣٤ تصويت

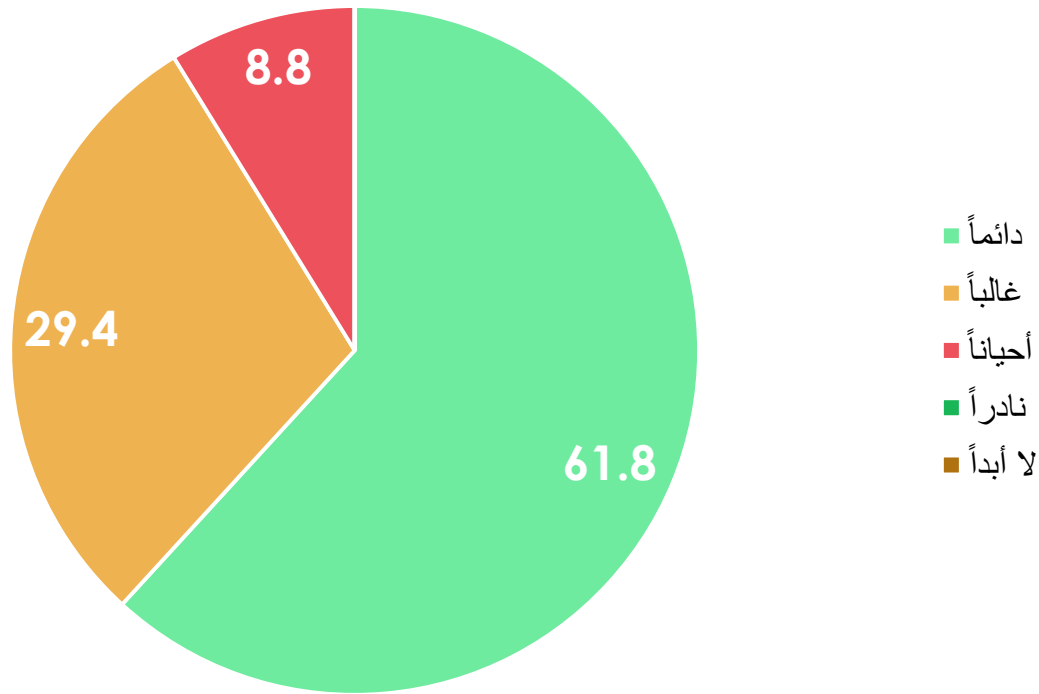
الانزعاج من أي انتقاد يوجه للجمعية:



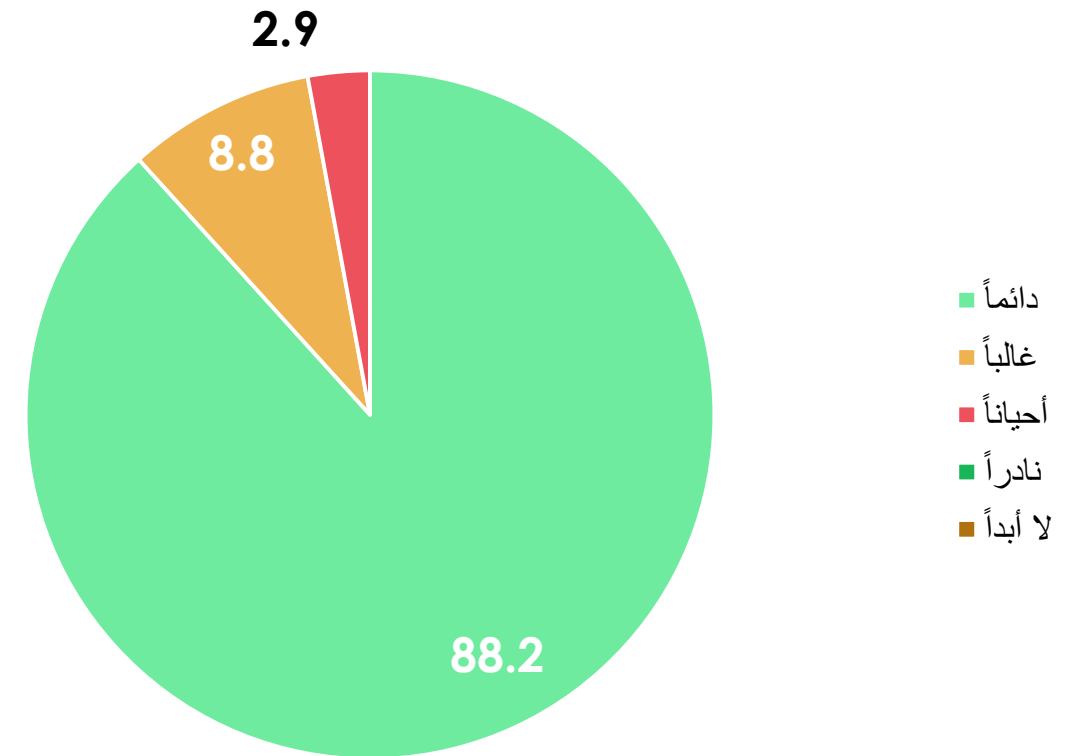
الاعتزاز بالجمعية والحرص على رسم صورة جيدة عنها:



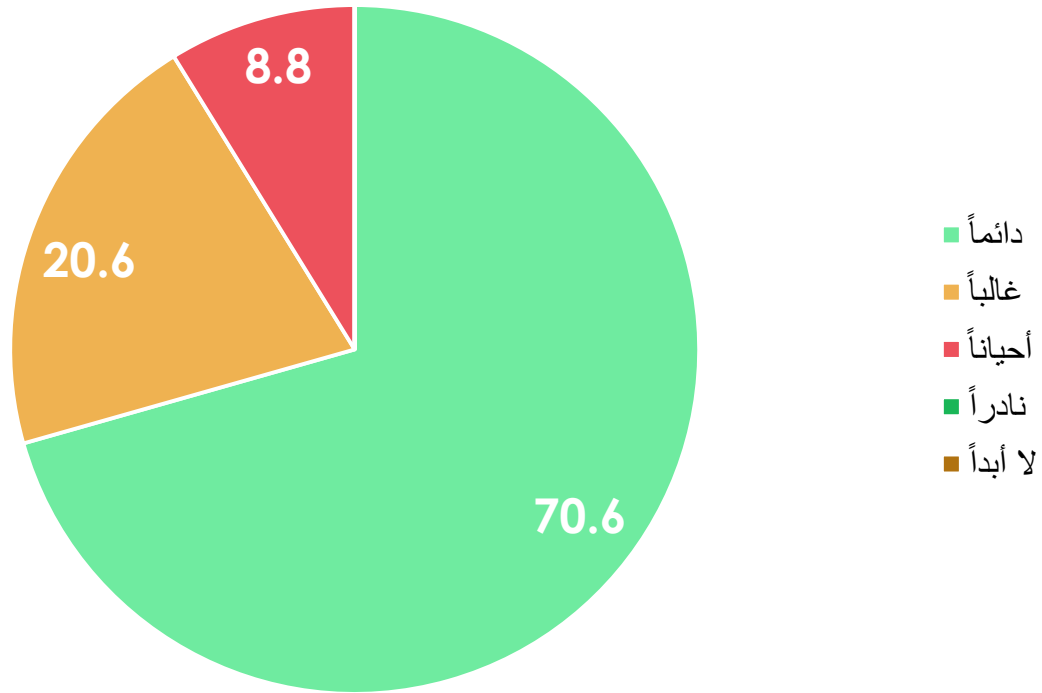
الشعور بأن العمل سبب لتطوير القدرات الشخصية:



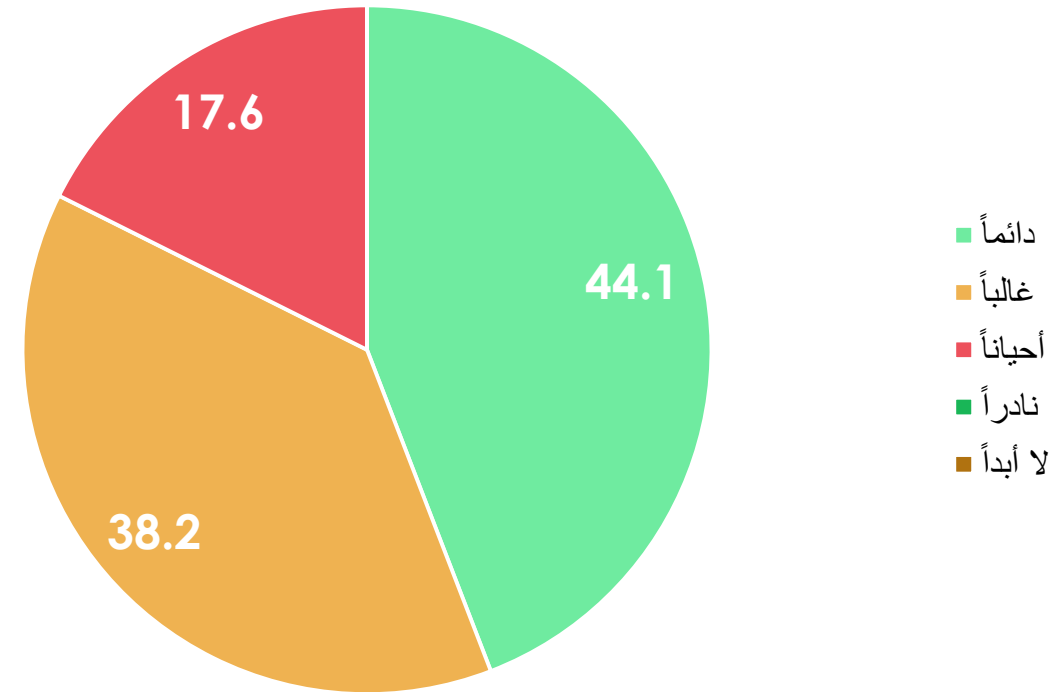
الشعور بالرضا عن العمل الأساسي والحرص على تطويره:



توفر الجمعية الاحتياجات والخدمات الخاصة بالعمل:

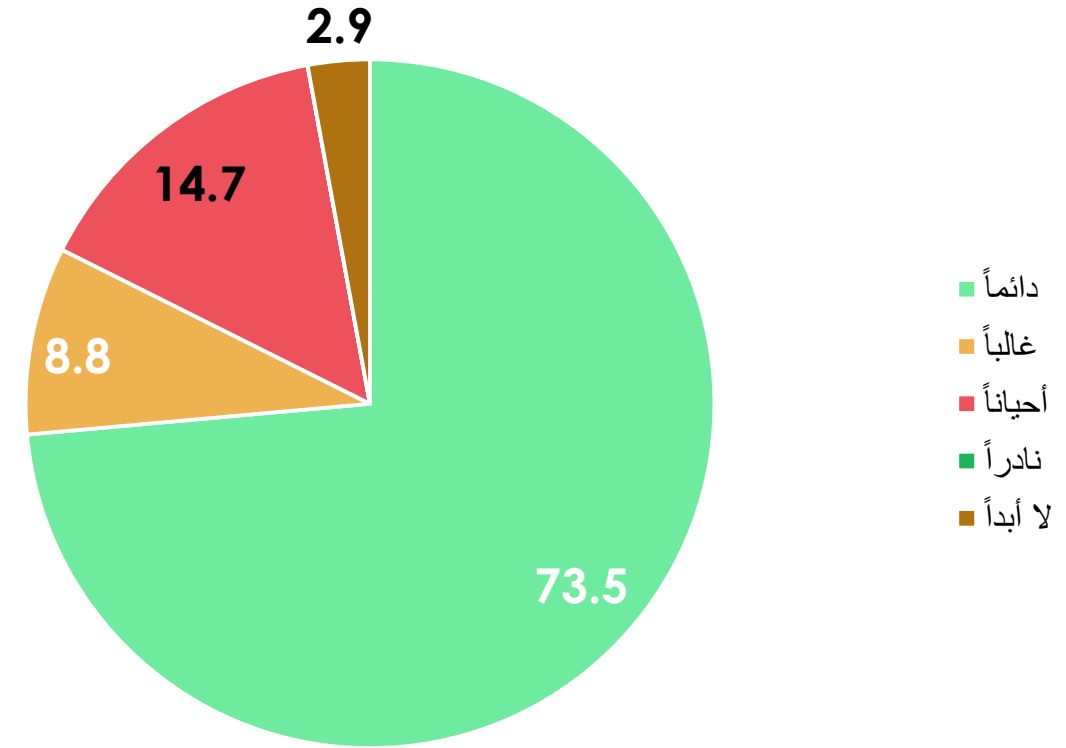
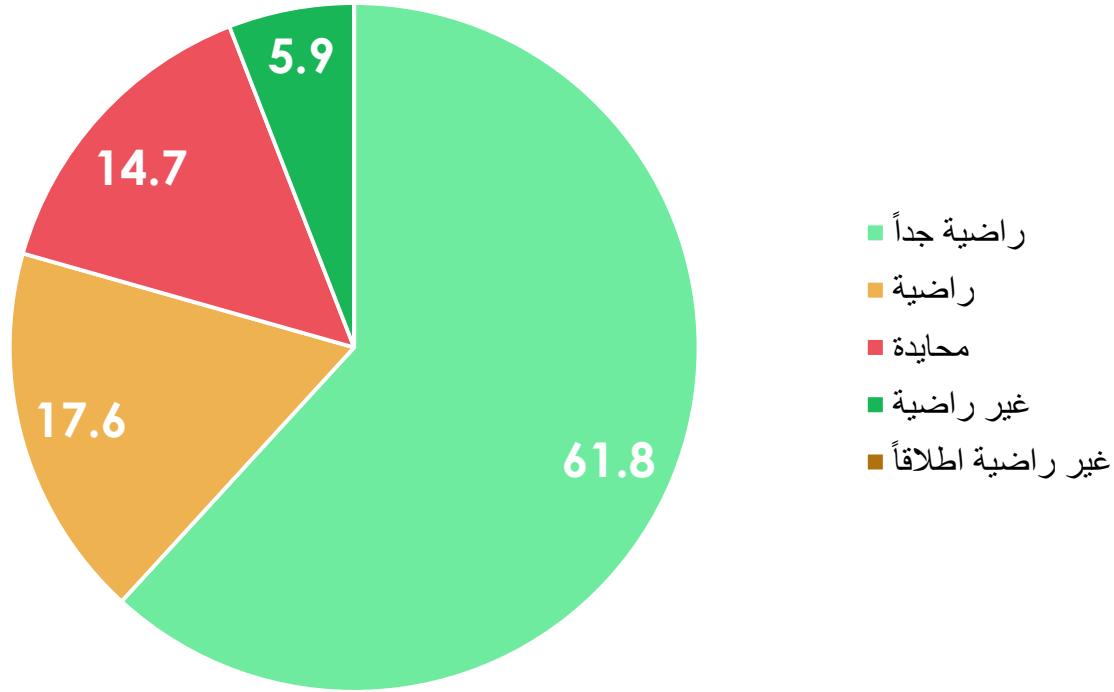


الإجراءات الإدارية واضحة:



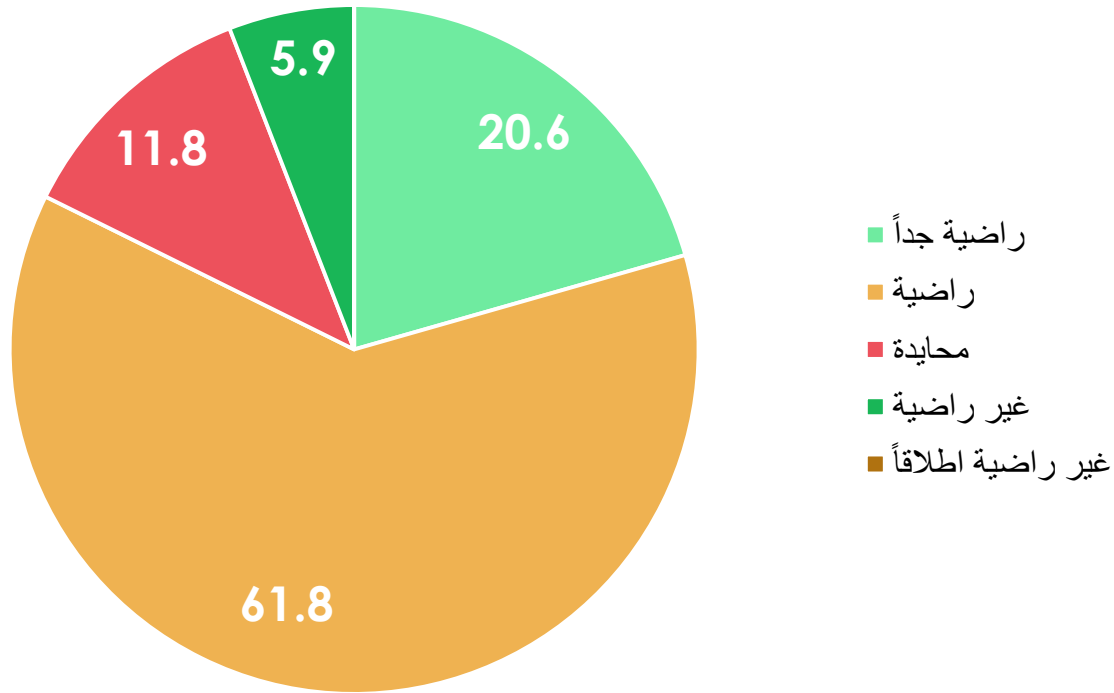
أسلوب متابعة الرئيس للأداء في العمل:

سهولة التواصل مع المسؤولين لطرح المقترحات والأفكار ويتجاوبون معها:



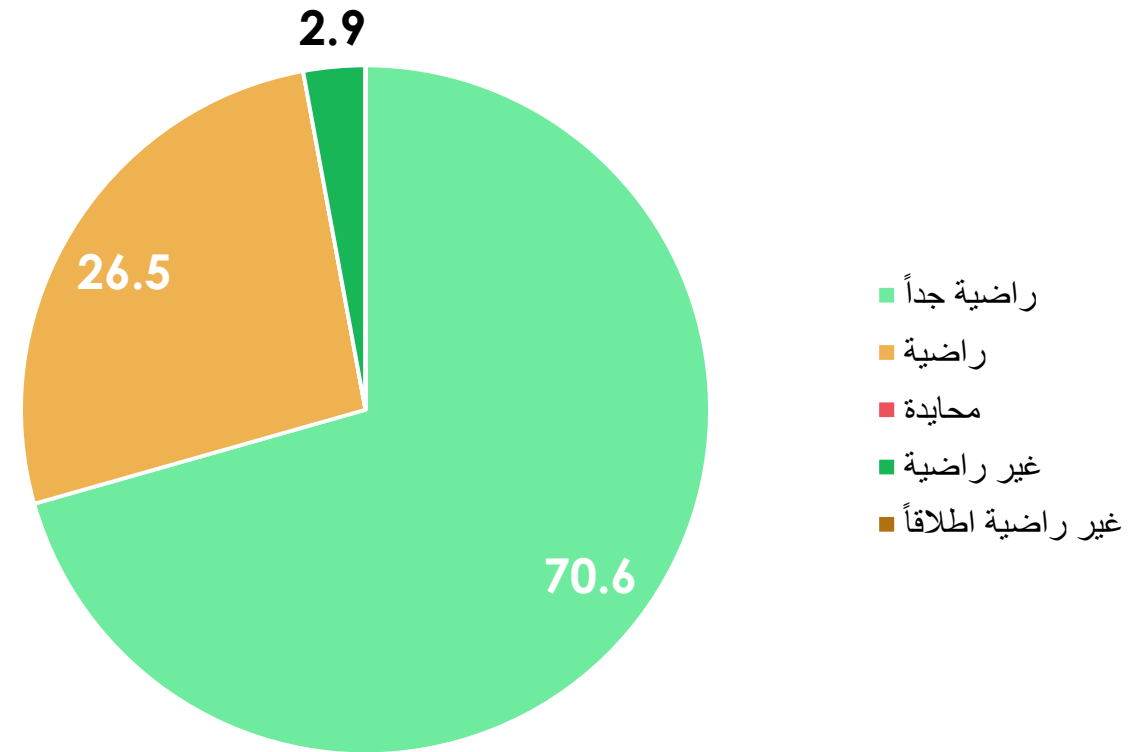
العدالة في توزيع العمل بين الموظفين بالقسم:

طريقة متابعة الحضور والانصراف:



ذكر السبب في حال عدم الرضا:

- عدم تكافؤ الموظفين بالمهام.
- يوجد موظفات مهامهم أقل من زميلاتهن.

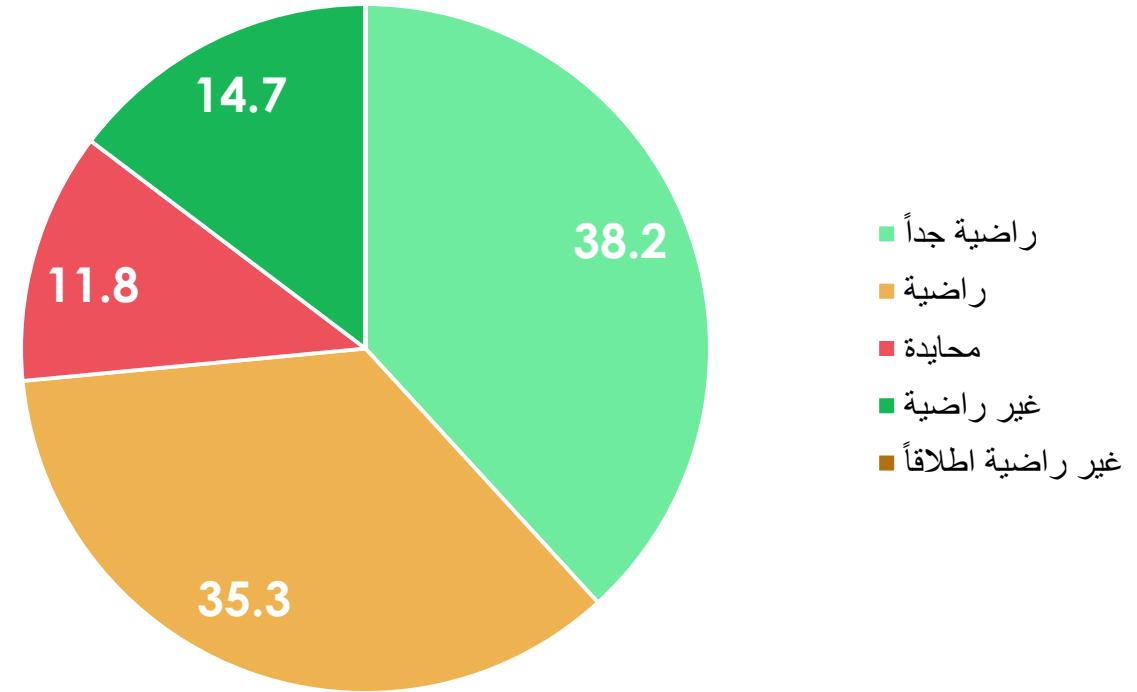
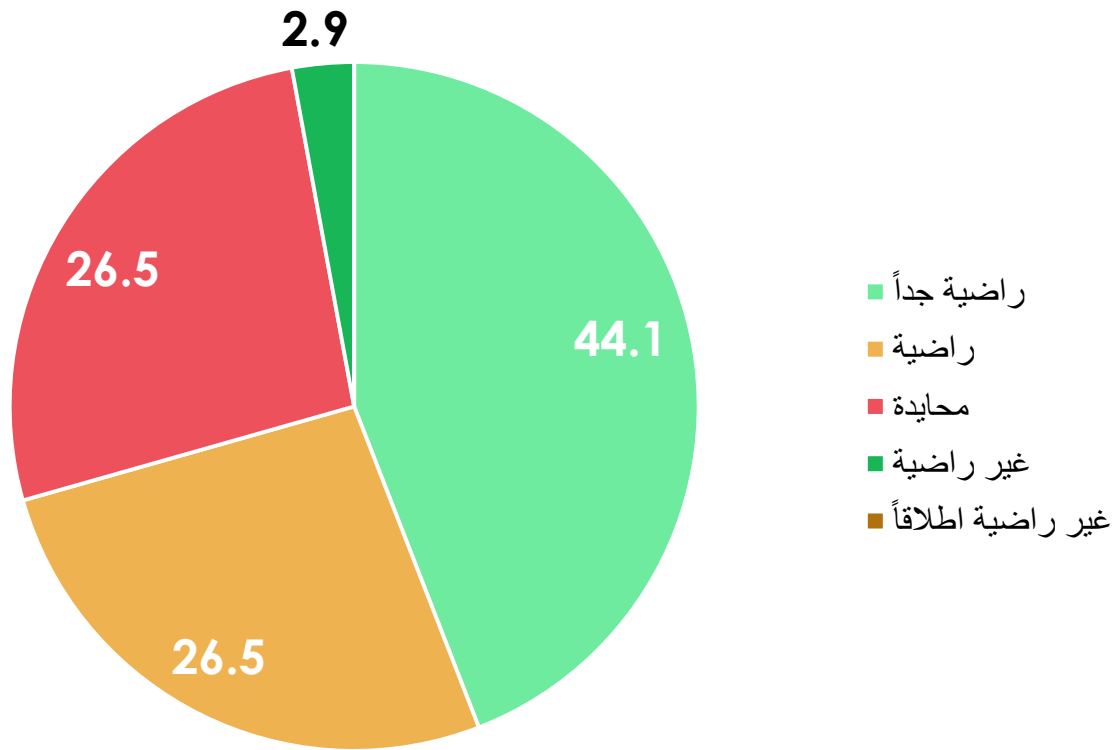


ذكر السبب في حال عدم الرضا:

- تجمعات عند الكروت.

الفرص التدريبية المتاحة في مجال العمل:

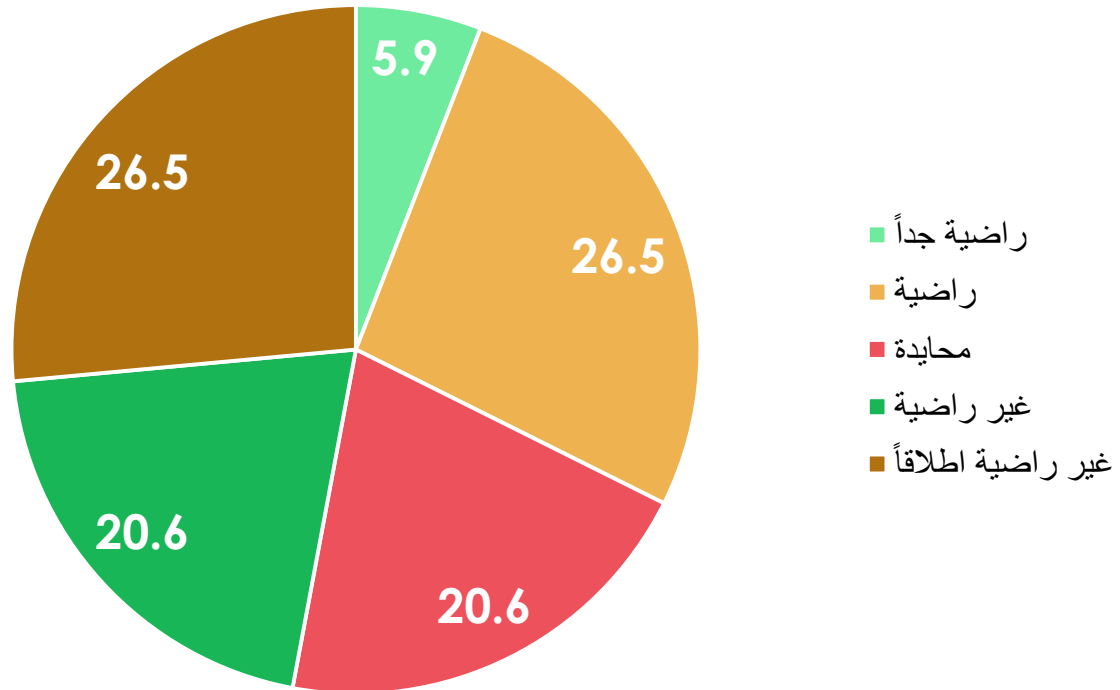
التقدير والتحفيز من الرئيس المباشر خلال الأداء:



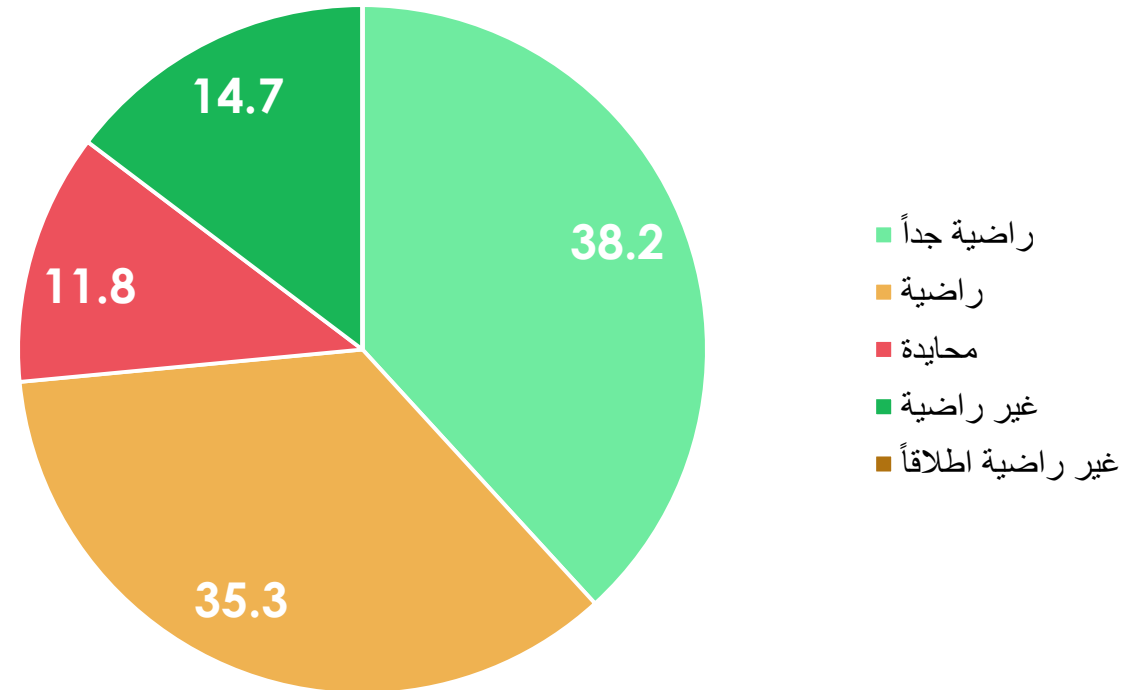
ذكر السبب في حال عدم الرضا:

- تحديد موظفات عن بعض موا الجميع يحصل عليها.
- الفرص التدريبية قليلة جداً
- عملي يتطلب جلوسي مع الأطفال.

تلائم كمية العمل مع ساعات العمل ومقدار الراتب:



العلاقة مع زملاء العمل ومدى التعاون بينهم:



العلاقة مع زملاء العمل ومدى التعاون بينهم:

تلائم كمية العمل مع ساعات العمل ومقدار الراتب:

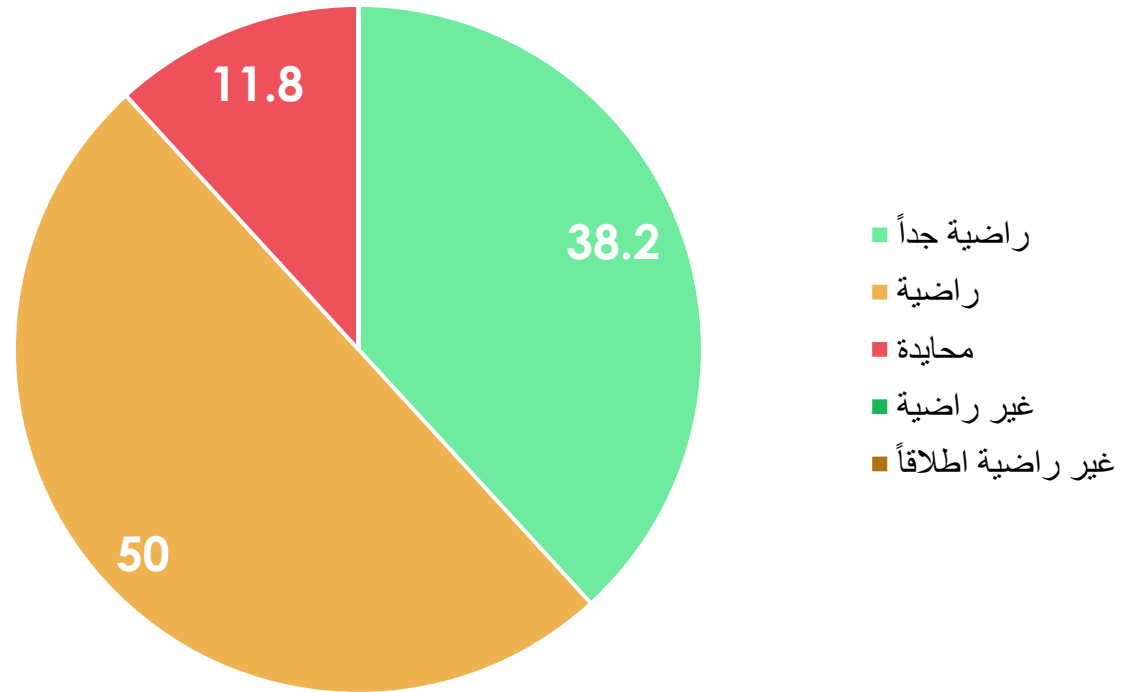
ذكر السبب في حال عدم الرضا:

- عدم التعاون بالأعمال وترك الشغل أحياناً

ذكر السبب في حال عدم الرضا:

- لا تستطيع الحصول على البيت في الاضمان او السكن لان راتبي قليل.
- ساعات العمل في غالب الاوقات تكون قليلة، مقترح زيادة ساعات العمل إلى الساعة ٤ وكذلك الراتب قليل جداً نأمل زيادته بما يناسب الاوضاع والظروف.
- كما هو موجود بالسؤال.. لا يوجد تلائم.
- نتمنى النظر في الراتب.
- الراتب قليل.
- الراتب جداً قليل مقارنة بعدد السنوات والخبرة التي قضيناها داخل الجمعية.
- الرواتب لا تتناسب مع غلاء المعيشة الذي يزداد يوماً بعد يوم.
- وقتي في العمل طويل وجهد مع الاطفال والراتب قليل.

درجة الرضا عن العمل بشكل عام:



المميزات التي ساهمت في رضا الموظف:

- ان الجمعية حاليا تسعى للتغيير وتطوير الية العمل فيها لتتماشى مع التطورات الحالية في القطاع الثالث
- مجلس الادارة والادارة التنفيذية والطاخم الاداري والموظفات سيدات سهل التعامل معهن ومتعاونات .
- الاحترام والتقدير والقبول فالتطوير
- اهم سبب للرضا هو تقدير الرؤساء ومعرفة جهود كل موظف
- مرونة الادارة /روح الفريق وانتماء الموظف /مواكبة التطور
- مجال نسائي غير مختلطالوقت جيد ...قروب العمل جميل ومتناغم
- عملي ينمي قدراتي ويكثر حسناتي
- من اهم الاسباب للرضى قناعتني ان عملي هذا لله وسعادتي البالغة في خدمه هاذة الفئة والامل من الله ان يحتسب عملي هذا لوجهه تعالى

المميزات التي ساهمت في رضا الموظف:

- اكتساب خبره
- تعاون مع زميلاتي وعمل جدول للاطفال يقسم وجودهم في الحضانه حتى لايشعرون بالملل
- الحمد لله دائماً اشكر الله انه اختارني في هذا المكان واحتسب الاجر والثواب من الله استشعرت نعم الله علي اسال الله ان لا يضيع لنا تعب اختارني الله لخدمه هاذه الفأه من المجتمع نعمه اشر الله عليها
- التعاون بين الموظفين وزياده مستوى الطموح والتقدم الابداع والا بتكار وتقديم المساعدات للمحتاجين وتطوير المجتمع وتطوير الرؤيه

اقتراحات للتطوير:

- ضبط مسار العمليات المشتركة ما بين الاقسام سيكون عامل مهم لسير المهمة في النحو المطلوب والتقليل من ازدواجية العمل ...
- ١- التخلي عن التقارير الورقية واستبدالها بالإلكترونية تماما. ٢- وضع الخطة التشغيلية للعام القادم ٢٠٢٢م ومناقشتها مع جميع الاقسام في اجتماع واحد حتى لو أخذ يوم كامل واعتمادها في ذات اليوم.
- يرجى زيادة الراتب وتحسينه بالنسبة للغلاء الذي نعيشه والراتب لا يغطي احتياجاتنا .. ونحتاج من الجمعية ان توفر لنا تأمين صحي ..
- زيادة الفرص التدريبية التخصصية زيادة ساعات الدوام لتكون اختيارية (في حال عدم وجود قبول) وعليه يتم زيادة الراتب . دوام من ٨ الى ٢ والآخر من ٨ الى ٤
- زيادة التحفيز لدى الموظف والنظر في زيادة الراتب
- المزيد من الدورات التي تساعد علي مواكبة التطور في مجال العملزيادة الرواتب
- ١/ زياده الدورات ٢/ تفعيل دور التحفيز والتعديل في سلم الرواتب يساعد في عطاء الموظف بشكل اكبر .

اقتراحات للتطوير:

- لدي اقتراح بالنسبة لليارد سيل ان يفتح تطبيق بحراج شامل جميع مناطق المملكة ويكون له حساب رسمي بموقع حراج عندي تفائل بينجح نجاح كبير ثانيا امل تقليل ساعات العمل ونسير نطلع الظهر
- انشاء قسم خاص لاطفال الحضانه يوجد به مجموعه من العاب وترفيه
- اقترح بالنسبة ل اليارد سيل فتح تطبيق لموقع حراج شامل جميع مناطق المملكة ويكون حساب رسمي بينجح نجاح قوي بذن الله
- التعليم الدائم ووضع مثل الاعلى والايجابيه والدورات في العمل وضع استراتيجيات والاهداف المهمه