



# التغذية الراجعة من عمليات تقييم وقياس رضا أصحاب العلاقة

لعام ٢٠٢٤م





يهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة لجمعية أمس أصدقاء مرضى السرطان للعام ٢٠٢٤ ، وتوضيح الإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها بناءً على تلك النتائج في إطار تعزيز الحوكمة ، وتحسين الأداء





# أدوات قياس

## احتياجات المستفيدين





## قياس رضا المستفيدين

نتيجة الرضا العامة 92%  
العدد الأكبر من المستفيدين إناث بمعدل 70%  
ساهمت الجمعية في التخفيف الأعباء النفسية والمعنوية على المستفيدين 80%  
بمعدل  
احتمالية ان يوصوا المرضى أحد الأصدقاء بالاستفادة من خدمات الجمعية 95%  
بمعدل %

انقر هنا



# قياس رضا المتطوعين



العدد الأكبر من المتطوعين الإناث بمعدل 51%  
التزام الجمعية بتوفير المعلومات الازمة للمتطوع الأداء العمال الموكله إليه بمعدل 76%

معدل رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية ومنسوبيها وخدماتها بمعدل 95%  
التزام الجمعية بتوفير شهادات الشكر والتقدير للمتطوعين بمعدل 80%  
معدل رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية ومنسوبيها وخدماتها بمعدل 95%

انقر هنا





## قياس رضا الموظفين

قيم موظفين الجمعية بيئة العمل بنسبة 95%

قيم موظفين الجمعية عبارة وجود فرص للتطوير المهني داخل الجمعية بنسبة 95%

قيم الموظفين عبارة مستوى الشفافية والتواصل مع الإدارة بنسبة 100%

قيم موظفين الجمعية عبارة وضوح أهداف الجمعية للجميع بنسبة 100%

قيم موظفين الجمعية عبارة مدى كفاءة إدارة العاملين في الجمعية بنسبة 100%

انقر هنا





يشكل الذكور 95 % من عدد أعضاء الجمعية العمومية  
قيمت الجمعية العمومية عبارة الجمعية تكرس الجهود الكافية لتلبية احتياجات ومتطلبات  
واحتياجات المستفيدين بنسبة 97 %  
قيمت الجمعية العمومية عبارة الفرص الممنوحة للمشاركة في صناعة القرار بنسبة 90 %  
قيمت الجمعية العمومية عبارة عمل الجمعية يتوافق أهدافها ورسالتها بنسبة 95 %

## انقر هنا





## المقترحات التي تساهم في تحقيق رضا المستفيدين

- ✓ تحليل نسبة الرضا: عمل مقارنة سنوية بين الفروق المعيارية بين كل عام والذي يليه .
- ✓ تعزيز الموارد المالية: المساهمة في تنويع مصادر الدخل لتحقيق دعم مستدام.
- ✓ سياسات التعامل: إصدار سياسة وآلية واضحة للتعامل مع المستفيدين، مع تحديد أولويات تقديم الخدمة.
- ✓ تعزيز التواصل الداخلي: عقد اجتماعات دورية لمناقشة اقتراحات العاملين وتحليل سبل تحسين بيئة العمل.
- ✓ توسيع نطاق الخدمات: تنوع البرامج والمشاريع والمبادرات لضمان وصول الخدمات لشريحة أكبر من المستفيدين.
- ✓ توعية الموظفين: تعزيز وعي العاملين بأدوارهم ومسؤولياتهم تجاه المستفيدين.
- ✓ قياس رضا المانحين: تكرار استبيانات قياس رضا المانحين والعمل على تلبية تطلعاتهم.
- ✓ زيادة الأنشطة المجتمعية: تكثيف الفعاليات والبرامج المجتمعية بشكل تدريجي لتعزيز الأثر الإيجابي للجمعية.
- ✓ تنفيذ المقترحات: العمل على تنفيذ الاقتراحات وفق الإمكانيات .





ثُم بِحَمْدِ اللّٰهِ

