

استطلاع قياس رضا العاملين في جمعية زمزم

لعام 2019

إعداد

وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات

zmzm.org

معا للحياة

Together for life

المحتويات

أولاً: المقدمة	3
ثانياً: نتائج البيانات الأساسية للعاملين في زمزم	4
ثالثاً: نتائج رضا العاملين بجمعية زمزم حسب محاور الاستطلاع لعام 2019	16
رابعاً: نقاط القوة والضعف في بيئة العمل	38
خامساً: مقترحات وتعليقات العاملين	40
سادساً: استبانة الاستطلاع	42

أولاً: المقدمة

تم في هذا الاستطلاع استهداف جميع العاملين (ذكور/إناث) في زمزم من أجل قياس مستوى رضا العاملين في عدة جوانب وقضايا في بيئة العمل، وقد شارك في الاستطلاع (73) موظف وموظفة، وشكلوا ما نسبته (40%) من إجمالي عدد العاملين في زمزم لعام 2019 والبالغ (182) موظف وموظفة. وقد شكلت نسبة الذكور (37%) من إجمالي عدد العاملين الذكور، وبلغت نسبة الإناث (62%) من إجمالي عدد الإناث العاملات في زمزم.

المجموع		الجنس				العاملون في زمزم
		إناث		ذكور		
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
100%	182	13%	24	87%	158	العدد الكلي
40%	73	63%	15	37%	58	حجم العينة

اشتملت استبانة الاستطلاع على مجموعة من الأسئلة والعبارات تمثلت في (10) محاور هي:

1. محور المشاركة والارتباط
2. محور التحفيز والتمكين
3. محور القيادة والإدارة
4. محور الكفاءة وإدارة الأداء
5. محور التدريب والتطوير المهني
6. محور التواصل الفعال
7. محور ظروف وبيئة العمل
8. محور تقنية المعلومات
9. محور العلاقات العامة والإعلام
10. محور الخدمات المقدمة للعاملين في زمزم.

بالإضافة إلى أسئلة تتعلق بالمعلومات العامة والبيانات الأساسية للعاملين في زمزم والتي كانت في مقدمة أسئلة الاستبانة.

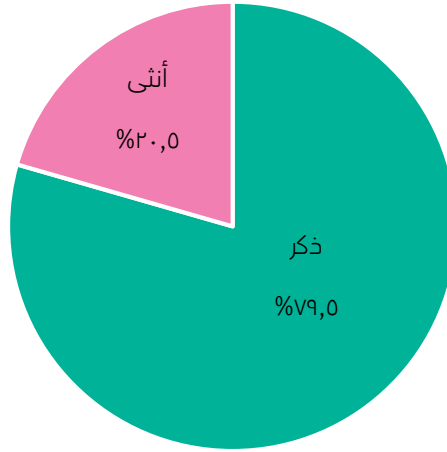
ثانياً: نتائج البيانات الأساسية للعاملين في زمزم

جاءت نتائج البيانات الأساسية للعاملين في زمزم كالآتي:

1- العاملون في زمزم حسب الجنس لعام 2019

النسبة %	التكرار	الجنس
79.5%	58	ذكر
20.5%	15	أنثى
100%	73	المجموع

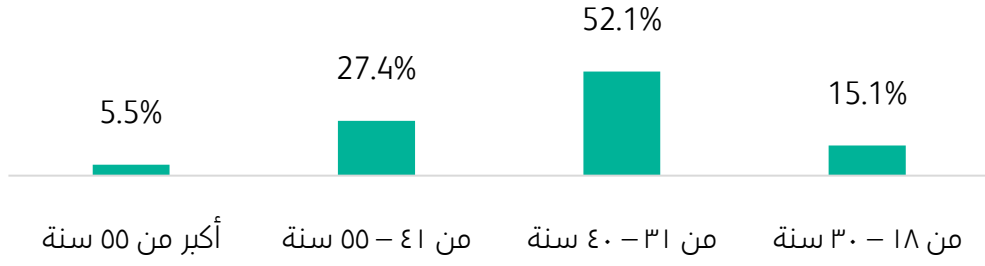
العاملون في زمزم حسب الجنس لعام 2019



2- العاملون في زمزم حسب العمر

النسبة %	التكرار	العمر
15.1%	11	من 18 – 30 سنة
52.1%	38	من 31 – 40 سنة
27.4%	20	من 41 – 55 سنة
5.5%	4	أكبر من 55 سنة
100%	73	المجموع

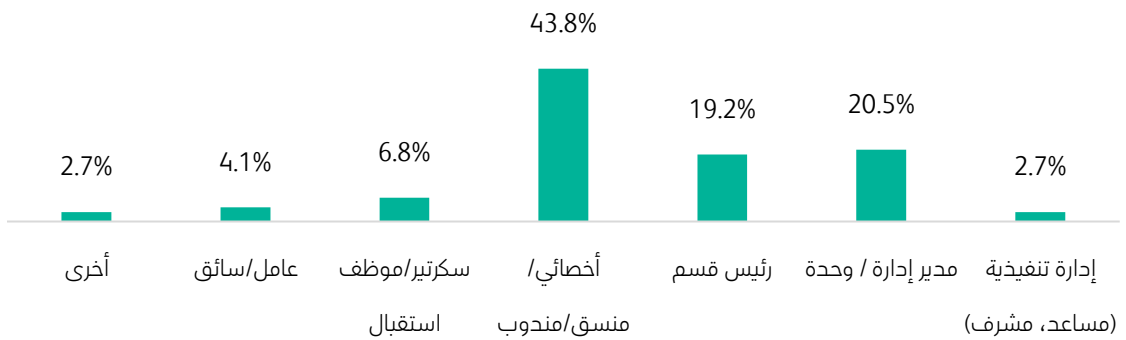
العاملون في زمزم حسب العمر لعام ٢٠١٩



3- العاملون في زمزم حسب المستوى الوظيفي لعام 2019

النسبة %	التكرار	المستوى الوظيفي
2.7%	2	إدارة تنفيذية (مساعد، مشرف)
20.5%	15	مدير إدارة / وحدة
19.2%	14	رئيس قسم
43.8%	32	أخصائي/ منسق/مندوب
6.8%	5	سكرتير/موظف استقبال
4.1%	3	عامل/سائق
2.7%	2	أخرى
100%	73	المجموع

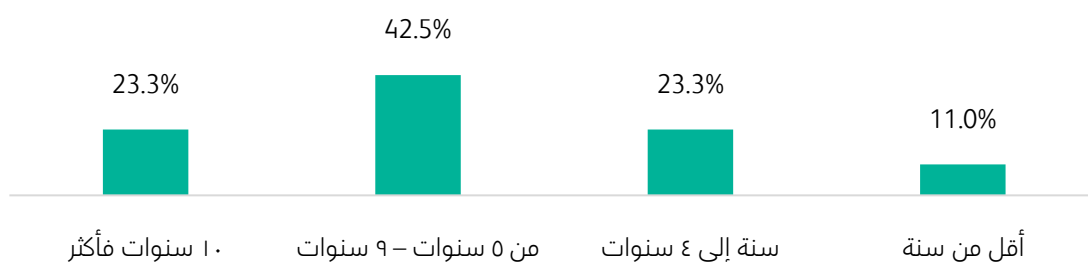
العاملون في زمزم حسب المستوى الوظيفي لعام ٢٠١٩



4- العاملون في زمزم حسب سنوات الخبرة في العمل لعام 2019

النسبة %	التكرار	سنوات خبرتكم في العمل بجمعية زمزم
11.0%	8	أقل من سنة
23.3%	17	سنة إلى 4 سنوات
42.5%	31	من 5 سنوات - 9 سنوات
23.3%	17	10 سنوات فأكثر
100%	73	المجموع

العاملون في زمزم حسب سنوات الخبرة في العمل لعام ٢٠١٩



5- العاملون في زمزم حسب الإدارة التابعون لها لعام 2019

النسبة %	التكرار	الإدارة التي تعمل بها
17.8%	13	الإدارات التابعة لقطاع التسويق وتنمية الموارد
20.5%	15	الإدارة النسائية
17.8%	13	الإدارات التابعة لقطاع الخدمات الصحية والبرامج الميدانية
4.1%	3	الإدارات التابعة لقطاع الإستراتيجية والتطوير والتميز المؤسسي
28.8%	21	الإدارات التابعة للمدير العام
11.0%	8	الإدارات التابعة لقطاع الشؤون المالية والإدارية
100%	73	المجموع

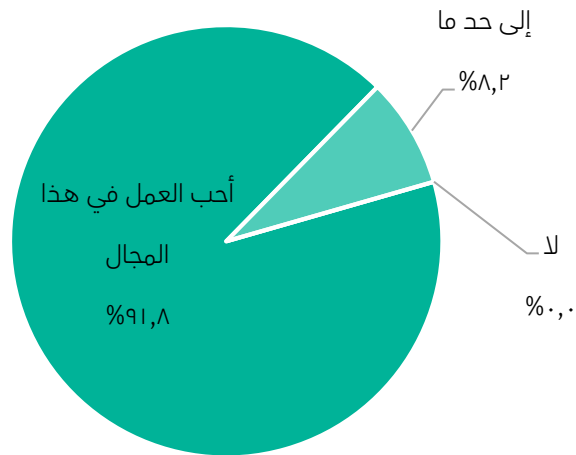
العاملون في زرم حسب الإدارة التابعون لها لعام ٢٠١٩



6- العاملون في زرم حسب درجة حبهم للقطاع الخيري لعام 2019

النسبة %	التكرار	ما هي درجة حبك لعملك في القطاع الخيري
91.8%	67	أحب العمل في هذا المجال
8.2%	6	إلى حد ما
0.0%	0	لا
100%	73	المجموع

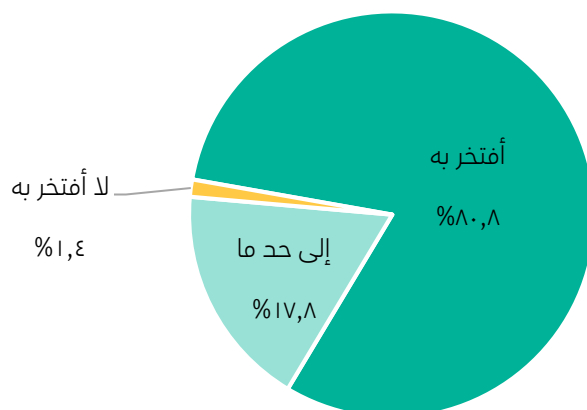
العاملون في زرم حسب درجة حبهم للقطاع الخيري لعام ٢٠١٩



7- العاملون في زمزم حسب درجة افتخارهم بالعمل فيها لعام 2019

النسبة %	التكرار	ما هي درجة افتخارك بعملك في جمعية زمزم
80.8%	59	أفتخر به
17.8%	13	إلى حد ما
1.4%	1	لا أفتخر به
100%	73	المجموع

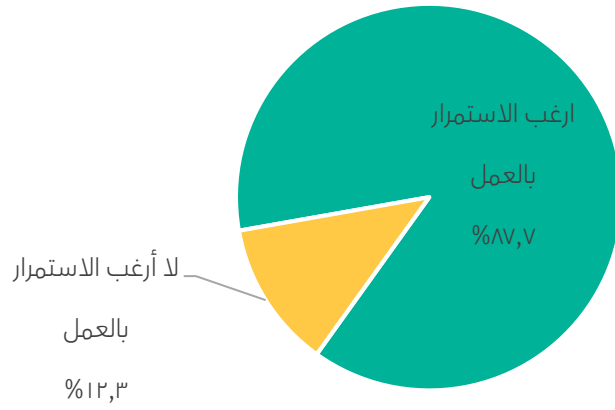
العاملون في زمزم حسب درجة أفتخارهم بالعمل فيها لعام ٢٠١٩



8- العاملون في زمزم حسب رغبتهم بالاستمرار بالعمل فيها لعام 2019

النسبة	العدد	حسب الرغبة بالاستمرار بالعمل
87.7%	64	ارغب الاستمرار بالعمل
12.3%	9	لا أرغب الاستمرار بالعمل
100.0%	73	المجموع

حسب الرغبة بالاستمرار بالعمل

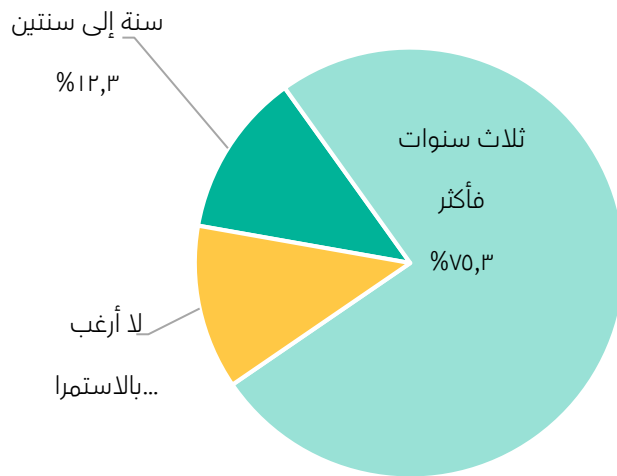


9- العاملون في زمزم حسب عدد السنوات التي يرغبوا الاستمرار بالعمل فيها لعام 2019

النسبة %	التكرار	ما عدد السنوات التي ترغب لاستمرار عملك بجمعية زمزم
12.3%	9	سنة إلى سنتين
75.3%	55	ثلاث سنوات فأكثر
12.3%	9	لا أرغب بالاستمرار
100%	73	المجموع

العاملون في زمزم حسب عدد السنوات التي يرغبوا الاستمرار

بالعمل فيها لعام ٢٠١٩

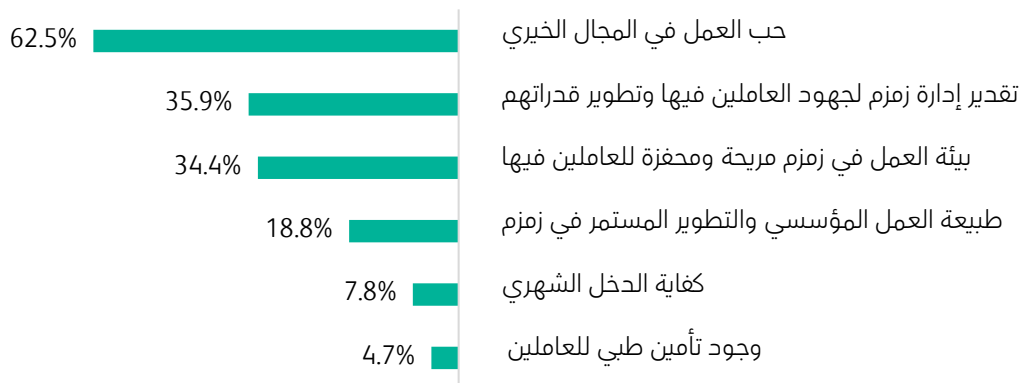


بلغ عدد العاملين الذين أبدوا رغبتهم في الاستمرار بالعمل في زمزم (64) من أصل (73)، وشكلوا ما نسبته (88%) من إجمالي العاملين الذين شاركوا في الإجابة عن الاستبيان. وحول أسباب رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في زمزم، تم تصنيف أسباب الرغبة وحساب تكراراتها والنسبة المئوية بناء على عدد العاملين الذين أبدوا رغبتهم في الاستمرار بالعمل والذي بلغ (64) موظف وموظفة، وهذه الأسباب هي: (مرتبة حسب الأكثر تكراراً)

- 1- حب العمل في المجال الخيري
- 2- تقدير إدارة زمزم لجهود العاملين فيها وتطوير قدراتهم
- 3- بيئة العمل في زمزم مريحة ومحفزة للعاملين فيها
- 4- طبيعة العمل المؤسسي والتطوير المستمر في زمزم
- 5- كفاية الدخل الشهري
- 6- وجود تأمين طبي للعاملين

النسبة %	التكرار	أرغب بالاستمرار في العمل
62.5%	40	حب العمل في المجال الخيري
35.9%	23	تقدير إدارة زمزم لجهود العاملين فيها وتطوير قدراتهم
34.4%	22	بيئة العمل في زمزم مريحة ومحفزة للعاملين فيها
18.8%	12	طبيعة العمل المؤسسي والتطوير المستمر في زمزم
7.8%	5	كفاية الدخل الشهري
4.7%	3	وجود تأمين طبي للعاملين

العاملون في زمزم حسب رغبتهم بالاستمرار بالعمل



أما عدد العاملين الذي أبدوا عدم رغبتهم في الاستمرار بالعمل في زمزم فقد بلغ (9) موظف وموظفة، وشكلوا ما نسبته (12%) من إجمالي عدد العاملين الذين شاركوا في هذا الاستطلاع والبالغ عدد (73)، حيث تم احتساب النسبة المئوية لتكرارات أسباب عدم الرغبة بناء على العدد الإجمالي للعاملين غير الراغبين في الاستمرار بالعمل والبالغ (9). وحول أسباب عدم رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في زمزم جاء حسب الأكثر تكراراً كالتالي:

1- عدم وجود نظام للحوافز والمكافآت لجميع العاملين

2- ساعات الدوام الطويلة

3- عدم وضوح المهام والصلاحيات

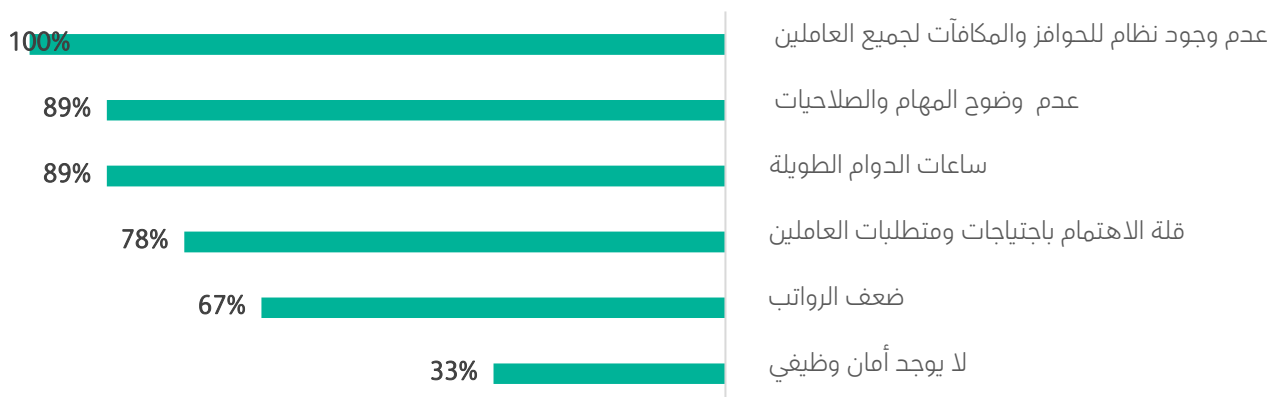
4- قلة الاهتمام باحتياجات ومتطلبات العاملين

5- ضعف الرواتب

6- لا يوجد أمان وظيفي

النسبة %	التكرار	لا أرغب بالاستمرار بالعمل
100%	9	عدم وجود نظام للحوافز والمكافآت لجميع العاملين
89%	8	ساعات الدوام الطويلة
89%	8	عدم وضوح المهام والصلاحيات
78%	7	قلة الاهتمام باحتياجات ومتطلبات العاملين
67%	6	ضعف الرواتب
33%	3	لا يوجد أمان وظيفي

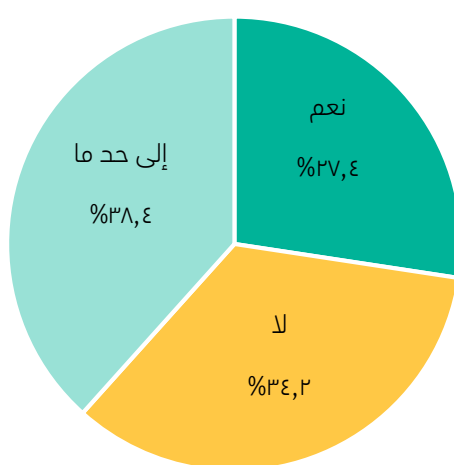
أسباب عدم الرغبة في الاستمرار بالعمل



10- العاملون في زمزم حسب الشعور بالأمان الوظيفي بها لعام 2019

النسبة %	التكرار	أشعر بالأمان الوظيفي بالجمعية
27.4%	20	نعم
34.2%	25	لا
38.4%	28	إلى حد ما
100%	73	المجموع

العاملون في زمزم حسب الشعور بالأمان الوظيفي بها لعام ٢٠١٩

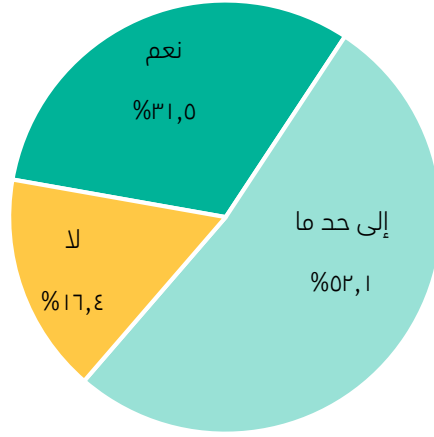


11- العاملون في زمزم حسب مساعدة بيئة العمل على الإبداع والتميز لعام 2019

النسبة %	التكرار	بيئة العمل بالجمعية تساعد على الإبداع والتميز
31.5%	23	نعم
52.1%	38	إلى حد ما
16.4%	12	لا
100%	73	المجموع

العاملون في زمزم حسب مساعدة بيئة العمل على الإبداع والتميز

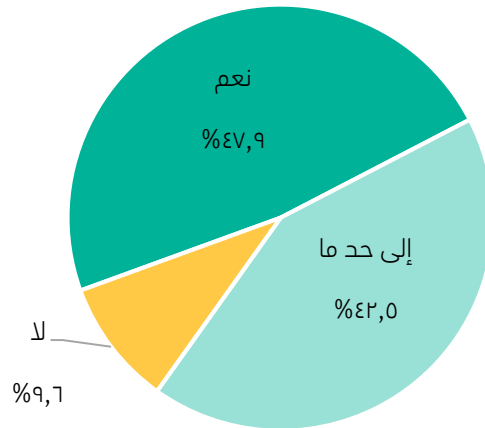
لعام ٢٠١٩



12- العاملون في زمزم حسب تطور ورتقي أدائهم لعام 2019

النسبة %	التكرار	أداؤك في الجمعية يتطور ويرتقي
47.9%	35	نعم
42.5%	31	إلى حد ما
9.6%	7	لا
100%	73	المجموع

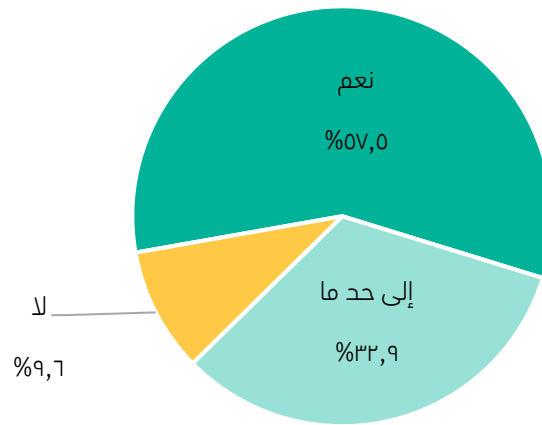
العاملون في زمزم حسب تطور ورتقي أدائهم لعام ٢٠١٩



13- العاملون في زمزم حسب وضوح الخطة الاستراتيجية لهم لعام 2019

النسبة %	التكرار	يوجد في الجمعية خطة استراتيجية واضحة المعالم
57.5%	42	نعم
32.9%	24	إلى حد ما
9.6%	7	لا
100%	73	المجموع

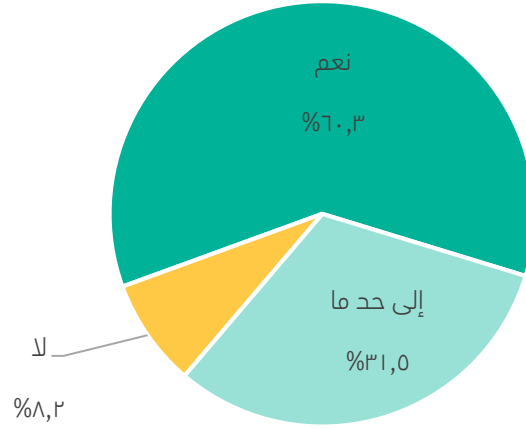
العاملون في زمزم حسب وضوح الخطة الاستراتيجية لهم لعام 2019



14- العاملون في زمزم حسب وضوح الأهداف لهم لعام 2019

النسبة	التكرار	أهداف الجمعية واضحة ومفهومة
60.3%	44	نعم
31.5%	23	إلى حد ما
8.2%	6	لا
100%	73	المجموع

العاملون في زمزم حسب وضوح الأهداف لهم لعام ٢٠١٩

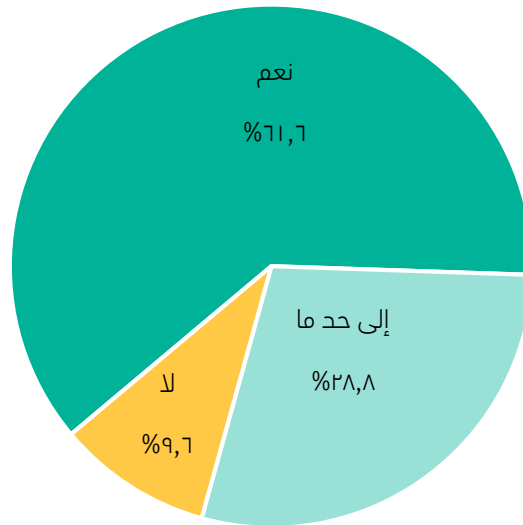


15- العاملون في زمزم حسب فعالية مجلس الإدارة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لعام 2019

النسبة %	التكرار	مجلس إدارة الجمعية فعال ويخدم تحقيق الأهداف الاستراتيجية
61.6%	45	نعم
28.8%	21	إلى حد ما
9.6%	7	لا
100%	73	المجموع

العاملون في زمزم حسب فعالية مجلس الإدارة في تحقيق الأهداف

الاستراتيجية لعام ٢٠١٩



ثالثاً: نتائج رضا العاملين بجمعية زمزم حسب محاور الاستطلاع لعام 2019

تضمن استبيان دراسة قياس رضا العاملين على عشر محاور، تم من خلالها قياس رضا العاملين في كل عبارة من عبارات هذه المحاور، وكانت النتائج كالتالي:

بلغ المعدل العام لرضا العاملين في جمعية زمزم لسنة 2019

(2.2) من (3)

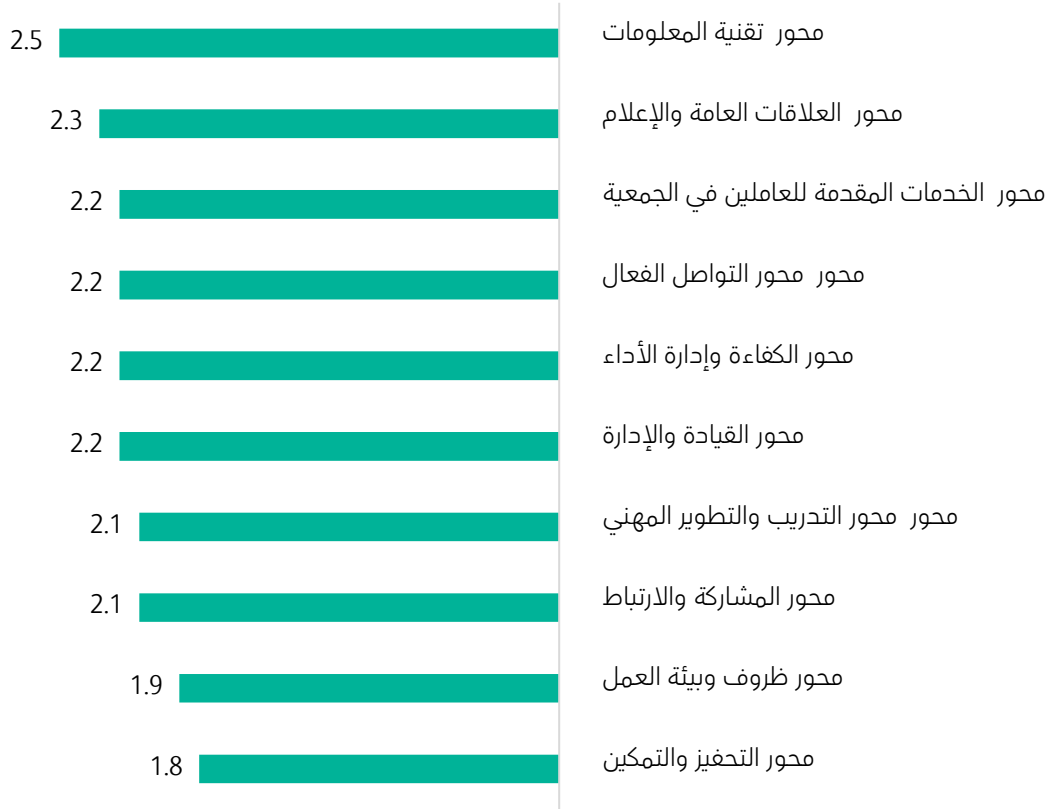
والمعدل النسبي العام لرضا العاملين بلغ (73.3%)

من خلال الجدول التالي، نرى أن أقل معدل رضا أو نسبة رضا كانت في محاور مهمة لها ارتباط وثيق في مؤشر الولاء والانتماء لبيئة العمل، وهذه النتيجة تستحق الوقوف عليها والعمل على رفع مستوى الرضا فيها، ومن هذه المحاور:

1. التحفيز والتمكين
2. ظروف بيئة العمل
3. المشاركة والارتباط

معدل الرضا من (3)	المعدل النسبي للرضا	محاور قياس الرضا
1.8	60.0%	التحفيز والتمكين
1.9	63.3%	ظروف وبيئة العمل
2.1	70.0%	المشاركة والارتباط
2.1	70.0%	التدريب والتطوير المهني
2.2	73.3%	القيادة والإدارة
2.2	73.3%	الكفاءة وإدارة الأداء
2.2	73.3%	التواصل الفعال
2.2	73.3%	الخدمات المقدمة للعاملين في الجمعية
2.3	76.7%	العلاقات العامة والإعلام
2.5	83.3%	تقنية المعلومات
2.2	73.3%	المعدل العام لرضا العاملين في جميع المحاور

معدل رضا العاملين في جميع المحاور



أما فيما يتعلق بالنتائج التفصيلية لرضا العاملين في كل محور من المحاور فكانت كالتالي:

المحور الأول: رضا العاملين في محور المشاركة والارتباط

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور المشاركة والارتباط
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
83.3%	2.5	0.0%	0.0%	9.6%	27	27.4%	20	63.0%	46	طبيعة عملك في الجمعية وتوافقه مع خبراتك ومؤهلاتك العلمية
70.0%	2.1	1.4%	1	23.3%	17	37.0%	27	38.4%	28	مشاركة العاملين في وضع وتحديث الخطط والأنظمة والاجراءات
56.7%	1.7	2.7%	2	43.8%	32	32.9%	24	20.5%	15	تجاوب إدارة الجمعية مع شكاوى ومقترحات العاملين
60.0%	1.8	0.0%	0	37.0%	27	37.0%	27	26.0%	19	حرص إدارة الجمعية على تلبية احتياجات ومتطلبات العاملين
76.7%	2.3	1.4%	1	15.1%	11	35.6%	26	47.9%	35	تحفيز إدارة الجمعية لك على المشاركة في فرق العمل والعمل الجماعي

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور المشاركة والارتباط
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
73.3%	2.2	1.4%	1	21.9%	16	32.9%	24	43.8%	32	مشاركة العاملين في وضع وتحسين أساليب وطرق العمل
66.7%	2.0	2.7%	2	21.9%	16	47.9%	35	27.4%	20	مستوى ولاء العاملين للجمعية
2.1										معدل الرضا العام في محور المشاركة والارتباط
70.0%										معدل الرضا النسبي في محور المشاركة والارتباط

معدل رضا العاملين في عبارات محور المشاركة والارتباط



المعدل النسبي لرضا العاملين في زمزم في محور المشاركة والارتباط لعام ٢٠١٩م



المحور الثاني: رضا العاملين في محور التحفيز والتمكين

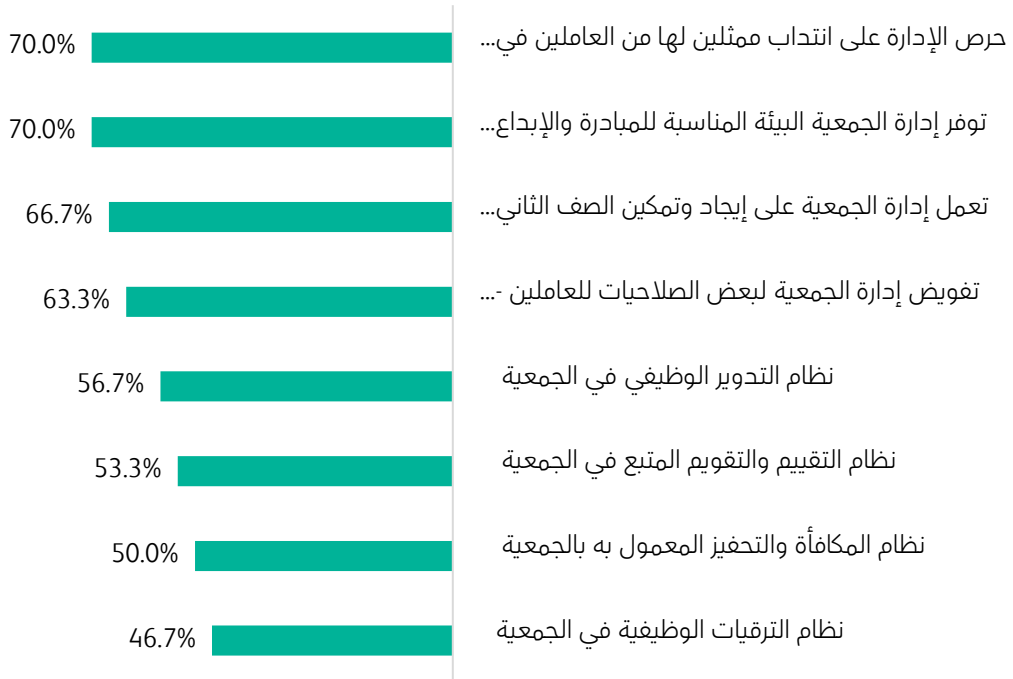
معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور التحفيز والتمكين
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
70.0%	2.1	0.0%	0.0%	27.4%	20	38.4%	28	34.2%	25	توفر إدارة الجمعية البيئة المناسبة للمبادرة والإبداع لدى العاملين
50.0%	1.5	0.0%	0	64.4%	47	26.0%	19	9.6%	7	نظام المكافأة والتحفيز المعمول به بالجمعية
63.3%	1.9	1.4%	1	24.7%	18	52.1%	38	21.9%	16	تفويض إدارة الجمعية لبعض الصلاحيات للعاملين - الإجابة
66.7%	2	0.0%	0	39.7%	29	30.1%	22	30.1%	22	تعمل إدارة الجمعية على إيجاد وتمكين الصف الثاني من منسوبي الجمعية الذين لديه الكفاءة والخبرة
70.0%	2.1	1.4%	1	23.3%	17	37.0%	27	38.4%	28	حرص الإدارة على انتداب ممثلين لها من العاملين في اللقاءات والاجتماعات الداخلية والخارجية
56.7%	1.7	0.0%	0	38.4%	28	49.3%	36	12.3%	9	نظام التدوير الوظيفي في الجمعية
46.7%	1.4	5.5%	4	58.9%	43	30.1%	22	5.5%	4	نظام الترقيات الوظيفية في الجمعية
53.3%	1.6	0.0%	0	53.4%	39	30.1%	22	16.4%	12	نظام التقييم والتقييم المتبع في الجمعية
1.8										معدل الرضا العام في محور التحفيز والتمكين
60.0%										معدل الرضا النسبي في محور التحفيز والتمكين

معدل رضا العاملين في عبارات محور التحفيز والتمكين



المعدل النسبي لرضا العاملين في زمزم في محور التحفيز والتمكين لعام

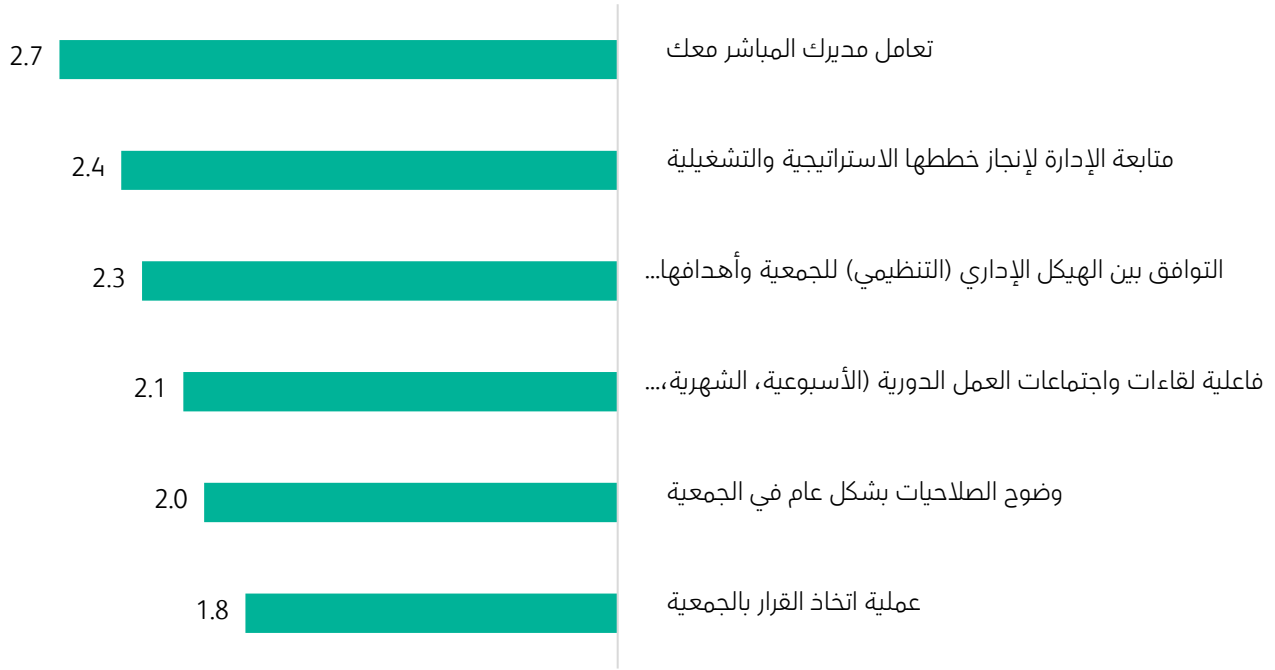
٢٠١٩



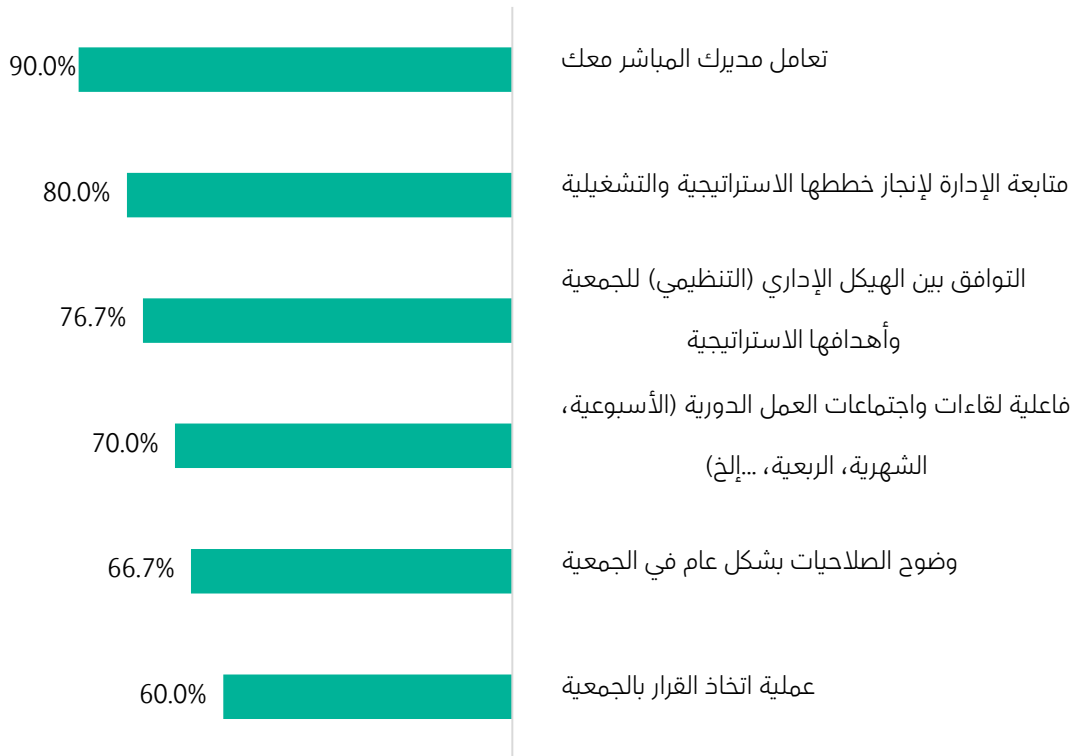
المحور الثالث: رضا العاملين في محور القيادة والإدارة

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور القيادة والإدارة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
76.7%	2.3	0.0%	0.0%	5.5%	4	54.8%	40	39.7%	29	التوافق بين الهيكل الإداري (التنظيمي) للجمعية وأهدافها الاستراتيجية
66.7%	2	0.0%	0	32.9%	24	38.4%	28	28.8%	21	وضوح الصلاحيات بشكل عام في الجمعية
60.0%	1.8	8.0%	6	26.0%	19	43.8%	32	21.9%	16	عملية اتخاذ القرار بالجمعية
70.0%	2.1	1.4%	1	21.9%	16	42.5%	31	34.2%	25	فاعلية لقاءات واجتماعات العمل الدورية (الأسبوعية، الشهرية، الربعية، ... إلخ)
80.0%	2.4	0.0%	0	9.6%	7	42.5%	31	47.9%	35	متابعة الإدارة لإنجاز خططها الاستراتيجية والتشغيلية
90.0%	2.7	1.4%	1	8.2%	6	12.3%	9	78.1%	57	تعامل مديرك المباشر معك
2.2										معدل الرضا العام في محور القيادة والإدارة
73.3%										معدل الرضا النسبي في محور القيادة والإدارة

معدل رضا العاملين في عبارات محور القيادة والإدارة



المعدل النسبي لرضا العاملين في زمزم في محور القيادة والإدارة لعام ٢٠١٩



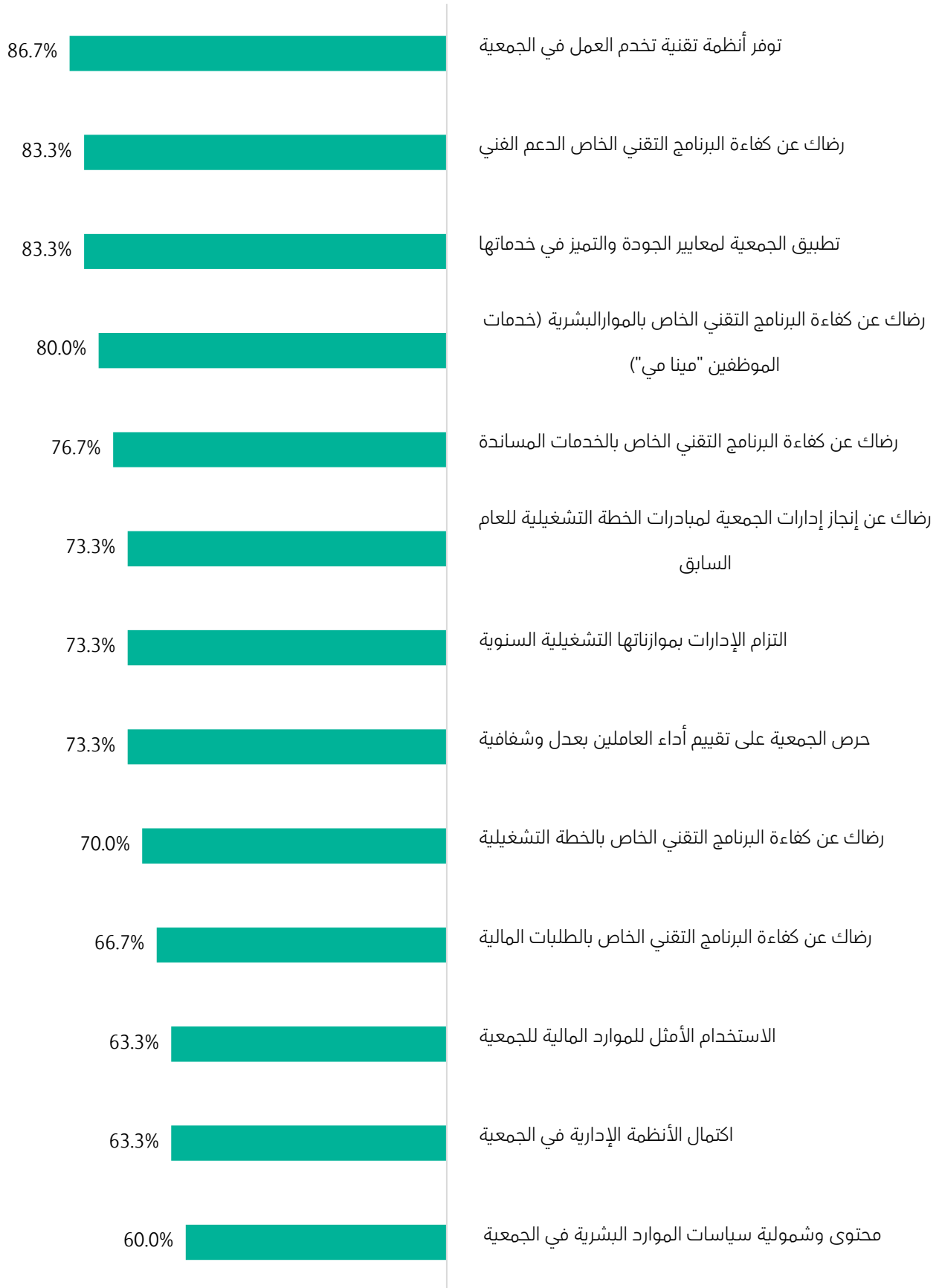
المحور الرابع: رضا العاملين في محور الكفاءة وإدارة الأداء

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور الكفاءة وإدارة الأداء
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
73.3%	2.2	0.0%	0	21.9%	16	41.1%	30	37.0%	27	حرص الجمعية على تقييم أداء العاملين بعادل وشفافية
83.3%	2.5	0.0%	0	5.5%	4	39.7%	29	54.0%	40	تطبيق الجمعية لمعايير الجودة والتميز في خدماتها
63.3%	1.9	5.5%	4	26.0%	19	42.5%	31	26.0%	19	اكتمال الأنظمة الإدارية في الجمعية
86.7%	2.6	0.0%	0	8.2%	6	23.3%	17	68.5%	50	توفر أنظمة تقنية تخدم العمل في الجمعية
60.0%	1.8	2.7%	2	41.1%	30	34.2%	25	21.9%	16	محتوى وشمولية سياسات الموارد البشرية في الجمعية
63.3%	1.9	1.4%	1	31.5%	23	38.4%	28	28.8%	21	الاستخدام الأمثل للموارد المالية للجمعية
73.3%	2.2	4.1%	3	9.6%	7	53.4%	39	32.9%	24	التزام الإدارات بموازنتها التشغيلية السنوية
73.3%	2.2	1.4%	1	12.3%	9	56.2%	41	30.1%	22	رضاك عن إنجاز إدارات الجمعية لمبادرات الخطة التشغيلية للعام السابق
80.0%	2.4	0.0%	0	19.2%	14	23.3%	17	57.5%	42	رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بالموار البشرية (خدمات الموظفين "مينا مي")
76.7%	2.3	0.0%	0	17.8%	13	34.2%	25	47.9%	35	رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بالخدمات المساندة
66.7%	2.0	2.7%	2	23.3%	17	49.3%	36	24.7%	18	رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بالطلبات المالية
70.0%	2.1	1.4%	1	24.7%	18	32.9%	24	41.1%	30	رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بالخطة التشغيلية
83.3%	2.5	2.7%	2	11.0%	8	20.5%	15	65.8%	48	رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص الدعم الفني
2.2										معدل الرضا العام في محور الكفاءة وإدارة الأداء
73.3%										معدل الرضا النسبي في محور الكفاءة وإدارة الأداء

معدل رضا العاملين في عبارة محور الكفاءة وإدارة الأداء



المعدل النسبي لرضا العاملين في زمزم في محور الكفاءة وإدارة الأداء لعام ٢٠١٩



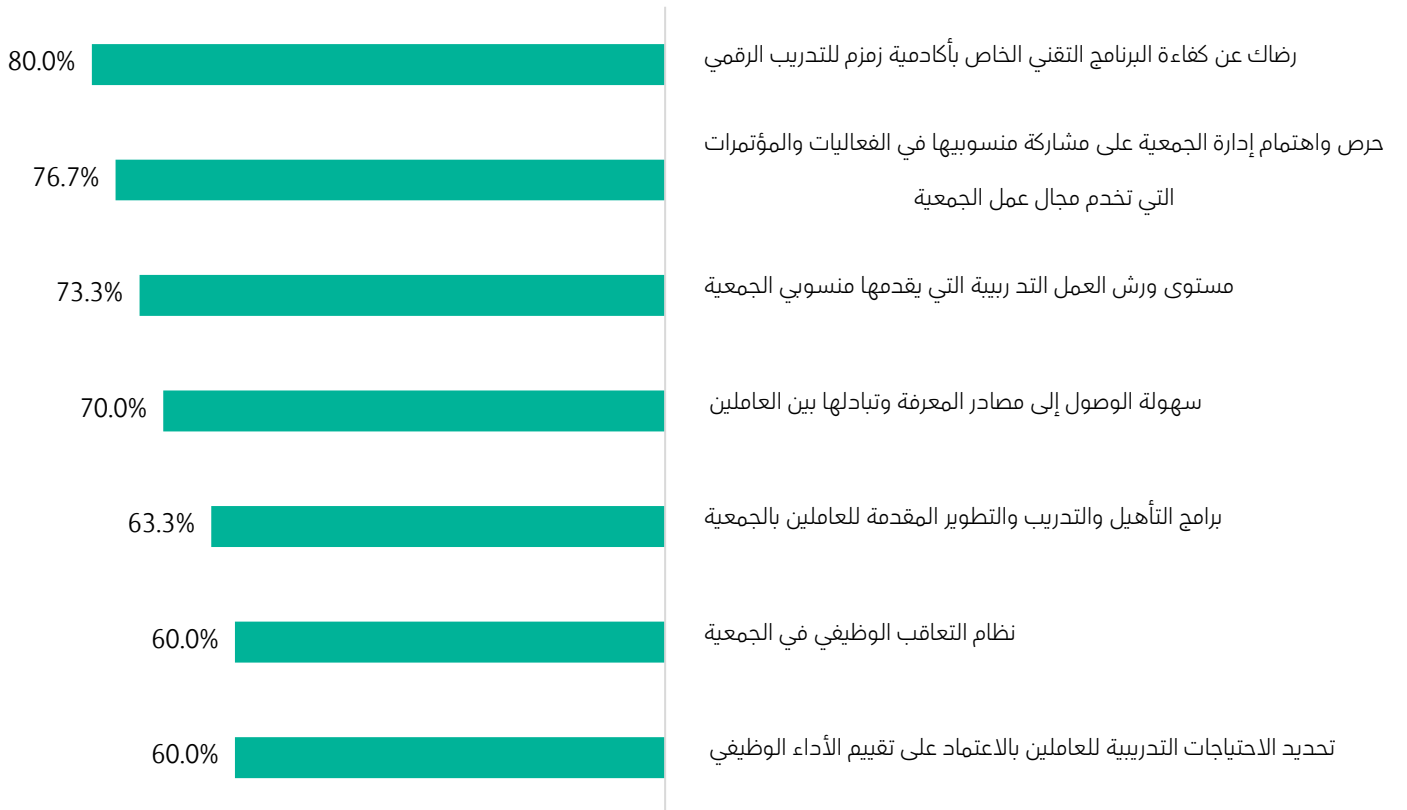
المحور الخامس: رضا العاملين في محور التدريب والتطوير المهني

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور التدريب والتطوير المهني
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
60.0%	1.8	0.0%	0	45.2%	33	26.0%	19	28.8%	21	تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالاعتماد على تقييم الأداء الوظيفي
63.3%	1.9	0.0%	0	39.7%	29	30.1%	22	30.1%	22	برامج التأهيل والتدريب والتطوير المقدمة للعاملين بالجمعية
76.7%	2.3	0.0%	0	19.2%	14	34.2%	25	46.6%	34	حرص واهتمام إدارة الجمعية على مشاركة منسوبيها في الفعاليات والمؤتمرات التي تخدم مجال عمل الجمعية
73.3%	2.2	0.0%	0	16.4%	12	45.2%	33	38.4%	28	مستوى ورش العمل التدريبية التي يقدمها منسوبي الجمعية
70.0%	2.1	2.7%	2	24.7%	18	37.0%	27	35.6%	26	سهولة الوصول إلى مصادر المعرفة وتبادلها بين العاملين
60.0%	1.8	0.0%	0	34.2%	25	49.3%	36	16.4%	12	نظام التعاقب الوظيفي في الجمعية
80.0%	2.4	0.0%	0	11.0%	8	34.2%	25	54.8%	40	رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بأكاديمية زمزم للتدريب الرقمي
2.1										معدل الرضا العام في محور التدريب والتطوير المهني
70.0%										معدل الرضا النسبي في محور التدريب والتطوير المهني

معدل رضا العمالي في محور التدريب والتطوير المهني



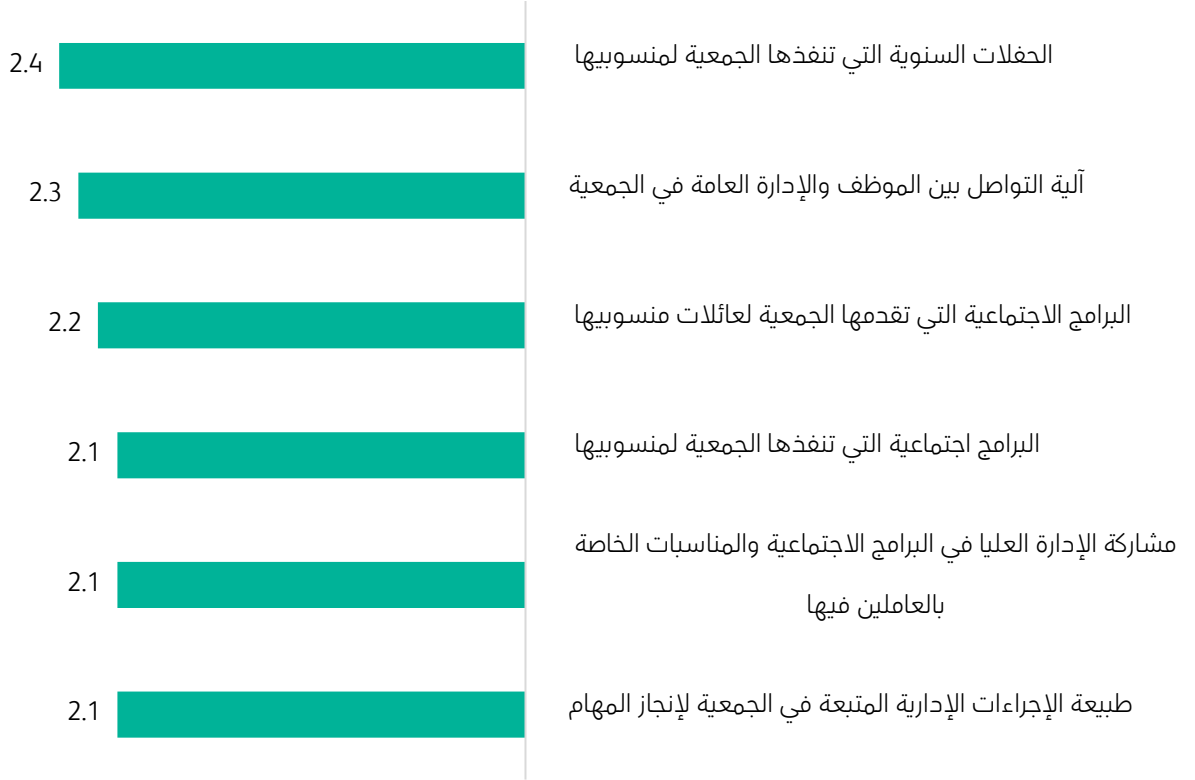
المعدل النسبي لرضا العاملين في زمزم في محور التدريب والتطوير المهني لعام ٢٠١٩



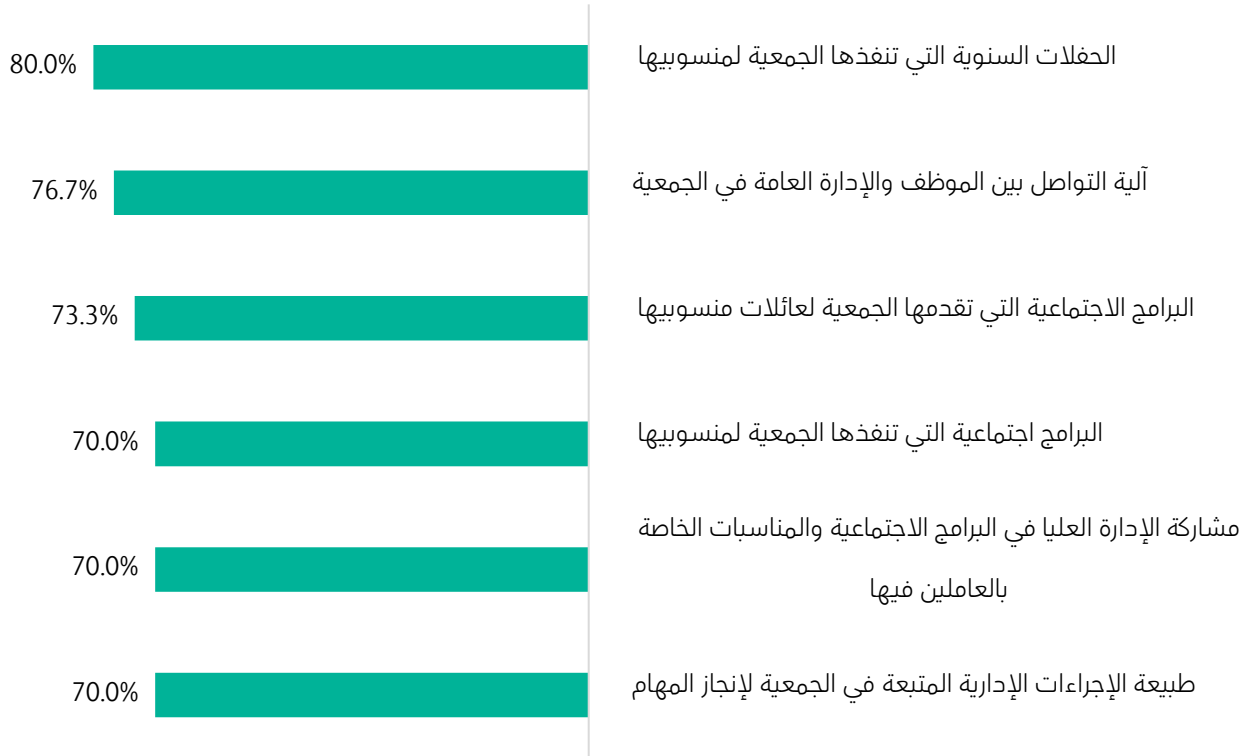
المحور السادس: رضا العاملين في محور التواصل الفعال

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور التواصل الفعال
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
76.7%	2.3	0.0%	0	23.3%	17	26.0%	19	50.7%	37	آلية التواصل بين الموظف والإدارة العامة في الجمعية
70.0%	2.1	0.0%	0	26.0%	19	38.4%	28	35.6%	26	طبيعة الإجراءات الإدارية المتبعة في الجمعية لإنجاز المهام
70.0%	2.1	1.4%	1	30.1%	22	24.7%	18	43.8%	32	مشاركة الإدارة العليا في البرامج الاجتماعية والمناسبات الخاصة بالعاملين فيها
70.0%	2.1	0.0%	0	30.1%	22	27.4%	20	42.5%	31	البرامج الاجتماعية التي تنفذها الجمعية لمنسوبيها
80.0%	2.4	4.1%	3	13.7%	10	24.7%	18	57.5%	42	الحفلات السنوية التي تنفذها الجمعية لمنسوبيها
73.3%	2.2	0.0%	0	28.8%	21	26.0%	19	45.2%	33	البرامج الاجتماعية التي تقدمها الجمعية لعائلات منسوبيها
2.2										معدل الرضا العام في محور التواصل الفعال
73.3%										معدل الرضا النسبي في محور التواصل الفعال

معدل رضا العاملين في محور التواصل الفعال



المعدل النسبي لرضا العاملين في زمزم في محور التواصل الفعال لعام ٢٠١٩



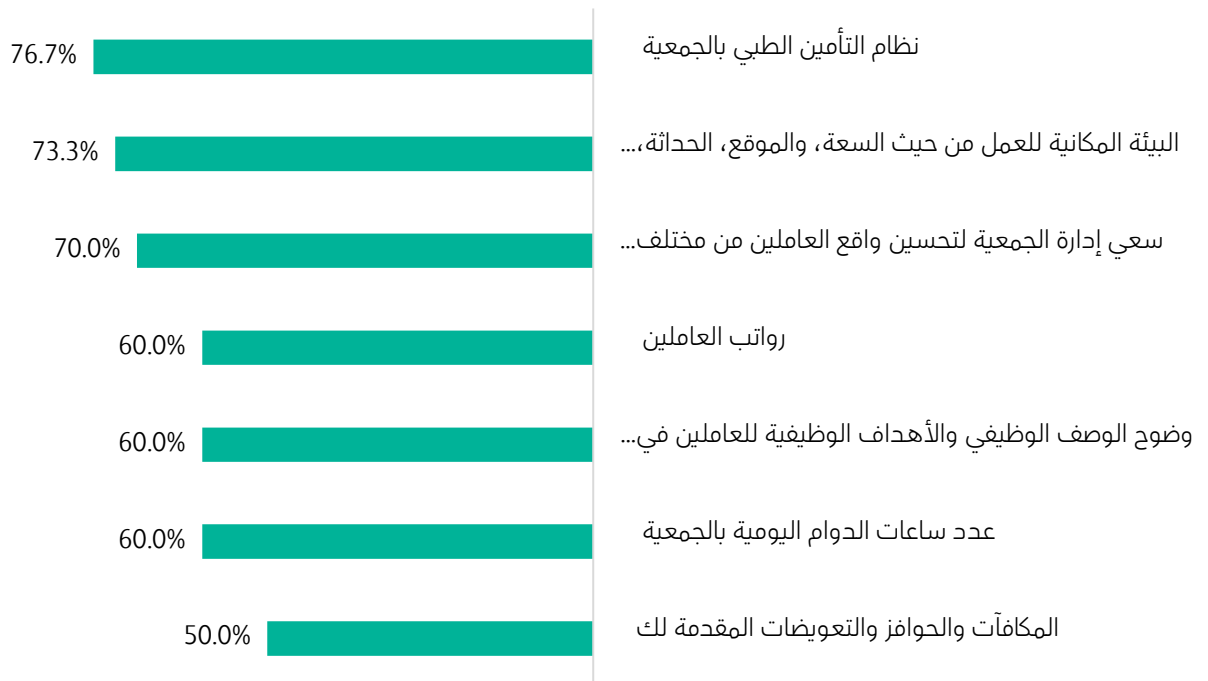
المحور السادس: رضا العاملين في ظروف وبيئة العمل

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راض		محايد		راض		عبارات محور ظروف وبيئة العمل
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
60.0%	1.8	0.0%	0	54.8%	40	13.7%	10	31.5%	23	عدد ساعات الدوام اليومية بالجمعية
60.0%	1.8	0.0%	0	49.3%	36	26.0%	19	24.7%	18	وضوح الوصف الوظيفي والأهداف الوظيفية للعاملين في الجمعية
60.0%	1.8	1.4%	1	35.6%	26	32.9%	24	30.1%	22	رواتب العاملين
50.0%	1.5	2.7%	2	54.8%	40	30.1%	22	12.3%	9	المكافآت والحوافز والتعويضات المقدمة لك
76.7%	2.3	4.1%	3	17.8%	13	19.2%	14	58.9%	43	نظام التأمين الطبي بالجمعية
70.0%	2.1	0.0%	0	30.1%	22	32.9%	24	37.0%	27	سعي إدارة الجمعية لتحسين واقع العاملين من مختلف الجوانب
73.3%	2.2	2.7%	2	27.4%	20	21.9%	16	47.9%	35	البيئة المكانية للعمل من حيث السعة، والموقع، الحداثة، الصيانة، إلخ
1.9										معدل الرضا العام في محور ظروف وبيئة العمل
63.3%										معدل الرضا النسبي في محور ظروف وبيئة العمل

معدل رضا العاملين في محور التواصل الفعال



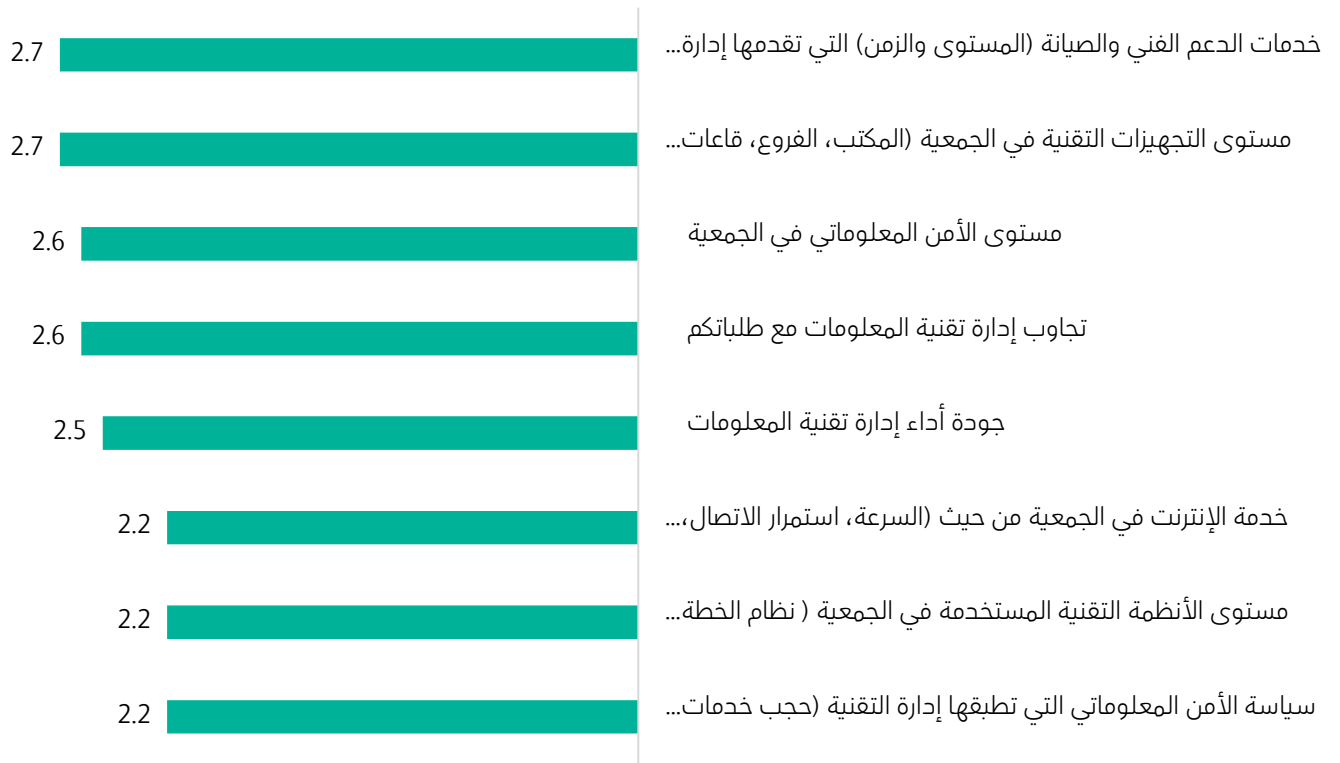
المعدل النسبي لرضا العاملين في زمزم في محور ظروف وبيئة العمل لعام ٢٠١٩



المحور الثامن: رضا العاملين في محور ظروف وبيئة العمل

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور تقنية المعلومات
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
90.0%	2.7	0.0%	0	0.0%	0	19.2%	14	74.0%	54	مستوى التجهيزات التقنية في الجمعية (المكتب، الفروع، قاعات الاجتماعات، ... إلخ)
86.7%	2.6	0.0%	0	5.5%	4	28.8%	21	65.8%	48	تجاوب إدارة تقنية المعلومات مع طلباتكم
83.3%	2.5	4.1%	3	8.2%	6	24.7%	18	63.0%	46	جودة أداء إدارة تقنية المعلومات
86.7%	2.6	1.4%	1	5.5%	4	21.9%	16	71.2%	52	مستوى الأمن المعلوماتي في الجمعية
73.3%	2.2	1.4%	1	24.7%	18	26.0%	19	47.9%	35	سياسة الأمن المعلوماتي التي تطبقها إدارة التقنية (حجب خدمات ومواقع، صلاحيات التصفح الممنوحة، ... إلخ)
90.0%	2.7	0.0%	0	6.8%	5	17.8%	13	75.3%	55	خدمات الدعم الفني والصيانة (المستوى والزمن) التي تقدمها إدارة تقنية المعلومات
73.3%	2.2	2.7%	2	19.2%	14	28.8%	21	49.3%	36	مستوى الأنظمة التقنية المستخدمة في الجمعية (نظام الخطة التشغيلية، نظام المشتريات، نظام الموارد البشرية، النظام المالي، نظام العلاج الخيري إلخ) -
73.3%	2.2	0.0%	0	27.4%	20	21.9%	16	50.7%	37	خدمة الإنترنت في الجمعية من حيث (السرعة، استمرار الاتصال، الوايرلس، ... إلخ)
2.5										معدل الرضا العام في محور تقنية المعلومات
83.3%										معدل الرضا النسبي في محور تقنية المعلومات

معدل رضا العاملين في محور تقنية المعلومات



المعدل النسبي لرضا العاملين في زرم في محور تقنية المعلومات لعام ٢٠١٩



المحور التاسع: رضا العاملين في محور العلاقات العامة والإعلام

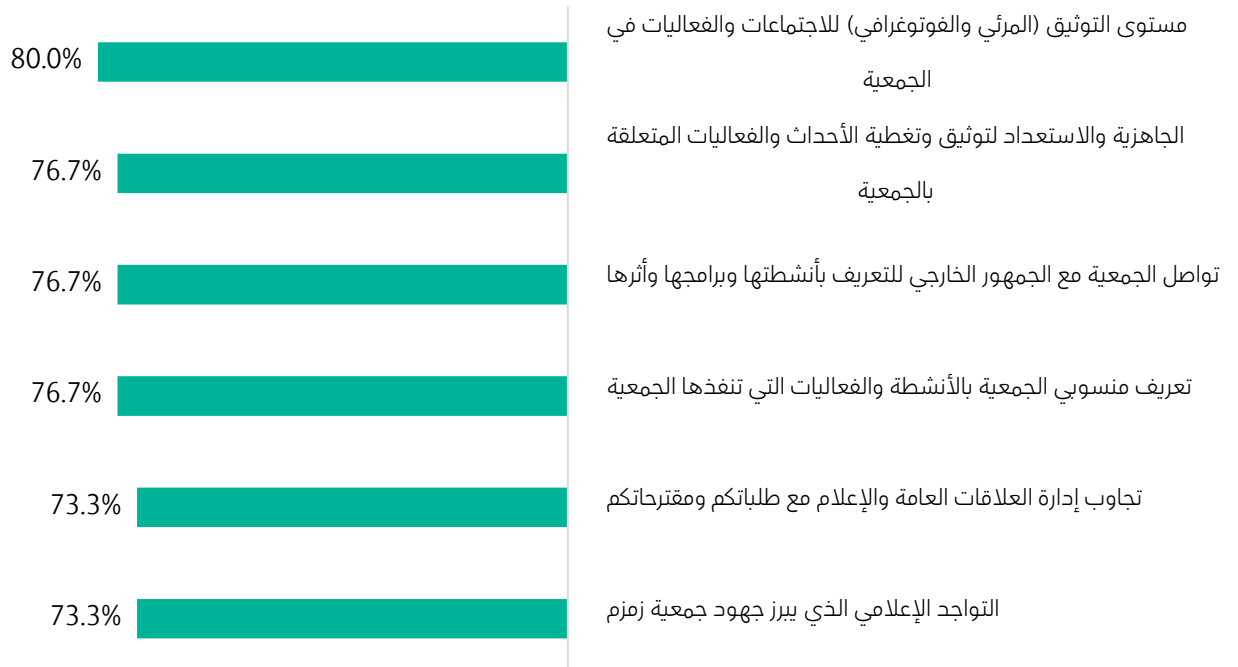
معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور العلاقات العامة والإعلام
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
76.7%	2.3	0.0%	0	16.4%	12	35.6%	26	47.9%	35	تعريف منسوبي الجمعية بالأنشطة والفعاليات التي تنفذها الجمعية
73.3%	2.2	0.0%	0	20.5%	15	35.6%	26	43.8%	32	التواجد الإعلامي الذي يبرز جهود جمعية زمزم
73.3%	2.2	2.7%	2	12.3%	9	45.2%	33	39.7%	29	تجاوب إدارة العلاقات العامة والإعلام مع طلباتكم ومقترحاتكم
76.7%	2.3	0.0%	0	9.6%	7	46.6%	34	43.8%	32	تواصل الجمعية مع الجمهور الخارجي للتعريف بأنشطتها وبرامجها وأثرها
80.0%	2.4	1.4%	1	16.4%	12	26.0%	19	56.2%	41	مستوى التوثيق (المركبي والفوتوغرافي) للاجتماعات والفعاليات في الجمعية
76.7%	2.3	0.0%	0	13.7%	10	39.7%	29	46.6%	34	الجاهزية والاستعداد لتوثيق وتغطية الأحداث والفعاليات المتعلقة بالجمعية
2.3										معدل الرضا العام في محور العلاقات العامة والإعلام
76.7%										معدل الرضا النسبي في محور العلاقات العامة والإعلام

معدل رضا العاملين في محور العلاقات العامة والإعلام



المعدل النسبي لرضا العاملين في محور العلاقات العامة والإعلام لعام

٢٠١٩



المحور العاشر: رضا العاملين في محور الخدمات المقدمة للعاملين في الجمعية

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	لا يوجد إجابة		غير راضٍ		محايد		راضٍ		عبارات محور الخدمات المقدمة للعاملين في الجمعية
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
86.7%	2.6	0.0%	0	9.6%	7	16.4%	12	74.0%	54	مستوى نظافة المباني والمكاتب والمرافق في الجمعية
73.3%	2.2	0.0%	0	24.7%	18	26.0%	19	49.3%	36	مستوى الضيافة والمشروبات التي يتم تقديمها في الاجتماعات وورش العمل
66.7%	2.0	1.4%	1	23.3%	17	47.9%	35	27.4%	20	خدمة توفير النقل والسيارات لمنسوبي الجمعية أثناء العمل الرسمي
70.0%	2.1	0.0%	0	19.2%	14	50.7%	37	30.1%	22	مستوى متابعة تطبيق الاستدامة البيئية في الجمعية -
60.0%	1.8	2.7%	2	38.4%	28	30.1%	22	28.8%	21	مستوى تجهيزات الصحة والسلامة المهنية في الجمعية
93.3%	2.8	1.4%	1	11.0%	8	19.2%	14	68.5%	50	مستوى مقدمي خدمة الضيافة وعمال النظافة في الجمعية من حيث (النظافة، الاحترافية، إلخ)
80.0%	2.4	2.7%	2	9.6%	7	35.6%	26	52.1%	38	خدمة البريد بين فروع ومكاتب الجمعية
63.3%	1.9	2.7%	2	28.8%	21	46.6%	34	21.9%	16	مستوى خدمة المشتريات في الجمعية
76.7%	2.3	4.1%	3	12.3%	9	37.0%	27	46.6%	34	مستوى خدمة المستودع في الجمعية
2.2										معدل الرضا العام في محور الخدمات المقدمة للعاملين في الجمعية
73.3%										معدل الرضا النسبي في محور الخدمات المقدمة للعاملين في الجمعية

معدل رضا العاملين في محور الخدمات المقدمة لهم في الجمعية



المعدل النسبي لرضا العاملين في زمزم في محور الخدمات المقدمة للعاملين في الجمعية لعام ٢٠١٩



رابعاً: نقاط القوة والضعف في بيئة العمل

تضمنت استبانة قياس رضا العاملين في جمعية زمزم سؤال حول أبرز نقاط القوة في بيئة العمل - من وجهة نظر العاملين-، وسؤال آخر حول أبرز نقاط الضعف في بيئة العمل، حيث كانت إجابات العاملين على ذلك كالتالي:

• نقاط القوة في بيئة العمل بجمعية زمزم -مرتبة حسب الأكثر تكرار-

- 1- بيئة محفزة ومشجعة للعاملين
- 2- العمل في زمزم بروح الفريق الواحد
- 3- العلاقة الأخوية بين العاملين
- 4- التطوير والتحسين والتميز في إجراءات العمل
- 5- سمعة الجمعية وتميزها
- 6- التعامل الإيجابي من قبل إدارة الجمعية مع العاملين
- 7- وجود كوادر بشرية مؤهلة تعمل في زمزم
- 8- مواكبة الجمعية للتطورات التقنية
- 9- مجال تخصص عمل الجمعية
- 10- مجلس إدارة فعال
- 11- وضوح استراتيجية واهداف الجمعية

• نقاط الضعف في بيئة العمل بجمعية زمزم -مرتبة حسب الأكثر تكرار-

- 1- ضعف تلبية احتياجات ورغبات العاملين
- 2- ساعات العمل طويلة
- 3- ضعف الراتب الشهري
- 4- عدم وجود نظام حوافز ومكافآت لكافة العاملين
- 5- انشغال إدارة الجمعية وإشغال موظفيها بمشاريع لا تخدم المستفيد بشكل مباشر
- 6- عدم وجود الأمان الوظيفي
- 7- عدم وجود نظام واضح لتطوير وتأهيل وتدريب العاملين
- 8- عدم وضوح واكتمال دائرة الإجراءات الإدارية وبطء إنجازها
- 9- التعامل السيء من قبل بعض مدراء الإدارات مع موظفيهم
- 10- غياب العدالة بين الموظفين
- 11- عدم وجود وصف وظيفي ومهام وصلاحيات واضحة للموظف
- 12- كثرة الاجتماعات ورش العمل واللقاءات
- 13- ضعف استقطاب الكوادر البشرية المتميزة
- 14- ضعف التواصل الداخلي بين إدارات الجمعية
- 15- ضعف أسلوب متابعة إنجازات الخطة التشغيلية
- 16- ضعف تواصل الإدارة العليا مع الصف الثالث والرابع من الموظفين
- 17- قلة ثقة الإدارة بقيادات الجمعية
- 18- بطء الإدارة في اتخاذ القرار
- 19- تأخر الإدارة في الرد والنظر في المعاملات والطلبات
- 20- عدم وضوح الصلاحيات وضعف التفويض فيها
- 21- ضعف التواصل الداخلي بين إدارات الجمعية

- 22 ضعف نظام المشتريات
- 23 تأخر الدراسات التسويقية
- 24 تعدد المباني للجمعية
- 25 بيئة العمل غير جاذبة
- 26 تخفيض نسبة مساهمة الجمعية في علاج المرضى
- 27 ضعف التركيز في إنجاز الأعمال الرئيسية
- 28 قلة الانتماء الوظيفي للعاملين
- 29 قلة الصلاحيات الممنوحة لقيادات الجمعية

خامساً: مقترحات وتعليقات العاملين

كما قدم العاملون في جمعية زمزم مجموعة من المقترحات التي تهدف إلى تطوير وتحسين ظروف وإجراءات العمل في جمعية زمزم -من وجهة نظرهم- وهذه المقترحات هي:

- 1- وضع برامج تحفيزية تزيد من ولاء الموظفين للجمعية
- 2- منح صلاحية لمدرء الإدارات ورؤساء الأقسام (20 ساعة) شهرياً ومبلغ مالي يقدموها كحوافز للعاملين المتميزين والمبادرين
- 3- عمل صيانة شاملة على مباني الجمعية وخاصة دورات المياه والصنابير
- 4- عمل تدوير وظيفي بين الأقسام
- 5- عدم الاهتمام بنتائج وتفعيل هذا الاستطلاع يضاعف التجاوب في المرات القادمة
- 6- زيادة عدد الكفاءات في بعض الأقسام وتطويرها
- 7- توحيد التأمين الطبي لجميع العاملين
- 8- تقليص عدد ساعات الدوام يحقق ولاء أكثر وإنتاج أكبر
- 9- تفعيل نظام الحوافز والمكافآت المالية للعاملين
- 10- تفعيل نتائج هذا الاستبيان على تقوية نقاط القوة وتحسين نقاط الضعف

- 11 تخصيص سيارة صغيرة ومريحة لمندوبات الأعمال بدل الباص
- 12 تحسين وتعديل الرواتب
- 13 تحسين وتطوير الخدمات المساندة
- 14 إنهاء وإكمال البرامج التطويرية والمحسنة في إدارة الثروة البشرية
- 15 إنشاء نادي رياضي يعني بصحة العاملين
- 16 إعادة النظر في الكوادر والقيادات وفرزها حسب الاحتياج
- 17 الوقوف على احتياجات العاملين في هذا الاستطلاع وتلبيتها
- 18 التطوير والتحسين الإداري للموظفين
- 19 التركيز في توظيف الموارد الجمعية بما يخدم في العمل الأساسي
- 20 الاهتمام بالموظفين في جميع الأمور
- 21 الاهتمام بالإدارة النسائية من الجانب التمكيني في فهم الإدارة
- 22 الاستخدام والاستفادة من الموجودات والمجهودات حتى لا يتم تسربها
- 23 السعي بجدية لإنشاء مبنى موحد للجمعية يتوفر فيه كافة المرافق والتجهيزات المطلوبة

معاً للحياة
Together for life



استطلاع قياس رضا العاملين بزمزم 2019م

استطلاع قياس رضا العاملين في زمزم لعام 2019م

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الأعضاء منسوبي الجمعية ... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته... تقوم جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية، بتنفيذ استطلاع رأي لقياس رضا العاملين بالجمعية بهدف التحسين والتطوير في بيئة العمل بما ينعكس إيجابياً في تحقيق أهداف الجمعية ورؤيتها، نأمل منكم التكرم بالإجابة على جميع الأسئلة الواردة في هذه الاستبانة، مؤكداً لكم أن الأسماء لا تظهر عند الانتهاء من الإجابة

شاكرين لكم كريم استجابكم

- الجنس
- ذكر
- أنثى
- العمر
- من 18 - 30 سنة
- من 31 - 40 سنة
- من 41 - 55 سنة
- أكبر من 55 سنة

المستوى الوظيفي

- إدارة تنفيذية (مساعد، مشرف)
- مدير إدارة / وحدة
- رئيس قسم
- أخصائي/ منسق
- موظف استقبال
- سائق
- مراسل
- عامل
- أخرى: (لطفاً اذكرها)

سنوات خبرتكم في العمل بجمعية زمزم

- أقل من سنة
- سنة إلى 4 سنوات
- من 5 سنوات - 9 سنوات
- 10 سنوات فأكثر

الإدارة التي تعمل بها

- الإدارة النسائية
- الإدارات التابعة للمدير العام
- الإدارات التابعة لقطاع التسويق وتنمية الموارد
- الإدارات التابعة لقطاع الشؤون المالية والإدارية
- الإدارات التابعة لقطاع الخدمات الصحية والبرامج الميدانية
- الإدارات التابعة لقطاع الإستراتيجية والتطوير والتميز المؤسسي

* ما هي درجة حبك لعملك في القطاع الخيري؟

- لا أحب العمل في هذا المجال
 إلى حد ما
 أحب العمل في هذا المجال

* ما هي درجة افتخارك بعملك في جمعية زمزم؟

- افتخر به
 إلى حد ما
 لا افتخر به

* ما عدد السنوات التي ترغب لاستمرار عملك بجمعية زمزم؟

- سنة إلى سنتين
 ثلاث سنوات فأكثر
 لا أرغب بالاستمرار

* ما أهم ثلاثة أسباب لرغبتك أو عدم رغبتك للاستمرار في العمل بالجمعية

- .A
.B
.C

* اشعر بالأمان الوظيفي بالجمعية

- نعم
 إلى حد ما
 لا

• بيئة العمل بالجمعية تساعد على الإبداع والنمير

نعم

إلى حد ما

لا

• أدؤك في الجمعية بتطور وبرنقى

نعم

إلى حد ما

لا

• يوجد في الجمعية خطة استراتيجية واضحة المعالم

نعم

إلى حد ما

لا

• أهداف الجمعية واضحة ومفهومة

نعم

إلى حد ما

لا

• مجلس إدارة الجمعية فعال ويخدم تحقيق الأهداف الاستراتيجية

نعم

إلى حد ما

لا

ما مستوى رضاك حول العبارات التالية:
 (1) محور المشاركة والارتباط

الإجابة	
طبيعة عملك في الجمعية وتوافقك مع خبراتك ومؤهلانك العلمية	<input type="text"/>
مشاركة العاملين في وضع وتحديث الخطط والأنظمة والجراءات	<input type="text"/>
تجاوب إدارة الجمعية مع شكاوى ومقترحات العاملين	<input type="text"/>
حرص إدارة الجمعية على تلبية احتياجات ومتطلبات العاملين	<input type="text"/>
تحفيز إدارة الجمعية لك على المشاركة في فرق العمل والعمل الجماعي	<input type="text"/>
مشاركة العاملين في وضع وتحسين أساليب وطرق العمل	<input type="text"/>
مستوى ولاء العاملين للجمعية	<input type="text"/>

(2) محور التحفيز والتمكين

	الإجابة
توفر إدارة الجمعية البيئة المناسبة للمبادرة والإبداع لدى العاملين	<input type="text"/>
نظام المكافأة والتحفيز المعمول به بالجمعية	<input type="text"/>
تفويض إدارة الجمعية لبعض الصلاحيات للعاملين	<input type="text"/>
تعمل إدارة الجمعية على إيجاد وتمكين الصف الثاني من منسوبي الجمعية الذين لديهم الكفاءة والخبرة	<input type="text"/>
حرص الإدارة على انتداب ممثلين لها من العاملين في اللقاءات والاجتماعات الداخلية والخارجية	<input type="text"/>
نظام التدوير الوظيفي في الجمعية	<input type="text"/>
نظام الترقيات الوظيفية في الجمعية	<input type="text"/>
نظام التقييم والتقييم المنيع في الجمعية	<input type="text"/>

3) محور القيادة والإدارة

الإجابة	
التوافق بين الهيكل الإداري (التنظيمي) للجمعية وأهدافها الاستراتيجية	<input type="text"/>
وضوح الصلاحيات بشكل عام في الجمعية	<input type="text"/>
عملية اتخاذ القرار بالجمعية	<input type="text"/>
فاعلية لقاءات واجتماعات العمل الدورية (الأسبوعية، الشهرية، الربعية، ... الخ)	<input type="text"/>
متابعة الإدارة لإنجاز خططها الاستراتيجية والتشغيلية	<input type="text"/>
تعامل مديرك المباشر معك	<input type="text"/>

4) محور الكفاءة وإدارة الأداء

الإجابة	
حرص الجمعية على تقييم أداء العاملين بعدل وشفافية	<input type="text"/>
تطبيق الجمعية لمعايير الجودة والتميز في خدماتها	<input type="text"/>
اكتمال الأنظمة الإدارية في الجمعية	<input type="text"/>
توفر أنظمة تقنية تخدم العمل في الجمعية	<input type="text"/>

محتوى وتشمولية سياسات الموارد البشرية في الجمعية	<input type="text"/>
الاستخدام الأمثل للموارد المالية للجمعية	<input type="text"/>
التزام الإدارات بموازنتها التشغيلية السنوية	<input type="text"/>
رضاك عن إنجاز إدارات الجمعية لمبادرات الخطة التشغيلية للعام السابق	<input type="text"/>
رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بالموارد البشرية (خدمات الموظفين "مينا مي")	<input type="text"/>
رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بالخدمات المساندة	<input type="text"/>
رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بالمطالبات المالية	<input type="text"/>
رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بالخطة التشغيلية	<input type="text"/>
رضاك عن كفاءة البرنامج التقني الخاص الدعم الفني	<input type="text"/>

5) محور التدريب والتطوير المهني

الإجابة

تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالاعتماد على تقييم الأداء الوظيفي	<input type="text"/>
برامج التأهيل والتدريب والتطوير المقدمة للعاملين بالجمعية	<input type="text"/>
حرص وإهتمام إدارة الجمعية على مشاركة منسوبيها في الفعاليات والمؤتمرات التي تخدم مجال عمل الجمعية	<input type="text"/>
مستوى ورش العمل التدريبية التي يقدمها منسوبي الجمعية	<input type="text"/>
سهولة الوصول إلى مصادر المعرفة وتبادلها بين العاملين	<input type="text"/>
نظام التعاقب الوظيفي في الجمعية	<input type="text"/>
رضا عن كفاءة البرنامج التقني الخاص بأكاديمية زمزم للتدريب الرقمي	<input type="text"/>

الإجابة	
آلية التواصل بين الموظف والإدارة العامة في الجمعية	<input type="text"/>
طبيعة الإجراءات الإدارية المتبعة في الجمعية لإنجاز المهام	<input type="text"/>
مشاركة الإدارة العليا في البرامج الاجتماعية والمناسبات الخاصة بالعاملين فيها	<input type="text"/>
البرامج الاجتماعية التي تنفذها الجمعية لمنسوبيها	<input type="text"/>
الحفلات السنوية التي تنفذها الجمعية لمنسوبيها	<input type="text"/>
البرامج الاجتماعية التي تقدمها الجمعية لعائلات منسوبيها	<input type="text"/>

7) محور ظروف وبيئة العمل

	الإجابة
عدد ساعات الدوام اليومية بالجمعية	<input type="text"/>
وضوح الوصف الوظيفي والأهداف الوظيفية للعاملين في الجمعية	<input type="text"/>
رواتب العاملين	<input type="text"/>
المكافآت والحوافز والتعويضات المقدمة لك	<input type="text"/>
نظام التأمين الطبي بالجمعية	<input type="text"/>
سعي إدارة الجمعية لتحسين واقع العاملين من مختلف الجوانب	<input type="text"/>
البيئة المكانية للعمل من حيث السعة، والموقع، الحدائق، الصيانة، إلخ	<input type="text"/>

8) محور تقنية المعلومات

	الإجابة
مستوى التجهيزات التقنية في الجمعية (المكتب، الفروع، فاعات الاجتماعات، ... إلخ)	<input type="text"/>
نجاوب إدارة تقنية المعلومات مع طلباتكم	<input type="text"/>
جودة أداء إدارة تقنية المعلومات	<input type="text"/>

11

الإجابة	
مستوى الأمن المعلوماتي في الجمعية	<input type="text"/>
سياسة الأمن المعلوماتي التي تطبقها إدارة التقنية (حجب خدمات ومواقع، صلاحيات النصفح الممنوحة، ... إلخ)	<input type="text"/>
خدمات الدعم الفني والصيانة (المستوى والزمن) التي تقدمها إدارة تقنية المعلومات	<input type="text"/>
مستوى الأنظمة التقنية المستخدمة في الجمعية (نظام الخطة التشغيلية، نظام المشتريات، نظام الموارد البشرية، النظام المالي، نظام العلاج الخيري إلخ)	<input type="text"/>
خدمة الإنترنت في الجمعية من حيث (السرعة، استمرار الاتصال، الوايرلس، إلخ)....	<input type="text"/>

9) محور العلاقات العامة والإعلام

الإجابة

تعريف منسوبي الجمعية بالأنشطة والفعاليات التي تنفذها الجمعية	<input type="text"/>
التواجد الإعلامي الذي يبرز جهود جمعية زمزم	<input type="text"/>
تجاوب إدارة العلاقات العامة والإعلام مع طلباتكم ومقترحاتكم	<input type="text"/>
نواصل الجمعية مع الجمهور الخارجي للتعريف بأنشطتها وبرامجها وأثرها	<input type="text"/>
مستوى التوثيق (المرئي) والفونوغرافي) للاجتماعات والفعاليات في الجمعية	<input type="text"/>
الجاهزية والاستعداد لتوثيق وتغطية الأحداث والفعاليات المتعلقة بالجمعية	<input type="text"/>

10) محور الخدمات المقدمة للعاملين في الجمعية

الإجابة	
مستوى نظافة المباني والمكانب والمرافق في الجمعية	<input type="text"/>
مستوى الضيافة والمشروبات التي يتم تقديمها في الاجتماعات وورش العمل	<input type="text"/>
خدمة توفير النقل والسيارات لمنسوبي الجمعية أثناء العمل الرسمي	<input type="text"/>
مستوى متابعة تطبيق الاستدامة البيئة في الجمعية	<input type="text"/>
مستوى تجهيزات الصحة والسلامة المهنية في الجمعية	<input type="text"/>
مستوى مقدمي خدمة الضيافة وعمال النظافة في الجمعية من حيث (النظافة، الاحترافية، ... إلخ)	<input type="text"/>
خدمة البريد بين فروع ومكانب الجمعية	<input type="text"/>
مستوى خدمة المشتريات في الجمعية	<input type="text"/>
مستوى خدمة المستودع في الجمعية	<input type="text"/>

*

أبرز نقاط القوة في بيئة العمل بجمعية زمزم:

*

أبرز نقاط الضعف في بيئة العمل بجمعية زمزم:

نسعد بالإطلاع على مقترحاتكم ومرئياتكم

