

نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة

٢٠٢٤

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتويات التقرير

المقدمة	01
الفئات المستهدفة	02
نتائج قياس الرضا	03
المستفيدين	04
زائر	05
الموظفون	06
عضو جمعية عمومية	07
مشرف بالجمعية	08
التوصيات والإجراءات المقترحة	09

المقدمة

الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على أرشف الانبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أفضل الصلاة وأتم التسليم

يُعد قياس رضا أصحاب العلاقة احد اهم الأدوات التي تعتمد عليها جمعية البر الخيرية بالغالة لضمان تحسين جودة خدماتها وتحقيق تطلعات الفئات المستفيدين منها ويسهم هذا التقرير في تقديم رؤية واضحة حول مستوى رضا المستفيدين والزائرين والموظفين وأعضاء الجمعية العمومية ومشرفي الجمعية مما يساهم في تحديد نقاط القوة والفرص المتاحة للتطوير تم اجراء هذا القياس وفقا لأفضل الممارسات والمعايير لضمان الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية بهدف تحسين اداء الجمعية وتلبية احتياجات جميع الأطراف بأفضل صورة ممكنة بما يحقق اهدافنا في خدمة المجتمع وتعزيز دور الجمعية الانساني

الفئات المستهدفة

المصطلح	شرح المصطلح
المستفيدين	الافراد والعائلات المستفيدة من المساعدات والخدمات الاغاثية
الزائرون	الافراد والعائلات الزائرة للجمعية والمستفيدون بخدمات ثانوية
الموظفون	العاملون في الجمعية بدوام كامل او جزئي
أعضاء الجمعية العمومية	أعضاء الجمعية العمومية الذين يساهمون بجهودهم وخبراتهم في أنشطة الجمعية
مشرفي الجمعية	مشرفي الجمعية على البرامج والأنشطة

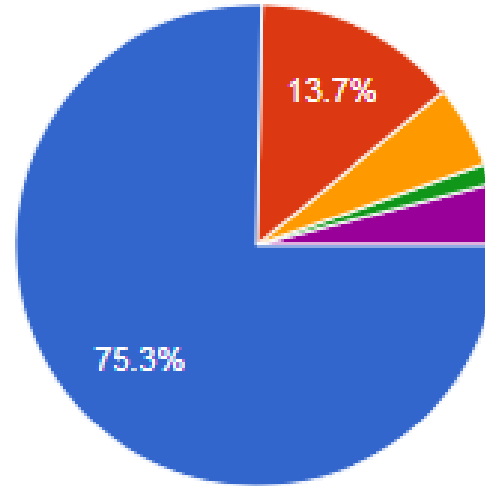
نتائج قياس الرضا (الصفة)

الصفة

”

عدد الاستجابات : ٧٣

نسبة الرضا : ٨٩ %

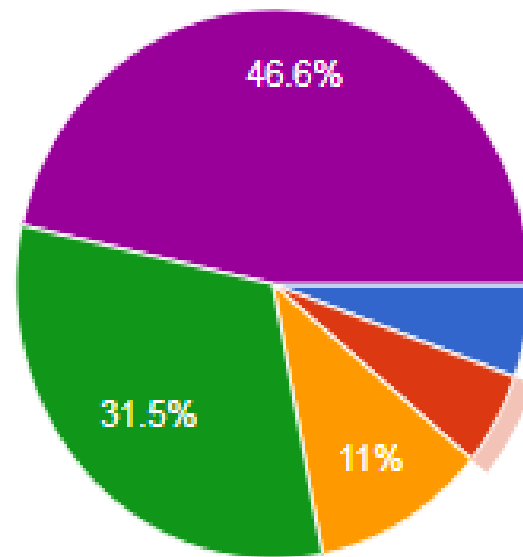


- مستفيد
- زائر
- موظف بالجمعية
- عضو جمعية عمومية
- مشرف بالجمعية

ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المقدمة على موقع الجمعية

عدد الاستجابات : ٧٣

نسبة الرضا : ٨٩ %

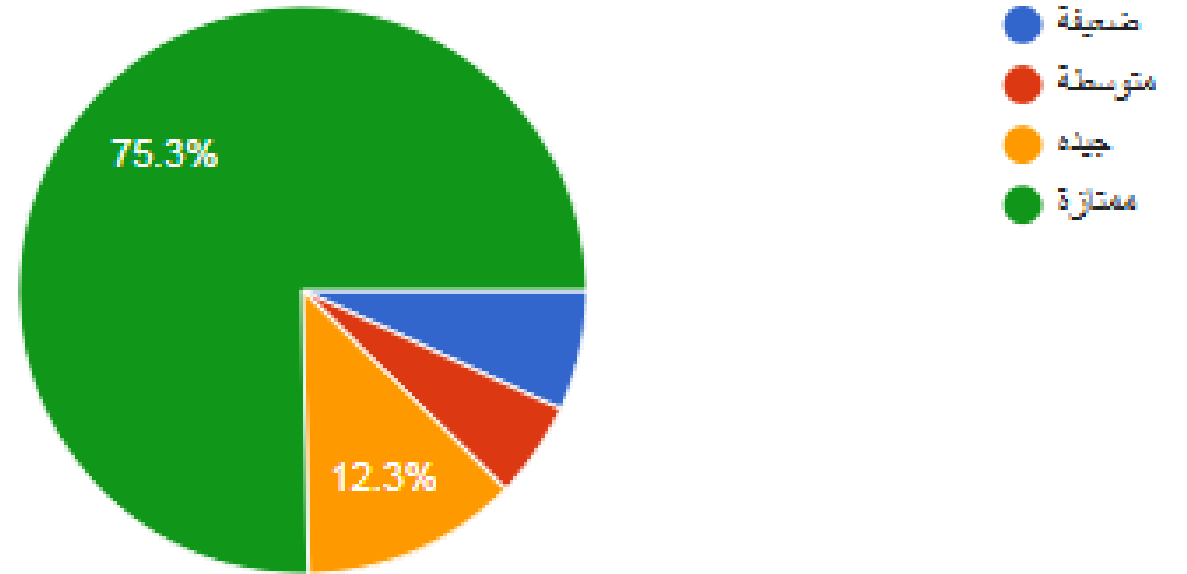


- غير راضى
- ضعيفة
- متوسطة
- ممتاز
- راضى بدرجة عالية

نتائج قياس الرضا (ما مدى سهولة الوصول للخدمات)

عدد الاستجابات : ٧٣

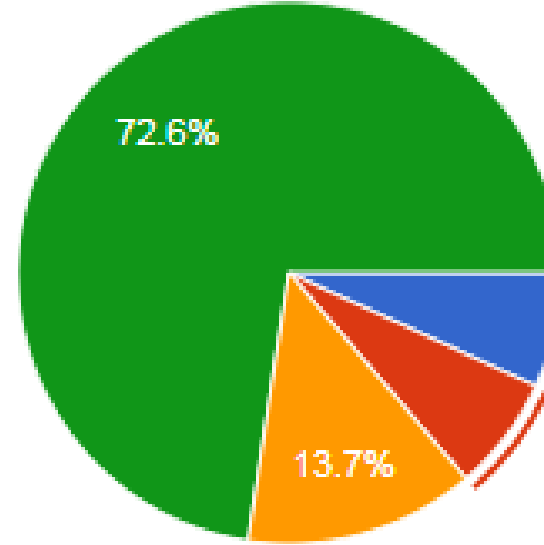
نسبة الرضا : ٨٨%



نتائج قياس الرضا (ما مدى التجاوب مع الشكاوى)

عدد الاستجابات : ٧٣

نسبة الرضا : ٨٦ %

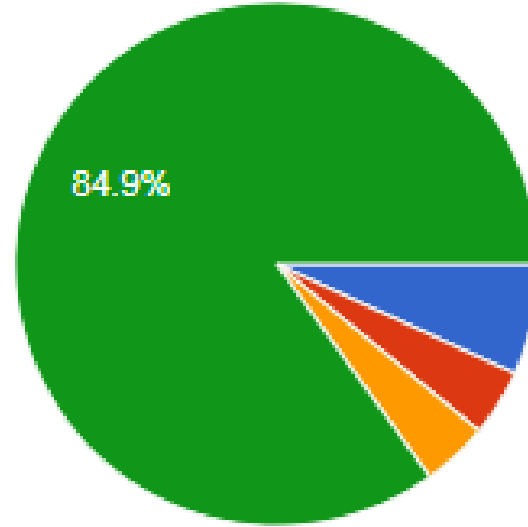


- غير راضي
- جيد
- لا يأس
- معتزة

نتائج قياس الرضا (ما هو تقييمك بشكل عام عن خدمات الجمعية)

عدد الاستجابات: ٧٣

نسبة الرضا: ٨٤,٩%



- ضعيفة
- متوسطة
- جيدة
- متنازة

التوصيات والإجراءات المقترحة

- تعزيز التواصل الدوري مع المتبرعين لتوفير دعم للبرامج و المشاريع
- تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية للموظفين والمتطوعين لرفع كفاءتهم
- تطوير اليات تواصل اكثر فاعلية مع المستفيدين لتحسين تجربتهم
- تعزيز التعاون مع المستفيدين وزيادة الزيارة الميدانية

الخاتمة

نتائج قياس الرضا تظهر التفاني الكبير لجمعية البر الخيرية بالغالة في خدمة مجتمعها مع وجود مجالات للتحسين لضمان رضا اكبر لأصحاب العلاقة ، سيتم تنفيذ التوصيات المقترحة لضمان تقديم خدمة افضل ولتعزيز الشركات المثمرة مع كافة الاطراف

تَمَجِّدُ اللّٰهَ