



نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة

2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتويات التقرير

المقدمة	01
الفئات المستهدفة	02
نتائج قياس الرضا	03
المتبرعون	04
المستفيدون	05
الموظفون	06
المتطوعون	07
الشركاء والجهات الحكومية	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 المتبرعين والمستفيدين والموظفين والمتطوعين والشركاء 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
المتبرعون	الافراد والمؤسسات الذين يدعمون الجمعية ماليا
المتقيدون	الافراد والعائلات المستفيدة من المساعدات والخدمات الاغاثية
الموظفون	العاملون في الجمعية بدوام كامل او جزئي
المتطوعون	الافراد الذين يساهمون بجهودهم وخبراتهم في أنشطة الجمعية
الشركاء والجهات الحكومية	الجهات الرسمية والشركاء التي تتعاون مع الجمعية

نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

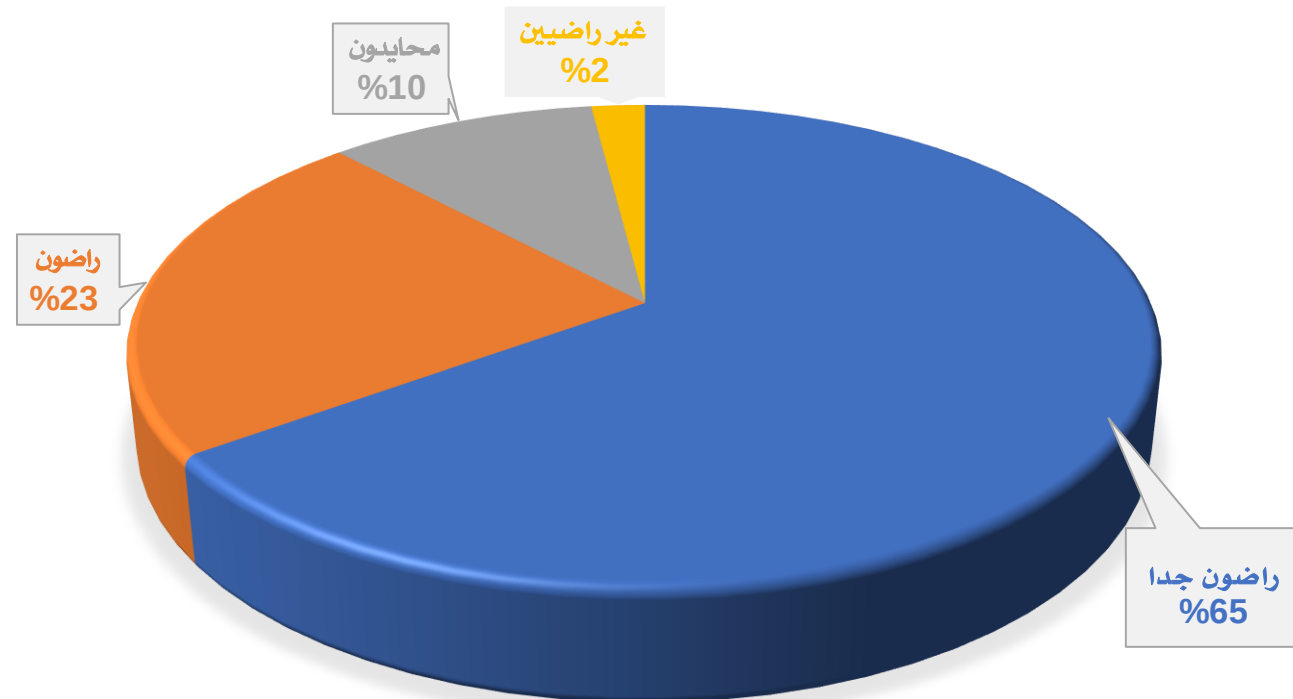
المتبرعون

عدد الاستجابات : ٧٩

نسبة الرضا : ٨٨ %

ابرز الملاحظات

- الحاجة الى مزيد من الشفافية في تقارير المصروفات
- التقدير الكبير لسرعة الاستجابة لطلبات المعلومات
- رغبة في تحسين التواصل الدوري مع المتبرعين حول أنشطة الجمعية



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

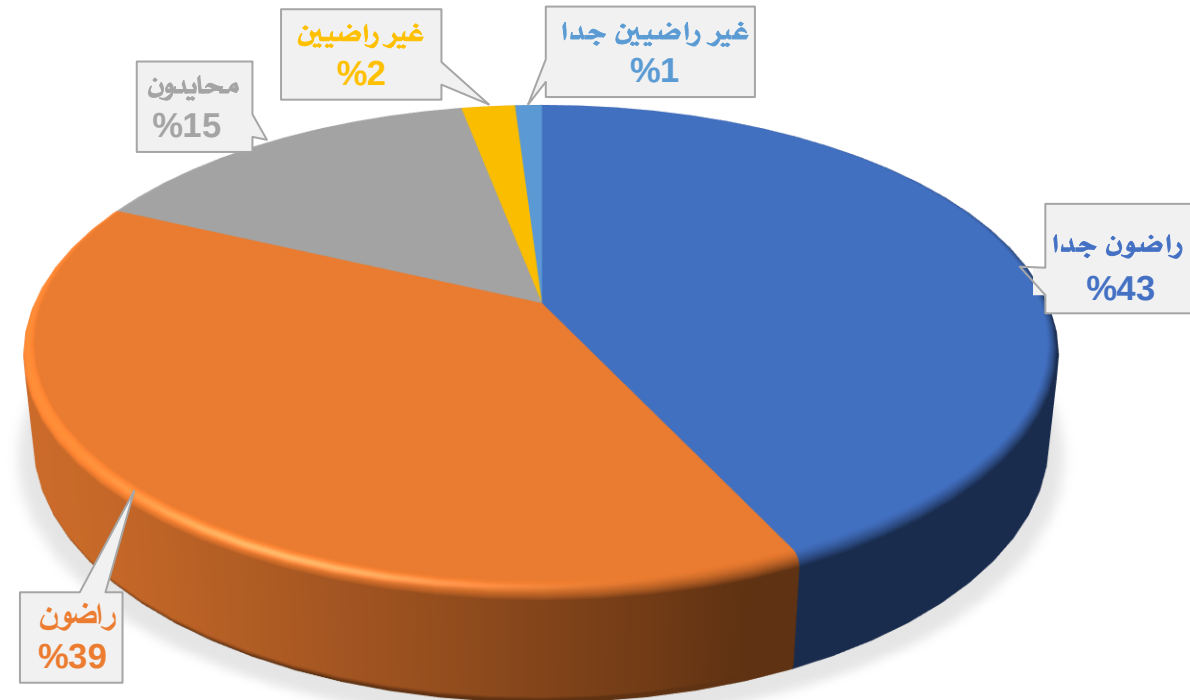
المستفيدون

عدد الاستجابات : ٢٦٠٠

نسبة الرضا : ٨٢ %

ابرز الملاحظات

- تقدير لسرعة تقديم المساعدات وجودة الخدمات
- الحاجة الى زيادة الأنشطة التوعوية والخدمات الموجهة للأسر
- اقتراحات لتحسين آلية التواصل والتسجيل في البرامج



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

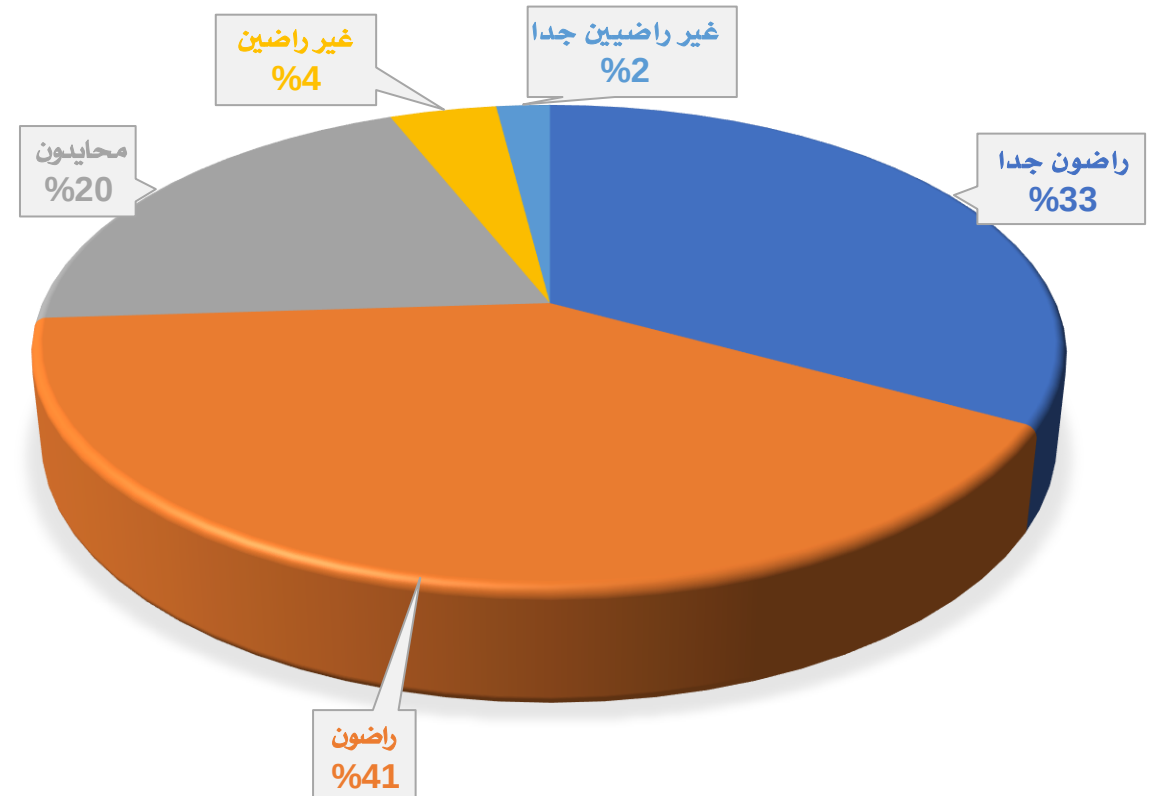
الموظفون

عدد الاستجابات : ١٢

نسبة الرضا : ٧٤%

ابرز الملاحظات

- الحاجة الى مزيد من البرامج التدريبية
- تحسين البيئة المكانية للعمل
- الرغبة في تحسين نظام التقييم والترقية



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

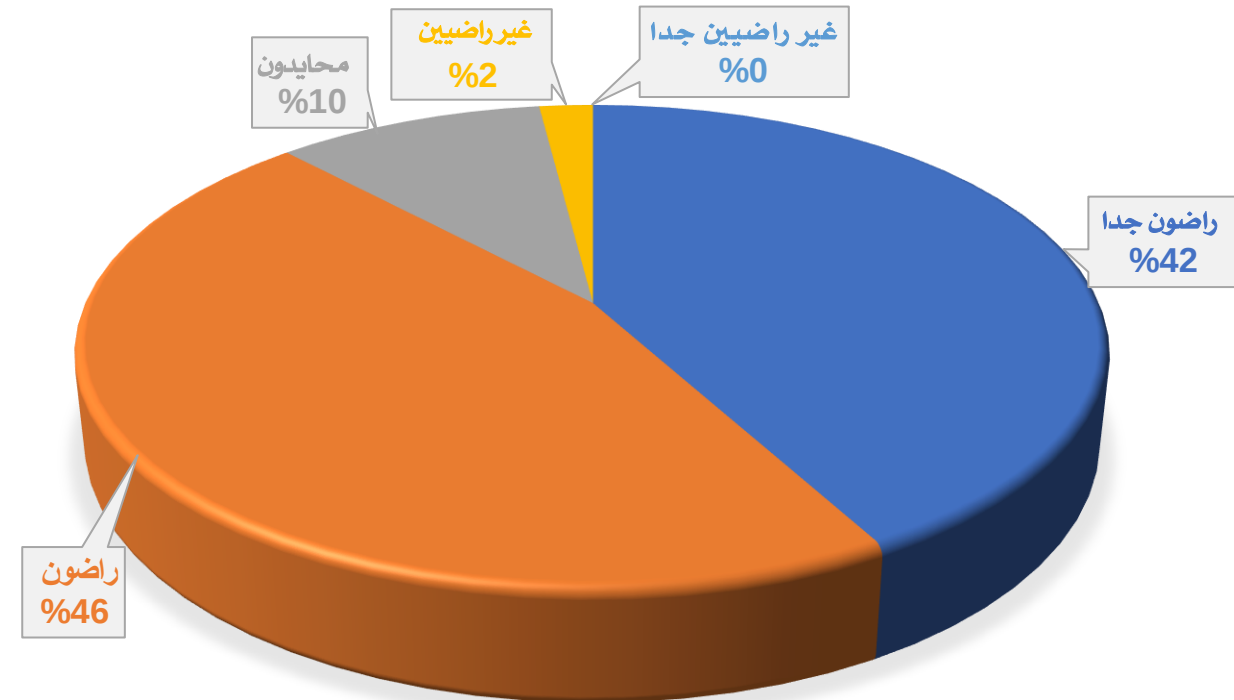
المتطوعون

عدد الاستجابات : ٧٩

نسبة الرضا : ٨٨ %

ابرز الملاحظات

- تقدير للدور الذي يلعبونه في خدمة المجتمع
- الرغبة في توفير فرص تدريب وتطوير للمتطوعين
- الحاجة الى تحسين التنسيق في بعض الانشطة



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

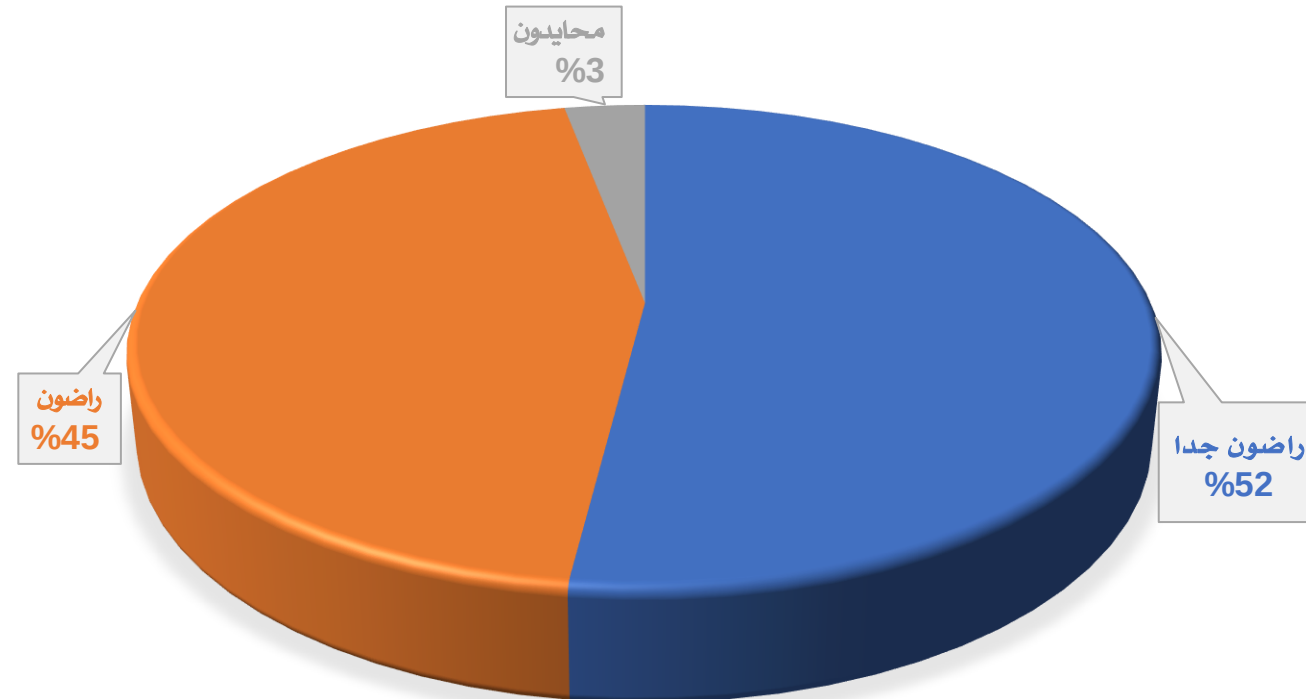
الشركاء والجهات الحكومية

عدد الاستجابات : ٥

نسبة الرضا : ٩٧%

ابرز الملاحظات

- الرغبة في زيادة التنسيق والتعاون في المشاريع الاغاثية
- اقتراحات لتحسين اليات التواصل الرسمي بين الجمعية والجهات الاخرى



التوصيات والإجراءات المقترحة

- تعزيز التواصل الدوري مع المتبرعين لتوفير تقارير مفصلة عن المشاريع
- تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية للموظفين والمتطوعين لرفع كفاءتهم
- تطوير اليات تواصل اكثر فاعلية مع المستفيدين لتحسين تجربتهم
- تعزيز التعاون مع الشركاء والجهات الحكومية من خلال اجتماعات دورية

الخاتمة

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

تم بحمد الله