

نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة 2023

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 والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أفضل الصلاة وأتم التسليم

يُعد قياس رضا أصحاب العلاقة أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها جمعية البر الأهلية بالمظيلف لضمان تحسين جودة خدماتها وتحقيق تطلعات الفئات المستفيدة منها. يسهم هذا التقرير في تقديم رؤية واضحة حول مستوى رضا المتبرعين، والمستفيدين، والموظفين، والمتطوعين، والشركاء، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والفرص المتاحة للتطوير. تم إجراء هذا القياس وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير لضمان الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية، بهدف تحسين أداء الجمعية وتلبية احتياجات جميع الأطراف بأفضل صورة ممكنة، بما يحقق أهدافنا في خدمة المجتمع وتعزيز دور الجمعية الإنساني.

الفئات المستهدفة

المصطلح	شرح المصطلح
المتبرعون	الأفراد والمؤسسات الذين يدعمون الجمعية ماليًا.
المستفيدون	الأفراد والعائلات المستفيدة من المساعدات والخدمات الإغاثية.
الموظفون	العاملون في الجمعية بدوام كامل أو جزئي.
المتطوعون	الأفراد الذين يساهمون بجهودهم وخبراتهم في أنشطة الجمعية
الشركاء والجهات الحكومية	الجهات الرسمية والشركات التي تتعاون مع الجمعية

نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

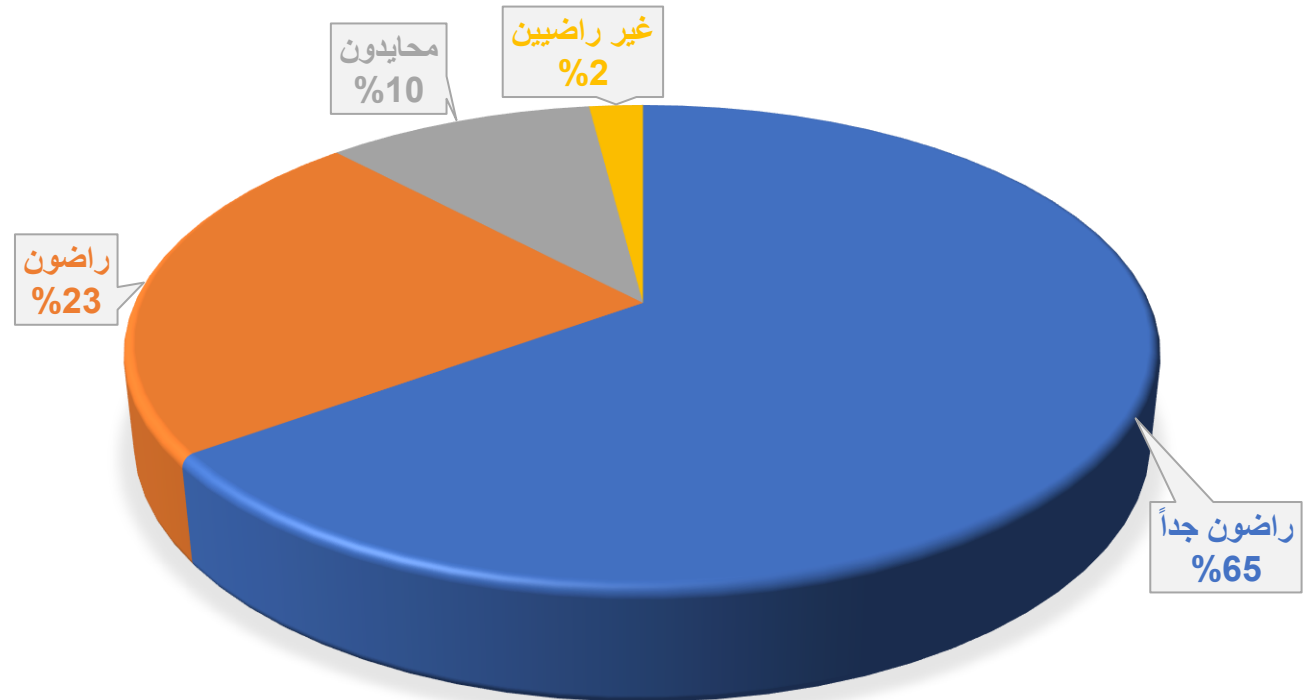
المتبرعون

عدد الاستجابات : 79

نسبة الرضا : %88

أبرز الملاحظات:

- الحاجة إلى 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)

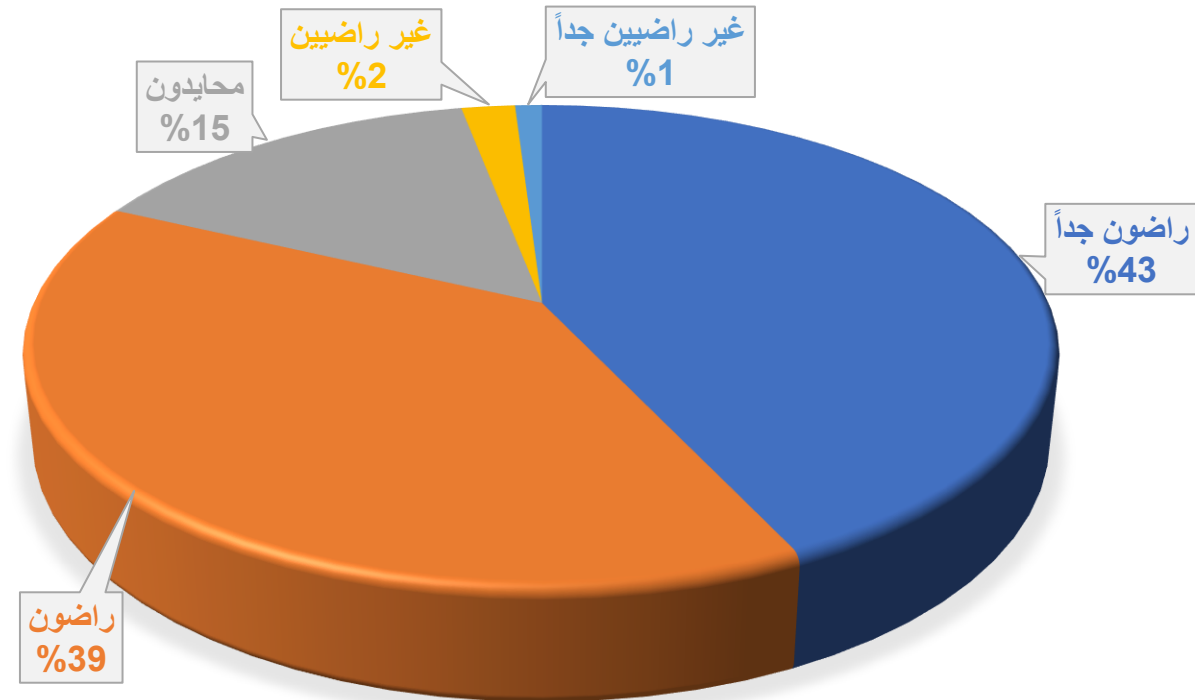
المستفيدون

عدد الاستجابات : 2600

نسبة الرضا : 82%

أبرز الملاحظات:

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



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

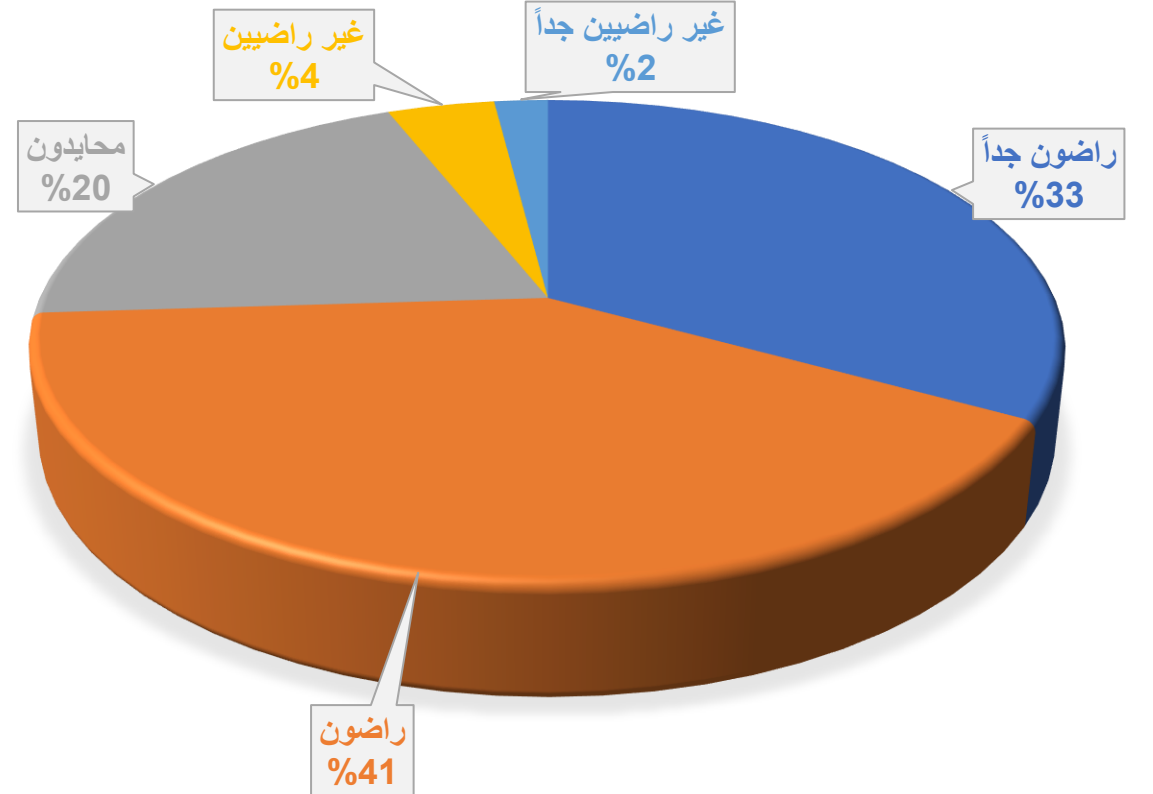
الموظفون

عدد الاستجابات : 14

نسبة الرضا : 74%

أبرز الملاحظات:

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



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

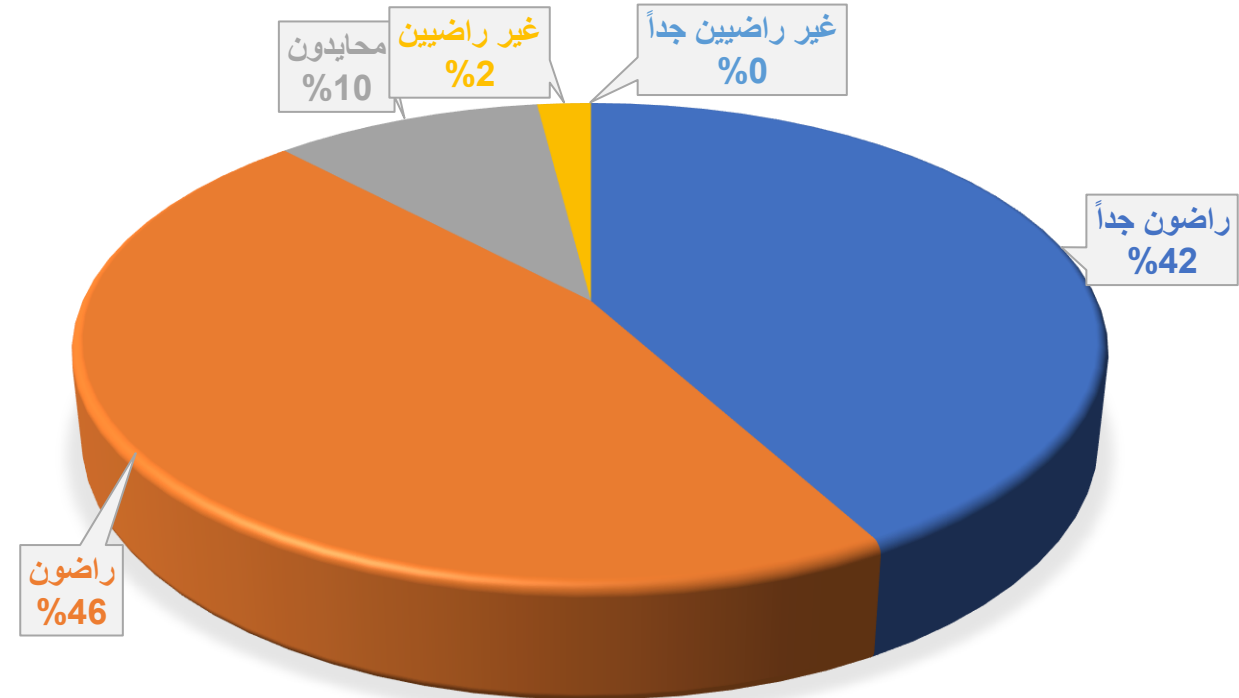
المتطوعون

عدد الاستجابات : 79

نسبة الرضا : %88

أبرز الملاحظات:

- تقدير للدور الذي يلعبونه في خدمة المجتمع.
- الرغبة في توفير فرص تدريب وتطوير للمتطوعين.
- الحاجة إلى تحسين التنسيق في بعض الأنشطة.



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

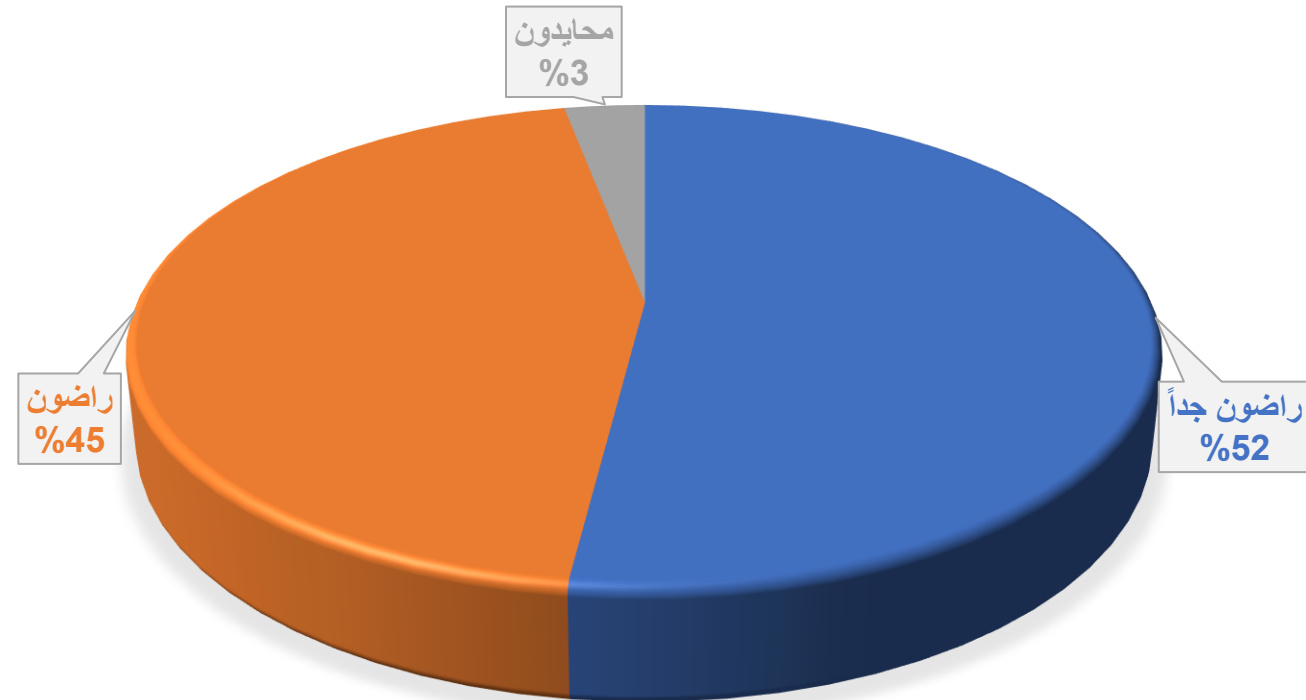
الشركاء والجهات الحكومية

عدد الاستجابات : 7

نسبة الرضا : 97%

أبرز الملاحظات:

- الرغبة في زيادة التنسيق والتعاون في المشاريع الإغاثية.
- اقتراحات لتحسين آليات التواصل الرسمي بين الجمعية والجهات الأخرى.



التوصيات والإجراءات المقترحة

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

الخاتمة

نتائج قياس الرضا تظهر التفاني الكبير لجمعية البر الأهلية بالمظيف في خدمة مجتمعها، مع وجود مجالات للتحسين لضمان رضا أكبر لأصحاب العلاقة. سيتم تنفيذ التوصيات المقترحة لضمان تقديم أفضل خدمة ولتعزيز الشراكات المثمرة مع كافة الأطراف.

تم بحمد الله