



نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة

2024

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

محتويات التقرير

المقدمة	01
الفئات المستهدفة	02
نتائج قياس الرضا	03
المتبرعون	04
المستفيدين	05
الموظفون	06
المتطوعون	07
الشركاء والجهات الحكومية	08
التوصيات والإجراءات المقترحة	09

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلي آلـه وصحبة أـفضل الصـلاة وأـتم التـسـليم

يُعد قياس رضا أصحاب العلاقة أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها جمعية البر الأهلية بالظيلف لضمان تحسين جودة خدماتها وتحقيق تطلعات الفئات المستفيدة منها. يسهم هذا التقرير في تقديم رؤية واضحة حول مستوى رضا المبرعين، والمستفیدین، والموظفين، وال夥伴، 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

شرح المصطلح

المصطلح

الأفراد والمؤسسات الذين يدعمون الجمعية مالياً.

المتبرعون

الأفراد والعائلات المستفيدة من المساعدات والخدمات الإغاثية.

المستفيدون

العاملون في الجمعية بدوام كامل أو جزئي.

الموظفون

الأفراد الذين يساهمون بجهودهم وخبراتهم في أنشطة الجمعية

المتطوعون

الجهات الرسمية والشركات التي تتعاون مع الجمعية

الشركاء والجهات الحكومية

نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

المترعون

”

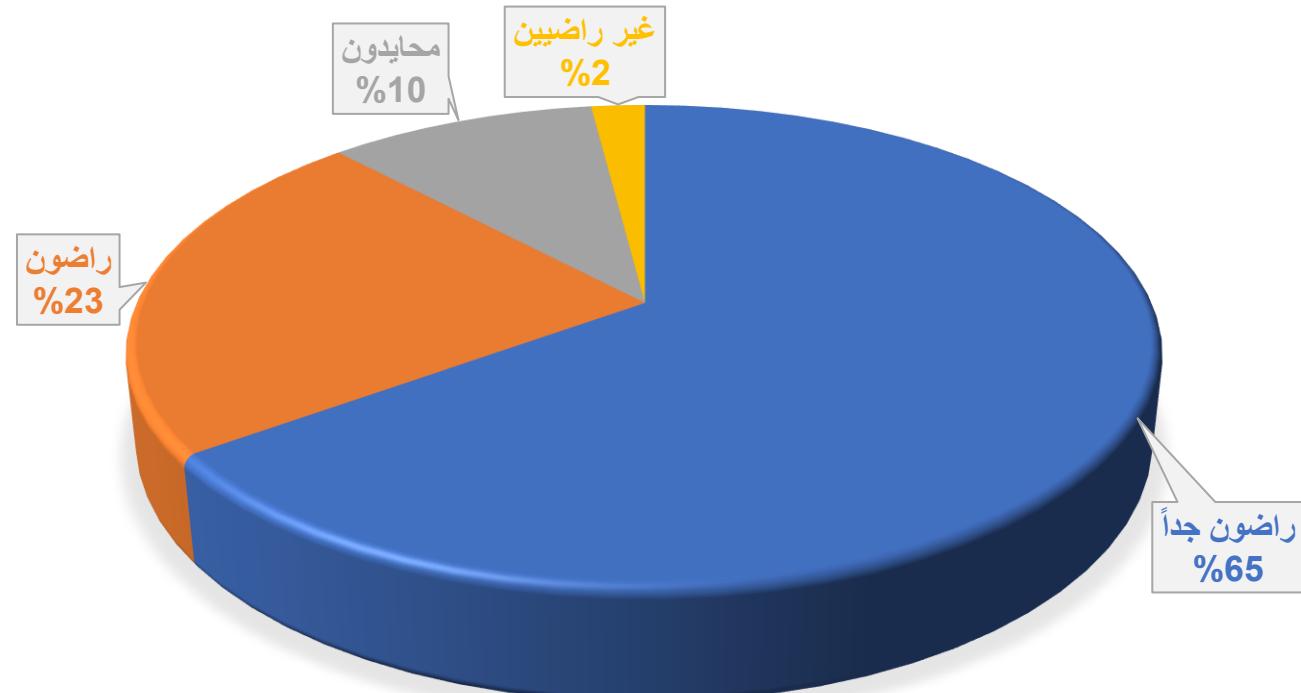
”

عدد الاستجابات : 79

نسبة الرضا : %88

أبرز الملاحظات:

- الحاجة إلى مزيد من الشفافية في تقارير المصرفات.
- التقدير الكبير لسرعة الاستجابة لطلبات المعلومات.
- رغبة في تحسين التواصل الدوري مع المترعون حول أنشطة الجمعية.



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

المستفيدين

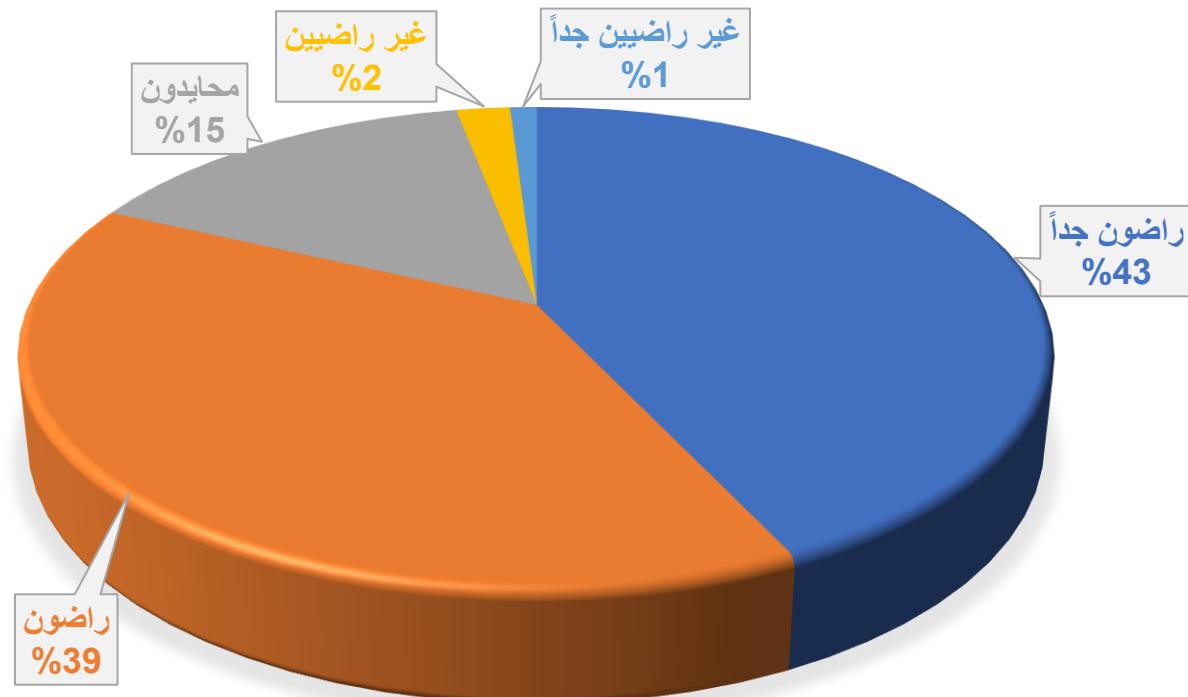
”

”

عدد الاستجابات : 2600

نسبة الرضا : %82

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



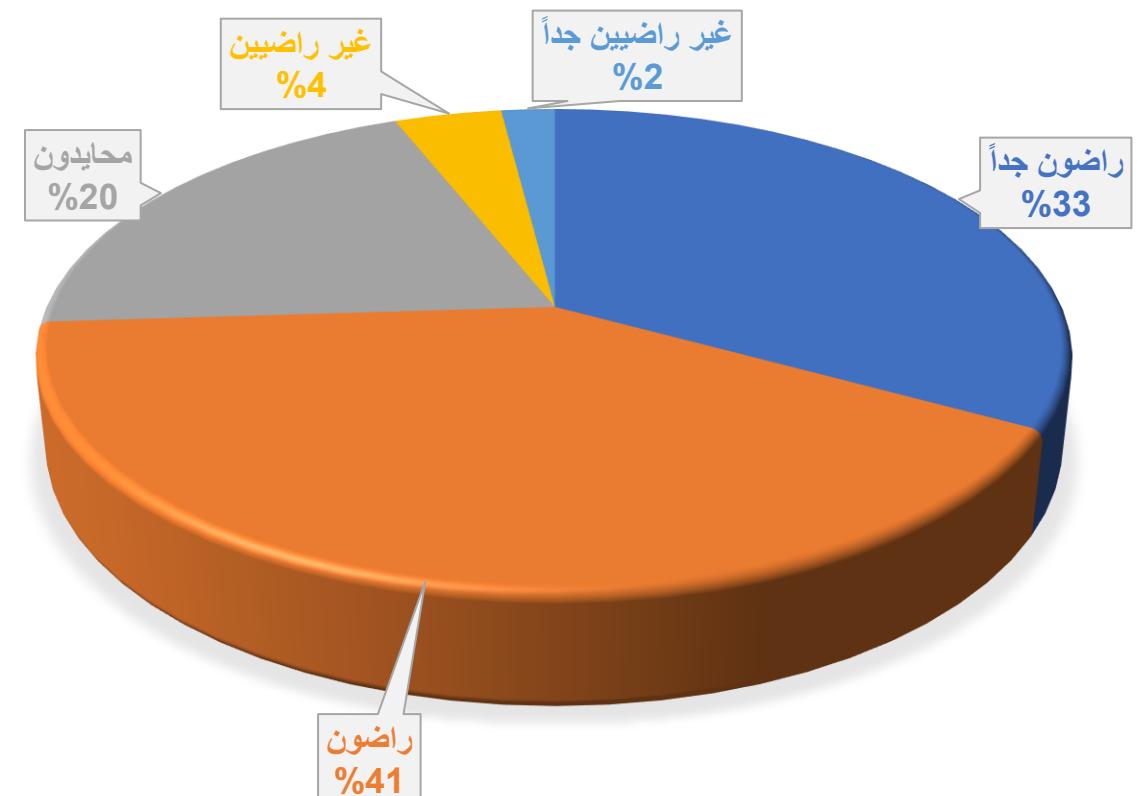
نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

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.



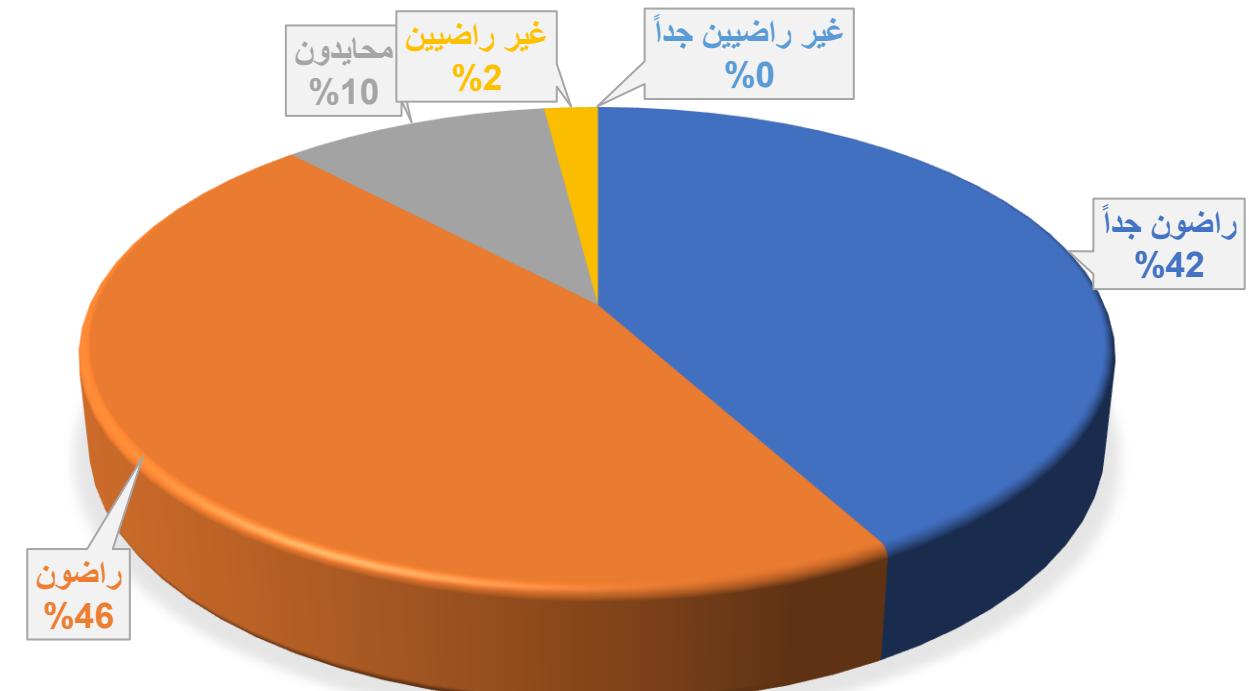
نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

المتطوعون

عدد الاستجابات : 79

نسبة الرضا : %88

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



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

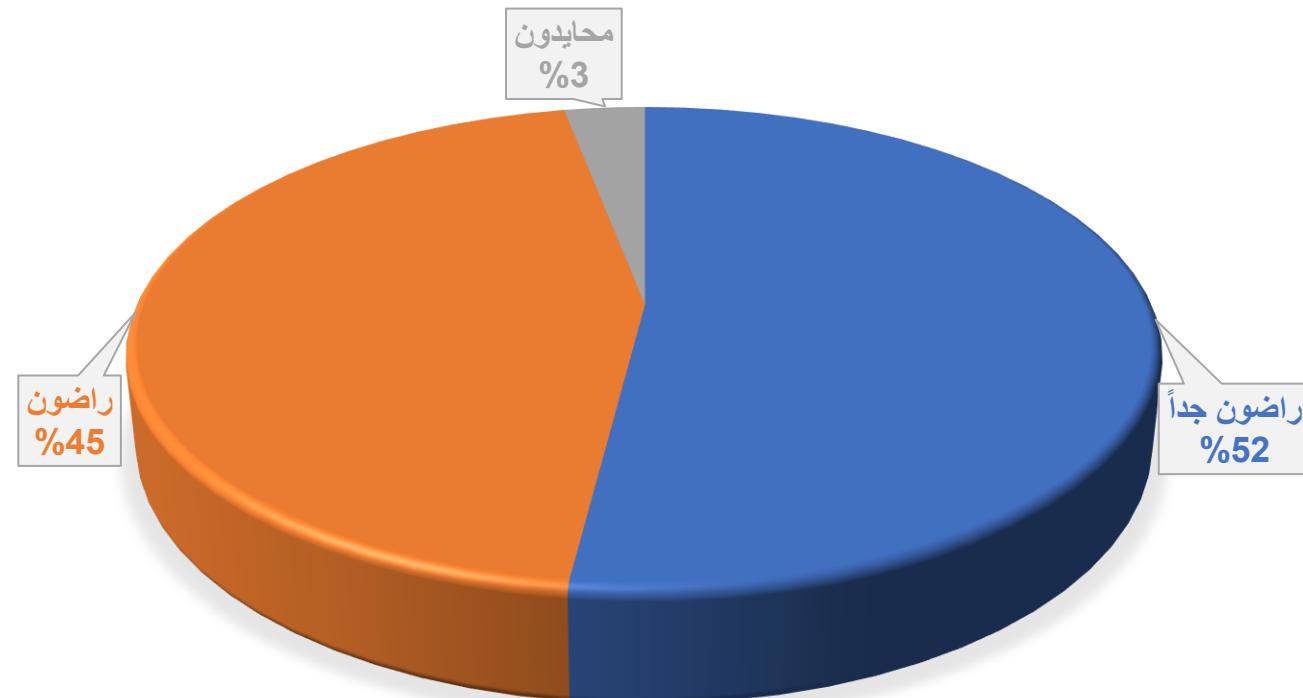
الشركاء والجهات الحكومية

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 المtribعين لتوفير تقارير مفصلة عن المشاريع.
- تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية للموظفين والتطوعين 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 بالظيف في خدمة مجتمعها، مع وجود مجالات للتحسين لضمان رضا أكبر ل أصحاب العلاقة. سيتم تنفيذ التوصيات المقترحة لضمان تقديم أفضل خدمة ولتعزيز الشراكات المثمرة مع كافة الأطراف.

تَمْ بِحَمْدِ اللَّهِ