

جمعية البر الخيرية  
بحفر الباطن



تقرير قياس

رضا أصحاب العلاقة

لعام ٢٠٢٣م

إعداد

إدارة التميز المؤسسي

اعتماد

المدير التنفيذي للجمعية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة :

### نسبة رضا المستفيدين

عام ٢٠٢٢ م

%91.33

عام ٢٠٢٣ م

%88.85

### نسبة رضا العاملين

عام ٢٠٢٢ م

%83.68

عام ٢٠٢٣ م

%86.25

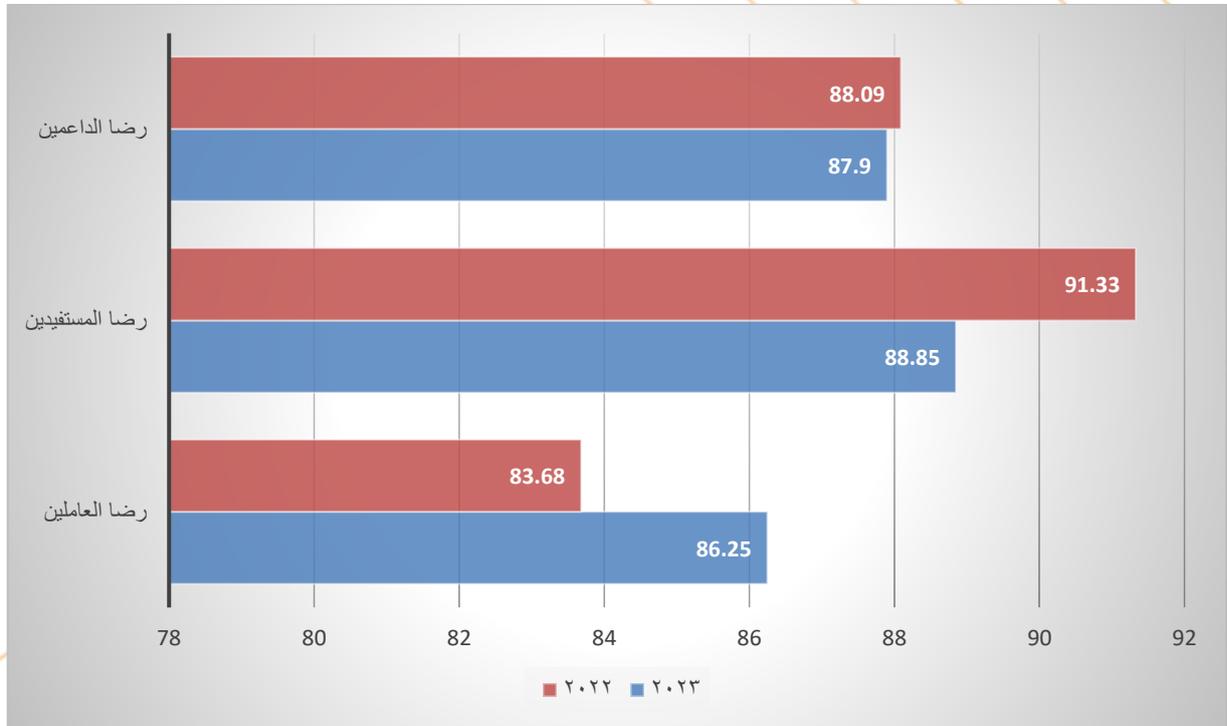
عام ٢٠٢٢ م

%88.08

### نسبة رضا الداعمين

عام ٢٠٢٣ م

%87.90



١-١: نتائج رضا (العاملين) :



العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
م٢٠٢٣	٤٢ من ٦٨	%٦١.٧٦	٨٦.٢٥	%٨٥
م٢٠٢٢	٤٨ من ٧٣	%٦٥.٧٥	٨٣.٦٨	%٨٠

٢-١: نتائج قياس رضا العاملين م٢٠٢٢/ م٢٠٢٣:

العنصر	التقييم			
	م	م٢٠٢٢	م٢٠٢٣	الفرق
معدل الرضا الوظيفي	١	%92.19	92.39	0.20
فرص التعلم والتدريب داخل وخارج المنشأة	٢	%70	81.74	11.74
التمكين والمشاركة	٣	70.63%	79.58	8.95
التقييم العادل للأداء وتقدير الأداء المتفوق	٤	87.50%	89.13	1.63
احتمال أن تترقى أو تنتقل إلى درجة وظيفية أعلى	٥	74.58%	69.09	-5.49
الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين	٦	74.58%	90	15.42
التشجيع على التعلم المستمر	٧	%79.17	90.43	11.26
بيئة العمل	٨	%87.50	92.39	4.89
الأمن والسلامة	٩	80.21%	87.83	7.62
المرافق الجيدة والخدمات	١٠	77.61%	90	12.39
الأمان الوظيفي	١١	76.56%	88.04	11.48
الأجور والمزايا	١٢	65.63%	78.26	12.63
شفافية التعامل والأنظمة ، وإجراءات الموارد البشرية	١٣	78.51%	87.39	8.88
شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية	١٤	82.34%	91.30	8.96

86.25%

التقييم الإجمالي



**٣-١: أبرز مقترحات و طلبات العاملين (س ١٥ / إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدينا به):**

م	المقترح/التعليق	التكرار
١	شكر وتقدير للجهود المبذولة	٣
٢	إعادة النظر بالسلم الوظيفي	٢
٣	تطوير الموظفين من خلال دورات تخصصية	٢

**٤-١: إجراءات التحسين المقترحة:**

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول	
١	نقل اقتراحات وتعليقات العاملين لإدارة الموارد البشرية لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانيات والموارد المتاحة ومتابعة الإدارة التنفيذية بالجمعية .	شهر	الرئيس	المساند
٢	تطوير السلم الوظيفي بما يتواءم وإمكانيات الجمعية وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ويساعد في تقوية الأداء.	(٣) أشهر	الموارد البشرية	الخدمات المساندة



**١-٢: نتائج رضا (المستفيدين) :**

العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
٢٠٢٣م	٦٠١ من ١١٠٠	%٥٤.٦٣	٨٨.٨٥	%٨٠
٢٠٢٢م	٥٩٣ من ١١٠٠	%٥٣.٩٠	٩١.٣٣	%٧٥

**٢-٢: نتائج قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٢م/٢٠٢٣م:**

م	العنصر	التقييم		
		٢٠٢٣م	٢٠٢٢م	الفرق
١	معدل الرضا العام	88.87	87.23%	1.64
٢	جودة الخدمات	88.69	86.11%	2.58
٣	سهولة الوصول إلى الخدمات	88.66	86.97%	1.69
٤	المدة الزمنية لتقديم الخدمات	87.88	87.20%	0.68
٥	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة	91.01	89.63%	1.38
٦	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين	89.68	86.09%	3.59
٧	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات	86.50	87.18%	-0.68
٨	المرونة في التعامل	90.85	88.91%	1.94
٩	سرعة التواصل مع موظفي الجمعية	90.06	87.48%	2.58
١٠	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين	89.80	89.25%	0.55
١١	معالجة شكاوي المستفيدين	86.11	84.95%	1.16
١٢	العدل والمساواة في تقديم الخدمات	87.31	85.79%	1.52
		<b>التقييم الإجمالي</b>		<b>%٨٨.٨٥</b>



**٢-٣: أبرز مقترحات و طلبات المستفيدين (س١٣/ إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدنا به):**

م	المقترح/التعليق	التكرار
١	شكراً جمعية البر الخيرية والشكر للقائمين عليها.	٥٦
٢	عدم كفاية بطاقة العثيم لسد الاحتياج	١٩
٣	المساعدة في دفع فواتير الكهرباء	١٧
٤	الدعم ضعيف جداً لا تكفي للعوائل الكبيرة	١٥
٥	أمل الدعم بالأجهزة الكهربائية والأثاث	١٠
٦	المساعدة بدفع الإيجار	٣
٧	إضافة خدمات جديدة	٣

**٢-٤: إجراءات التحسين المقترحة:**

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول	
١	نقل اقتراحات وتعليقات المستفيدين لإدارة الرعاية الاجتماعية لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانيات والموارد المتاحة ومتابعة لجنة المساعدات بالجمعية .	شهر	الرئيس	المساند
٢	تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين بما يتواءم وإمكانيات الجمعية وتحقيق رضا المستفيدين	شهر	الرعاية الاجتماعية	المشاريع التنموية
٣	الاستمرار بمعالجة شكاوى المستفيدين وفق الآلية المتبعة مع ضرورة توثيق طرق المعالجة ودراسة مؤشرات الرضا دورياً	شهر	الرعاية الاجتماعية	التميز المؤسسي



### ١-٣: نتائج رضا (الماخين/الداعمين) :

العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
م٢٠٢٣	٩٨ من ٦٠٠	%١٦.٣٣	٨٧.٩٠	%٧٠
م٢٠٢٢	٣٩ من ٦٠٠	%٦.٥	٨٨.٠٩	%٦٥

### ٢-٣: نتائج قياس رضا الداعمين (الماخين/المتبرعين) م٢٠٢٢/ م٢٠٢٣:

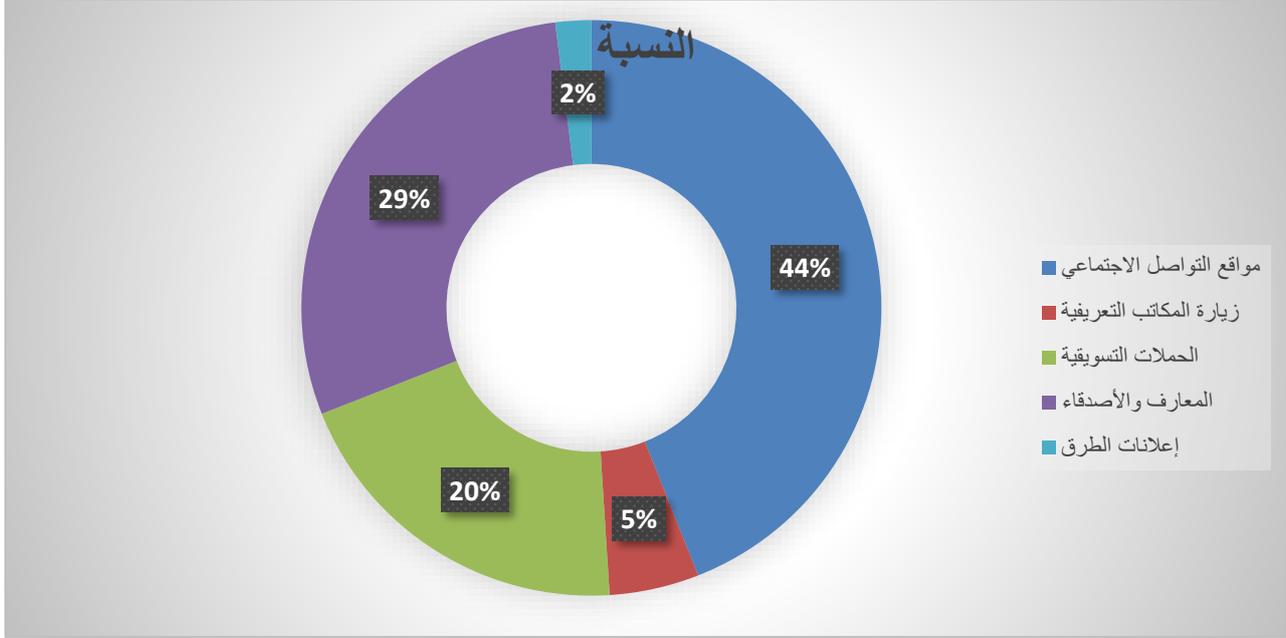
م	العنصر	التقييم		
		م٢٠٢٢	م٢٠٢٣	الفرق
١	مدى رضاك عن التعامل مع الجمعية	94.78%	90.29	-4.49%
٢	أسلوب التواصل	95.51%	87.91	-7.60%
٣	وضوح أهداف الجمعية	97.69%	85.41	-12.28%
٤	هل حققت الجمعية تطلعاتكم	89.29%	86.90	-3.39%
٥	اطلاعتكم بطرق صرف دعمكم	83.63%	86.90	3.27%
٦	تزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع	93.59%	92.97	-0.62%
<b>التقييم الإجمالي</b>		<b>%٨٧.٩٠</b>		

### ٣-٣: إجراءات التحسين المقترحة:

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول
١	نقل اقتراحات وتعليقات الداعمين لإدارة الاتصال والتسويق لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانيات.	شهر	الرئيس الاتصال والتسويق المساندة
٢	زيادة فاعلية التواصل مع (المتبرعين / والماخين) بالإجابة على استفساراتهم وطلباتهم .	شهر	الرئيس الاتصال والتسويق الرعاية + المشاريع التنمية

الرعاية + المشاريع التنمية	الاتصال والتسويق	شهر	٣ إيضاح أهداف الجمعية من مشاريعها ، وتزويد الداعمين (المالحين/المتبرعين) بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع.
----------------------------------	---------------------	-----	---

٤-٣: طريقة التعرف على الجمعية:



جمعية البر الخيرية  
بحفر الباطن

