



تقرير قياس

رضا أصحاب العلاقة

لعام ٢٠٢٢

إعداد

إدارة التميز المؤسسي

رقم الاصدار

002

اعتماد

المدير التنفيذي للجمعية

تاريخ الإصدار : 2022/12/22



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة :

نسبة رضا المستفيدين

عام ٢٠٢١م %83.39

عام ٢٠٢٢م %91.33

نسبة رضا العاملين

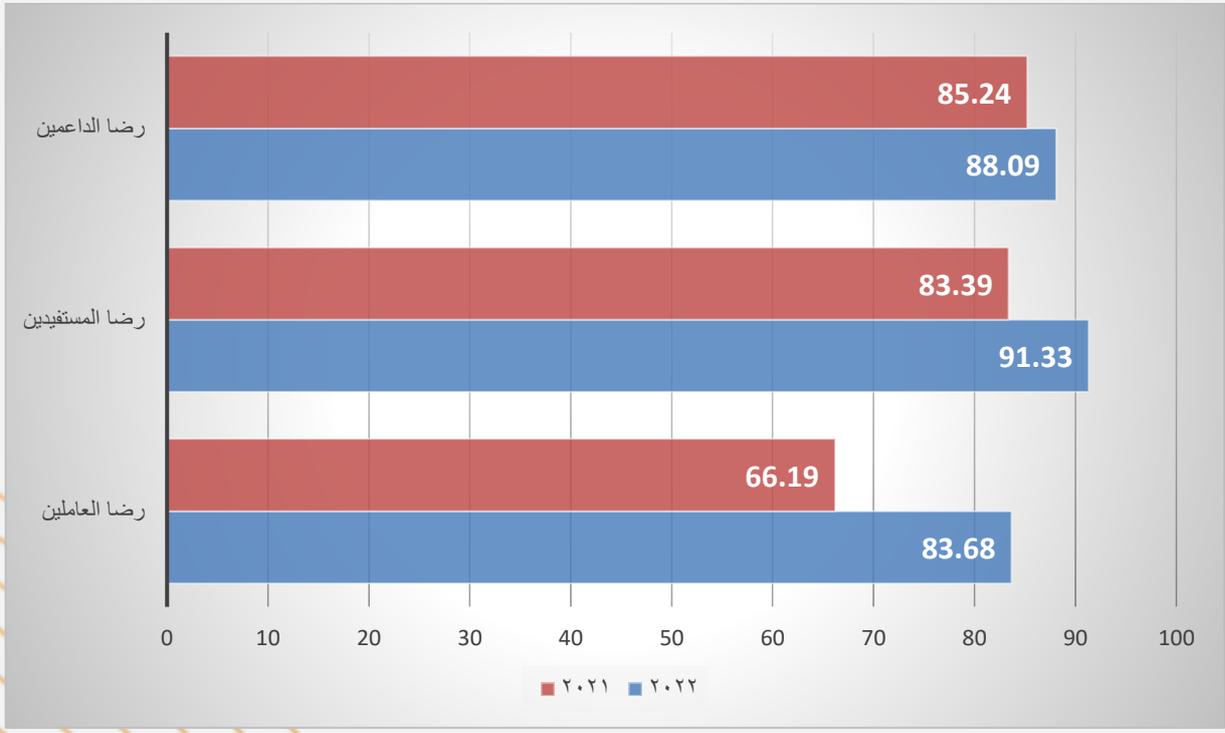
عام ٢٠٢١م %66.19

عام ٢٠٢٢م %83.68

عام ٢٠٢١م %85.24

نسبة رضا الداعمين

عام ٢٠٢٢م %88.08



١-١: نتائج رضا (العاملين) :



العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
م٢٠٢٢	٤٨ من ٧٣	%٦٥.٧٥	٨٣.٦٨	%٨٠
م٢٠٢١	٤٣ من ٧٣	%٥٨.٩٠	٦٦.١٩	%٧٥

٢-١: نتائج قياس رضا العاملين م٢٠٢٢/ م٢٠٢١:

م	العنصر	التقييم		
		م٢٠٢٢	م٢٠٢١	الفرق
١	معدل الرضا الوظيفي	%92.19	76.16%	16.03%
٢	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج المنشأة	%70	67.43%	2.57%
٣	التمكين والمشاركة	70.63%	65.28%	5.35%
٤	التقييم العادل للأداء وتقدير الأداء المتفوق	87.50%	63.37%	24.13%
٥	التطور والاستقرار الوظيفي	74.58%	61.47%	13.11%
٦	الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين	74.58%	61.47%	13.11%
٧	التشجيع على التعلم المستمر	%79.17	74.12%	5.05%
٨	بيئة العمل	%87.50	74.42%	13.08%
٩	الأمن والسلامة	80.21%	70.57%	9.64%
١٠	المرافق الجيدة والخدمات	77.61%	62.65%	14.96%
١١	الأمان الوظيفي	76.56%	68.02%	8.54%
١٢	الأجور والمزايا	65.63%	50%	15.63%
١٣	شفافية التعامل والأنظمة ، وإجراءات الموارد البشرية	78.51%	74.85%	3.66%
١٤	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية	82.34%	72.94%	9.40%
		83.68%		
		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	٧
٢	إعادة النظر بالسلم الوظيفي	٢
٣	تطوير أجهزة الحاسب الآلي	٢
٤	طباعة السندات إلكترونياً للمتبرع مع رسالة نصية له	٢

٤-١: إجراءات التحسين المقترحة:

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول	
			الرئيس	المساند
١	نقل اقتراحات وتعليقات العاملين لإدارة الموارد البشرية لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانيات والموارد المتاحة ومتابعة الإدارة التنفيذية بالجمعية .	شهر	الموارد البشرية	الإدارة التنفيذية
٢	مراجعة وتطوير السلم الوظيفي بما يتواءم وإمكانيات الجمعية وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ويساعد في تقوية الأداء.	(٣) أشهر	الموارد البشرية	الخدمات المساندة
٣	الحرص على استقطاب الكفاءات وتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين من خلال وضع خطة تطوير المهارات وتقييم المزايا المادية والمعنوية .	(٣) أشهر	الموارد البشرية	الخدمات المساندة

١-٢: نتائج رضا (المستفيدين) :



العام	المشاركين في الاستبانة	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
٢٠٢٢م	٥٩٣ من ١١٠٠	%٥٣.٩٠	٩١.٣٣	%٧٥
٢٠٢١م	٥٠٣ من ١١٠٠	%٤٥.٧٢	٨٣.٣٩	%٧٠

٢-٢: نتائج قياس رضا المستفيدين ٢٠٢١م / ٢٠٢٢م:

م	العنصر	التقييم		
		٢٠٢١م	٢٠٢٢م	الفرق
١	معدل الرضا العام	85.71%	87.23%	1.52%
٢	جودة الخدمات	85.41%	86.11%	0.70%
٣	سهولة الوصول إلى الخدمات	86.50%	86.97%	0.47%
٤	المدة الزمنية لتقديم الخدمات	86.33%	87.20%	0.87%
٥	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة	89.34%	89.63%	0.29%
٦	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين	86.08%	86.09%	0.01%
٧	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات	86.46%	87.18%	0.72%
٨	المرونة في التعامل	89.09%	88.91%	-0.18%
٩	سرعة التواصل مع موظفي الجمعية	87.15%	87.48%	0.33%
١٠	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين	88.51%	89.25%	0.74%
١١	معالجة شكاوي المستفيدين	82.72%	84.95%	2.23%
١٢	العدل والمساواة في تقديم الخدمات	82.03%	85.79%	3.76%
		التقييم الإجمالي		
		%٩١.٣٣		

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



التكرار	المقترح/التعليق	م
٣٩	شكراً جمعية البر الخيرية والشكر للقائمين عليها.	١
١٥	تأخير وتوقف الدعم في بطاقات العثيم	٢
١٠	عدم كفاية بطاقة العثيم لسد الاحتياج	٣
٤	أمل الدعم بالأجهزة الكهربائية والأثاث	٤
٤	المساعدة في دفع فواتير الكهرباء	٥
٤	الدعم ضعيف جداً لا تكفي للعوائل الكبيرة	٦
٤	المساعدة بدفع الإيجار	٧
٣	طلب دعم مادي	٨

٤-٢: إجراءات التحسين المقترحة:

المسؤول	مدة التنفيذ	إجراءات التحسين	م
الرئيس المساند	شهر	نقل اقتراحات وتعليقات المستفيدين لإدارة الرعاية الاجتماعية لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانيات والموارد المتاحة ومتابعة لجنة المساعدات بالجمعية .	١
الرعاية الاجتماعية التميز المؤسسي	شهر	معالجة شكاوى المستفيدين وفق الآلية المتبعة مع ضرورة توثيق طرق المعالجة ودراسة مؤشرات الرضا دورياً	٢
الرعاية الاجتماعية المشاريع التنموية	شهر	الاستجابة لطلب المستفيدين بما يتواءم وإمكانات الجمعية ويحقق رضا المستفيدين	٣



١-٣: نتائج رضا (الماخين/الداعمين) :

العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
٢٠٢٢م	٣٩ من ٦٠٠	%٦.٥	٨٨.٠٩	%٦٥
٢٠٢١م	٣٢ من ٦٠٠	%٥.٣٣	٨٥.٢٤	%٦٠

٢-٣: نتائج قياس رضا الداعمين(الماخين/المتبرعين) ٢٠٢١م / ٢٠٢٢م:

م	العنصر	التقييم		
		٢٠٢١م	٢٠٢٢م	الفرق
١	مدى رضاك عن التعامل مع الجمعية	92.19	94.78%	2.59%
٢	أسلوب التواصل	91.41	95.51%	4.10%
٣	سرعة التواصل	90.83	90.52%	-0.31%
٤	الإجابة على الاستفسارات والطلبات	90.83	85%	-5.83%
٥	وضوح أهداف الجمعية	89.06	97.69%	8.63%
٦	صرف الدعم المقدم في وجهه الصحيح	88.28	89.29%	1.01%
٧	عاجلت الجمعية شكاويكم	87.93	87.50%	-0.43%
٨	وصول تقارير الجمعية بشكل دوري	87.5	87.71%	0.21%
٩	درجة التواصل	87.5	87.71%	0.21%
١٠	اطلاعتكم بطرق صرف دعمكم	83.59	83.63%	0.04%
١١	تزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع	82.67	93.59%	10.92%
		التقييم الإجمالي		
		%٨٨.٠٩		



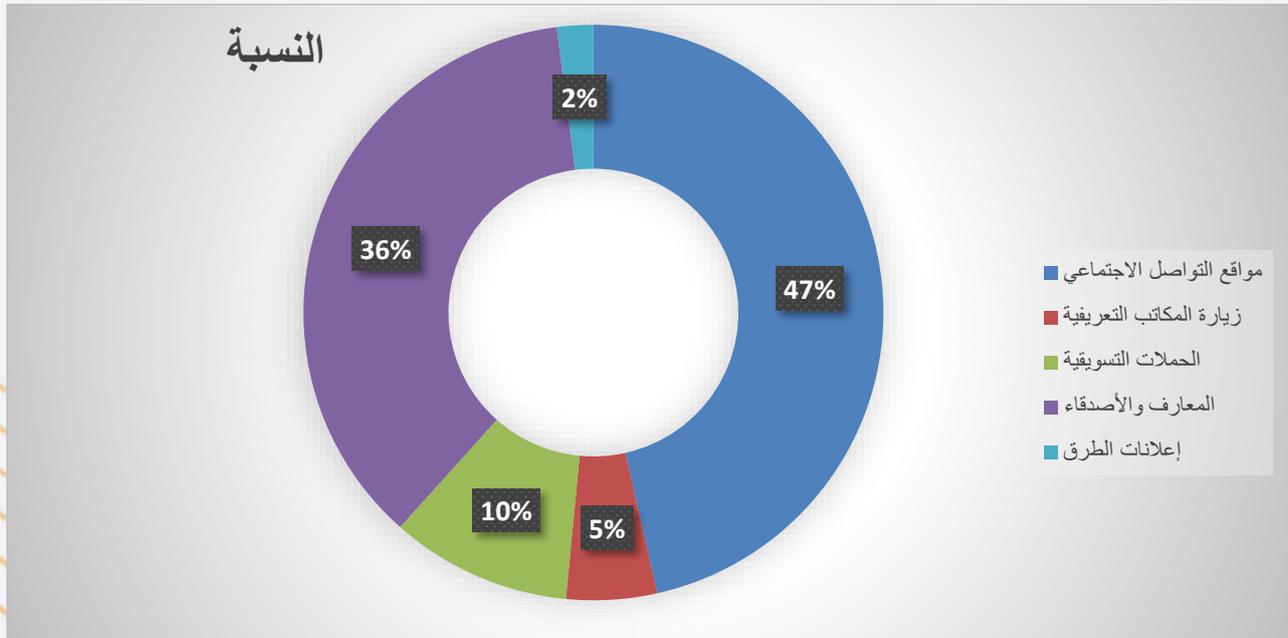
٢-٣: أبرز مقترحات و طلبات الماخين/الداعمين (س ١٢ /إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن نفيدينا به):

م	المقترح/التعليق	التكرار
١	شكراً جمعية البر الخيرية والشكر للقائمين عليها.	٣

٤-٣: 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 المساند
٢	تزويد الداعمين (الماخين/المتبرعين) بالمعلومات الكافية لآخاذ قرار التبرع وتشجيعهم على دعم المشروعات الدورية.	شهر	الرئيس الاتصال والتسويق الرعاية + المشاريع التنموية
٣	زيادة فاعلية التواصل مع (المتبرعين/والماخين) بالإجابة على استفساراتهم وطلباتهم .	شهر	الرئيس الاتصال والتسويق الرعاية + المشاريع التنموية

٥-٣: طريقة التعرف على الجمعية:



جمعية البر الخيرية
بحفر الباطن

