جمعية البر الخيرية
بحفر الباطن

تقرير قياس

رضا أصحاب العلاقة

لعام 2024م

إعداد

إدارة التميز المؤسسي

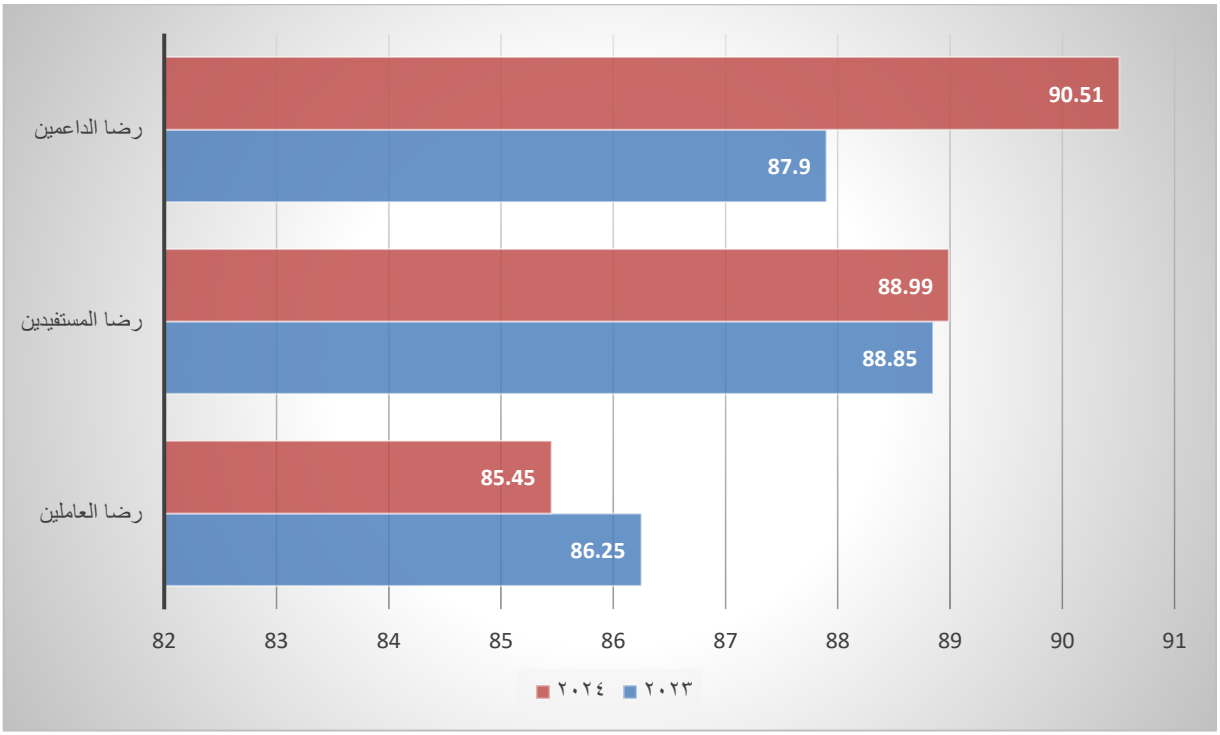
اعتماد

المدير التنفيذي للجمعية

بسم الله الرحمن الرحيم

نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة :

نسبة رضا العاملين	نسبة رضا المستفيدين	نسبة رضا الداعمين
لعام 2023م	لعام 2023م	لعام 2023م
%86.45	%88.99	%89.9
لعام 2024م	لعام 2024م	لعام 2024م
%85.45	%88.85	%90.51



1-1: نتائج رضا (العاملين) :

العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
2024م	58من 73	٪79.45	85.45	٪87
2023م	42 من68	٪61.76	86.25	٪85

1-2: نتائج قياس رضا العاملين 2023م /2024م:

م	العنصر	التقييم			
		2023م	2024م	الترتيب	الفرق
1	معدل الرضا الوظيفي	92.39	93.93	3	1.54
2	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج المنشأة	81.74	80.86	9	-0.88
3	التمكين والمشاركة	79.58	80.17	6	0.59
4	التقييم العادل للأداء وتقدير الأداء المتفوق	89.13	87.50	7	-1.63
5	احتمال أن تترقى أو تنتقل إلى درجة وظيفية أعلى	69.09	77.89	1	8.8
6	الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين	90	80.34	14	-9.66
7	التشجيع على التعلم المستمر	90.43	86.72	12	-3.71
8	بيئة العمل	92.39	93.53	5	1.14
9	الأمن والسلامة	87.83	85.00	11	-2.83
10	المرافق الجيدة والخدمات	90	88.79	10	-1.21
11	الأمان الوظيفي	88.04	89.22	4	1.18
12	الأجور والمزايا	78.26	81.90	2	3.64
13	شفافية التعامل والأنظمة ، وإجراءات الموارد البشرية	87.39	86.55	8	-0.84
14	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية	91.30	83.97	13	-7.33
	التقييم الإجمالي				88.99%

1-3: أبرز مقترحات و طلبات العاملين (س15/إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدنا به):

م	المقترح/التعليق	التكرار
1	شكر وتقدير للجهود المبذولة	9
2	تكثيف الدورات الداخلية والخارجية للموظفين وتحفيزهم على هذه الدورات	3
3	الاهتمام بالفرص التطوعية عند إضافتها في منصة التطوع والتأكد من معلومات الإدخال ورقم جوال المشرف عن الفرص التطوعية وإيميله.	2
4	تطوير الموظفين من خلال دورات نوعية	2
5	جدولة زيارات للجمعيات بالمملكة لتبادل الخبرات وتطوير المهارات	1
6	التزام الإدارات بإنجاز الأعمال المطلوبة منهم والتطوير بالعمل	1

1-4: إجراءات التحسين المقترحة:

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول	
			الرئيس	المساند
1	نقل اقتراحات وتعليقات العاملين لإدارة الموارد البشرية لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانات والموارد المتاحة وبمتابعة الإدارة التنفيذية بالجمعية .	شهر	الموارد البشرية	الإدارة التنفيذية
2	تكثيف الدورات الداخلية والخارجية للموظفين وتحفيزهم على هذه الدورات مع التركيز على البرامج النوعية .	(3) أشهر	الموارد البشرية	الخدمات المساندة

2-1: نتائج رضا (المستفيدين) :

العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
2024م	1057 من 1100	%96.09	88.99	%85
2023م	601من 1100	%54.63	88.85	%80

2-2: نتائج قياس رضا المستفيدين 2023م /2024م:

م	العنصر	التقييم			
		2023م	2024م	الترتيب	الفرق
1	معدل الرضا العام	88.87	88.79	6	-0.08
2	جودة الخدمات	88.69	89.07	3	0.38
3	سهولة الوصول إلى الخدمات	88.66	89.01	4	0.35
4	المدة الزمنية لتقديم الخدمات	87.88	88.68	5	0.8
5	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة	91.01	90.80	7	-0.21
6	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين	89.68	88.77	10	-0.91
7	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات	86.50	89.88	1	3.38
8	المرونة في التعامل	90.85	90.63	8	-0.22
9	سرعة التواصل مع موظفي الجمعية	90.06	88.93	12	-1.13
10	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين	89.80	91.01	2	1.21
11	معالجة شكاوي المستفيدين	86.11	85.03	11	-1.08
12	العدل والمساواة في تقديم الخدمات	87.31	87.05	9	-0.26
التقييم الإجمالي			٪88.99		

2-3: أبرز مقترحات و طلبات المستفيدين (س13/إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدنا به):

م	المقترح/التعليق	التكرار
1	شكراً جمعية البر الخيرية والشكر للقائمين عليها.	62
2	المساعدة في سداد فواتير الخدمات (الكهرباء)	17
	عدم كفاية بطاقة العثيم لسد الاحتياج	15
3	آمل الدعم بالأجهزة الكهربائية والأثاث	13
4	الدعم ضعيف جداً لا تكفي للعوائل الكبيرة	9
5	المساعدة بدفع الإيجار	6
6	الاحتياج لخدمة الترميم	4
7	التأخر في استلام الكسوة من المركز التجاري	3
8	طلب دعم مادي	2
9	عمل تطبيق لـــــ الهواتف (الجوال) خاص بخدمات الجمعية لوصـــول المســـتفيدين لحسابهم وخدماتهم بشكل أسرع .	1

2-4: إجراءات التحسين المقترحة:

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول	
			الرئيس	المساند
1	نقل اقتراحات وتعليقات المستفيدين لإدارة الرعاية الاجتماعية لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانات والموارد المتاحة ومتابعة لجنة المساعدات بالجمعية .	شهر	الرعاية الاجتماعية	لجنة المساعدات
2	الاستمرار بمعالجة شكاوى المستفيدين وفق الآلية المتبعة مع ضرورة توثيق طرق المعالجة ودراسة مؤشرات الرضا دورياً	شهر	الرعاية الاجتماعية	التميز المؤسسي
3	الاستجابة لطلب المستفيدين بما يتواءم وإمكانات الجمعية ويحقق رضا المستفيدين	شهر	الرعاية الاجتماعية	الإدارة التنفيذية

3-1: نتائج رضا (المانحين/الداعمين) :

العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
2024م	306 من 600	%51.00	90.51	%75
2023م	98من 600	%16.33	87.90	%70

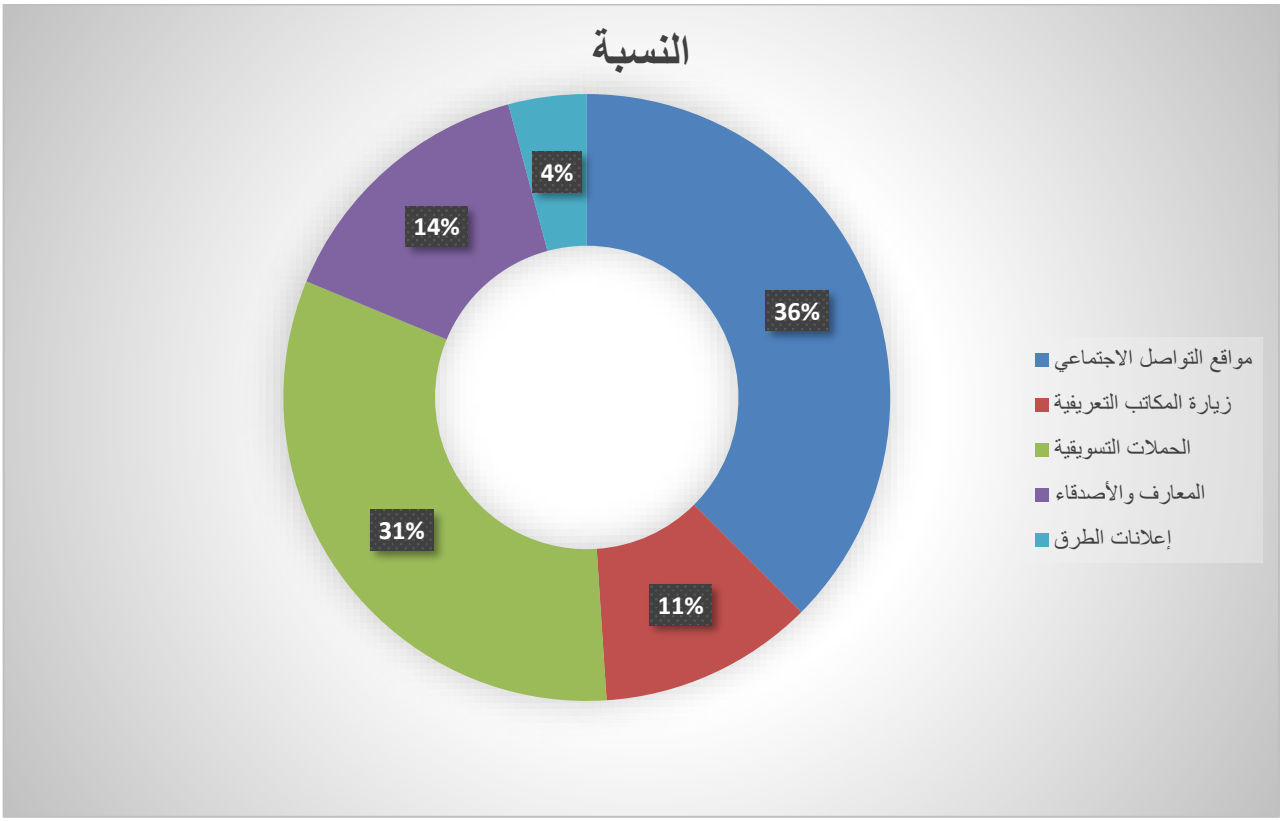
3-2: نتائج قياس رضا الداعمين(المانحين/المتبرعين) 2022م /2023م:

م	العنصر	التقييم			
		2023م	2024م	الترتيب	الفرق
1	مدى رضاك عن التعامل مع الجمعية	90.29	91.75	5	1.46
2	أسلوب التواصل	87.91	94.44	2	6.53
3	وضوح أهداف الجمعية	85.41	92.37	1	6.96
4	هل حققت الجمعية تطلعاتكم	86.90	90.11	3	3.21
5	اطلاعكم بطرق صرف دعمكم	86.90	90.11	4	3.21
6	تزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع	92.97	93.11	6	0.14
التقييم الإجمالي				٪90.51	

3-3: إجراءات التحسين المقترحة:

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول	
			الرئيس	المساند
1	نقل اقتراحات وتعليقات الداعمين لإدارة الاتصال والتسويق لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانات.	شهر	الاتصال والتسويق	الخدمات المساندة
2	زيادة فاعلية التواصل مع (المتبرعين /والمانحين) بالإجابة على استفساراتهم وطلباتهم .	شهر	الاتصال والتسويق	الرعاية + المشاريع التنموية

3-4: طريقة التعرف على الجمعية:



جمعية البر الخيرية
بحفر الباطن