



قياس مؤشر الرضا

عن خدمات الجمعية لعام ٢٠٢٤

تاريخ الإصدار: يناير ٢٠٢٥



عنوان التقرير: قياس مؤشر الرضا عن خدمات جمعية البر الأهلية بمركز بدائع العضيان لعام ٢٠٢٥
تاريخ التقرير: يناير ٢٠٢٥
إعداد: الإدارة التنفيذية بالجمعية

الفهرس

٤.....	مقدمة
٤.....	منهجية الدراسة
٤.....	نتائج الدراسة
٥.....	١- تقرير قياس رضا المتبرعين للجمعية
٦.....	٢- تقرير قياس رضا العاملين بالجمعية
٧.....	٣- تقرير قياس رضا مستفيدي الجمعية
٨.....	٤- تقرير قياس رضا المتطوعين بالجمعية
٩.....	٥- تقرير قياس رضا الزوار للجمعية
١٠.....	التوصيات
١٠.....	خاتمة

مقدمة

تحرص جمعية البر الأهلية بمركز بناة العضيان على قياس رضا جميع أصحاب المصلحة الذين تشملهم أنشطتها وبرامجها التنموية والخيرية، بما في ذلك الداعمين، العاملين، المستفيدين، المتطوعين والزوار، ويُعد هذا التقرير الشامل وثيقة مفصلة لنتائج قياس رضا هؤلاء الأطراف، مع التركيز على النقاط الهامة التي تحتاج للتحسين، والتوصيات المقترحة لرفع مستوى الرضا العام.

منهجية الدراسة

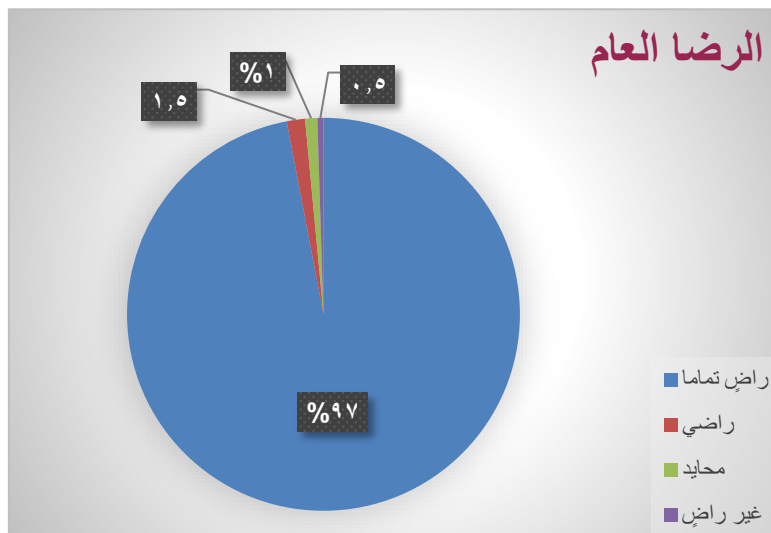
عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من الداعمين، العاملين، المستفيدين، المتطوعين والزوار، الذين تعملوا مع الجمعية بالدعم أو الشراكة أو التطوع والعمل أو تلقوا خدمات من الجمعية خلال العام ٢٠٢٤ م.

- عدد المشاركين في الدراسة: ٧٠٠ مستهدف
- طريقة جمع البيانات: استبيانات ورقية وإلكترونية
- فترة جمع البيانات: من ١ يناير إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٤

نتائج الدراسة

مستوى الرضا العام:

درجات الرضا						العوامل
الرضا العام	الزوار	المتطوعون	المستفيدون	العاملون	الداعمون	
%٩٧	%١٠٠	%١٠٠	%١٠٠	%٩٠	%٩٥	الرضا العام عن الجمعية
%٨١	%٧٠	%٩٠	%٦٠	%٩٠	%٩٥	مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية
%٧٥	%٨٠	%٨٥	%٥٠	%٨٠	%٨٠	الإجراءات الإدارية في الجمعية
%٩٦	%٩٥	%٩٥	%٩٠	%١٠٠	%١٠٠	سلوك العاملين في الجمعية
%٩٣	%١٠٠	%١٠٠	%٧٥	%١٠٠	%٩٠	الأثر الاجتماعي
%٨٥	%٧٠	%٩٠	%٨٠	%٩٠	%٩٥	الالتزام والمسؤولية
%٩٠	%٩٥	%٩٥	%٨٠	%١٠٠	%٨٠	فرص التحسين



١- تقرير قياس رضا المتبرعين للجمعية

دراسة تحليلية لمدى رضا المتبرعين عن الجمعية وخدماتها

مقدمة

تعتبر جمعية البر الأهلية بمركز بدائع العضيان من الجمعيات الرائدة في مجال العمل الخيري، ومن خلال تقديمها للعديد من البرامج والخدمات المميزة، تسعى الجمعية إلى تحقيق أهدافها التنموية والإنسانية، وفي إطار سعيها المستمر لتحسين أدائها وتعزيز علاقتها بالمتبرعين، قامت الجمعية بإجراء دراسة شاملة لقياس رضا المتبرعين عن خدماتها.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام أدوات متنوعة لجمع البيانات من المتبرعين، بما في ذلك الاستبيانات، والمقابلات الشخصية، والمراجعات المكتوبة، وقد تم اختيار عينة عشوائية من المتبرعين لضمان تمثيل متوازن لكافة الفئات.

نتائج الدراسة

رضا المتبرعين عن الخدمات

أظهرت النتائج أن غالبية المتبرعين يشعرون بالرضا عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية. وقد أشاد المتبرعون بجودة البرامج والمشاريع المنفذة، وبمستوى الشفافية في استخدام التبرعات، ومع ذلك هناك حاجة إلى تحسين التواصل المستمر وتقديم تقارير دورية توضح أثر التبرعات.

- 95% من الداعمين راضون عن الشفافية.
- 95% من الداعمين يرغبون في دعم الجمعية مستقبلاً.
- 80% من الداعمين يرغبون في تحسين التواصل الدوري.

فعالية التواصل

أشارت النتائج إلى أن هناك تحسناً ملحوظاً في آليات التواصل بين الجمعية والمتبرعين. ومع ذلك، أبدى بعض المتبرعين رغبتهم في زيادة قنوات التواصل وتوفير معلومات أكثر وضوحاً عن أثر تبرعاتهم.

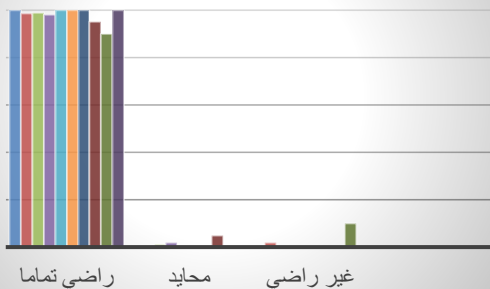
الشفافية والمصداقية

أعرب المتبرعون عن تقديرهم للشفافية التي تتميز بها الجمعية في إدارة التبرعات وتقديم التقارير الدورية المفصلة، مما يعزز من مصداقيتها وثقتهم بها.

التقدير والاعتراف

أظهرت الدراسة أن المتبرعين يشعرون بالتقدير والاحترام من قبل الجمعية، وأن جهودهم محل تقدير واعتراف مستمرين.

مؤشر قياس رضا الداعمين



٢- تقرير قياس رضا العاملين بالجمعية

تحليل وتوصيات لتحسين بيئة العمل

مقدمة

يلعب رضا العاملين دورًا حيويًا في نجاح أي مؤسسة، ولا سيما في الجمعيات التي تعتمد على العمل التعاوني والتفاني لتحقيق أهدافها. يُعد قياس رضا العاملين أداة أساسية لفهم مدى رضاهم عن بيئة العمل والخدمات المقدمة لهم، وكيفية تحسين هذه العوامل لتعزيز الأداء والكفاءة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تقييم مدى رضا العاملين عن بيئة العمل الحالية.
- تحديد النقاط القوية والضعيفة في نظام الإدارة والعمليات اليومية.
- تقديم توصيات لتحسين رضا العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

منهجية الدراسة

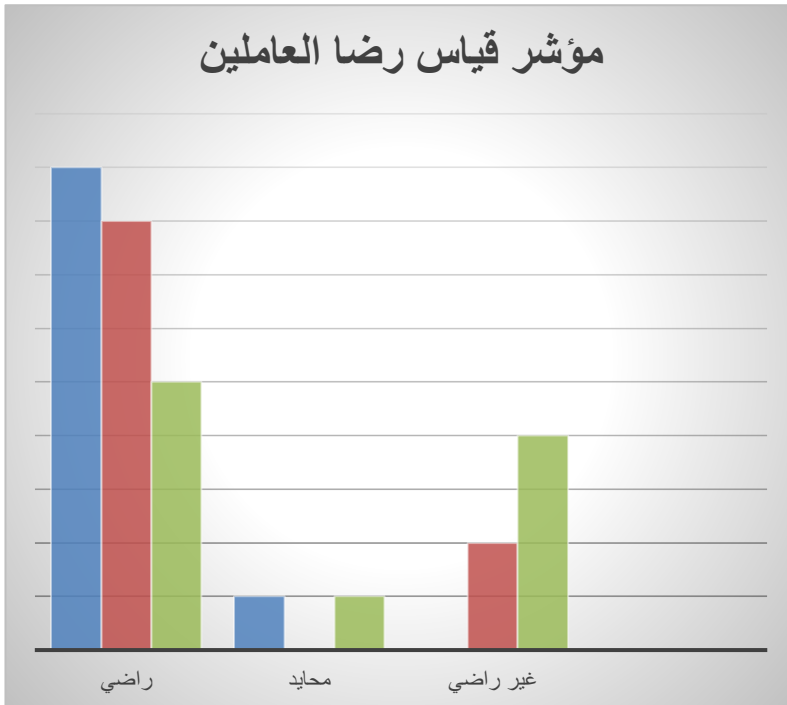
تم استخدام استبيانات موجهة لجمع البيانات من العاملين في الجمعية. شملت الاستبيانات مجموعة من الأسئلة حول بيئة العمل، نطاق المهام، الدعم الإداري، وفرص التطوير المهني. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات تحليلية متقدمة للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

نتائج الدراسة

أظهرت النتائج أن غالبية العاملين راضون عن بيئة العمل بشكل عام، إلا أن هناك بعض النقاط التي تحتاج إلى تحسين. من بين هذه النقاط:

- سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم.
- حسن التعامل والاحترام من قبل فريق العمل.
- 90% من العاملين راضون عن بيئة العمل.
- 80% من العاملين راضون عن الرواتب والأجور.
- 50% من العاملين يرغبون في دورات تدريبية إضافية.

مؤشر قياس رضا العاملين



٣- تقرير قياس رضا مستفيدي الجمعية

تحليل نتائج استبانة رضا المستفيدين

مقدمة

تسعى جمعية البر الخيرية بمركز بركات المصطفى إلى تقديم أفضل الخدمات والبرامج لمستفيديها، وتسعى دائماً إلى تحسين وتطوير أدائها بما يلي احتياجات وتوقعات المستفيدين. لذا، يعد قياس رضا المستفيدين جزءاً أساسياً من استراتيجيتنا لضمان الجودة والاستمرارية في تقديم الخدمات.

أهداف التقرير

- تحديد مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج المقدمة من الجمعية.
- التعرف على نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة.
- اقتراح حلول وتحسينات لتعزيز رضا المستفيدين.
- توجيه خطط التطوير المستقبلي بناءً على نتائج القياس.

المنهجية

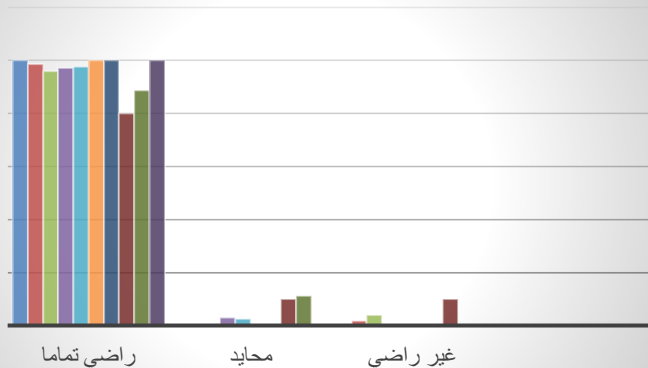
تم استخدام استبيانات متعددة واستطلاعات رأي لقياس رضا المستفيدين. تم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية من المستفيدين وتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية متقدمة لضمان دقة النتائج.

النتائج

أظهرت النتائج أن غالبية المستفيدين راضون بشكل عام عن الخدمات المقدمة من الجمعية. ومع ذلك، كانت هناك بعض الملاحظات والاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تحسين الأداء وتلبية توقعات المستفيدين بشكل أكبر.

- 100% من المستفيدين راضون عن الخدمات المقدمة.
- 70% من المستفيدين راضون عن الدعم المقدم.
- 90% من المستفيدين راضون عن سلوك الموظفين.
- 90% من المستفيدين راضون عن الإجراءات والتعليمات.
- 50% من المستفيدين يرغبون في تسهيل إجراءات التسجيل.

مؤشر قياس رضا المستفيدين



٤- تقرير قياس رضا المتطوعين بالجمعية

نظرة شاملة على رضا المتطوعين

مقدمة

في إطار سعيها المستمر لتحسين خدماتها وتعزيز بيئة العمل، أجرينا دراسة شاملة لقياس رضا المتطوعين الذين يبلغ عددهم ٣٠٠ متطوع، تضمنت الدراسة استبيانات ومقابلات متعمقة مع المتطوعين، وذلك لفهم مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة، وتحديد نقاط القوة والضعف في آليات العمل الحالية.

منهجية الدراسة

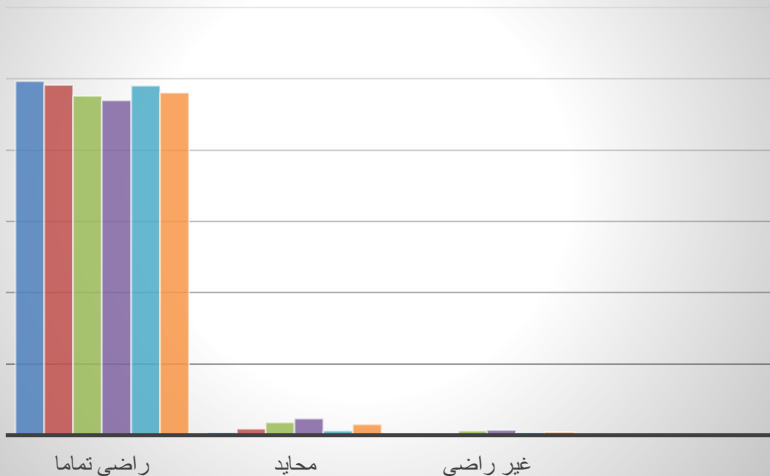
اعتمدنا في هذه الدراسة على منهجية متعددة الأبعاد لجمع البيانات وتحليلها، شملت الاستبيانات مجموعة من الأسئلة المنهجية التي تستهدف قياس رضا المتطوعين عن جوانب مختلفة من تجربتهم مع الجمعية، كما تم إجراء مقابلات متعمقة مع عدد من المتطوعين للحصول على رؤى أكثر تفصيلاً حول تجربتهم وتوقعاتهم.

نتائج الدراسة

أظهرت النتائج أن المتطوعين يشعرون بالرضا بشكل عام، حيث أشاروا إلى العديد من الجوانب الإيجابية في تجربتهم مع الجمعية، مثل:

- حسن التعامل والاحترام من قبل فريق العمل.
- جودة الخدمات المقدمة.
- الإحساس بالتقدير والاعتراف بالجهود المبذولة.
- 95% من المتطوعين راضون عن بيئة العمل التطوعية.
- 95% من المتطوعين راضون عن خدمات الجمعية.
- 95% من المتطوعين راضون عن أداء فريق العمل بالجمعية.
- 85% من المتطوعين يرغبون في فرص تطوعية إضافية.

مؤشر قياس رضا المتطوعين



٥- تقرير قياس رضا الزوار للجمعية

تحليل لقياس رضا الزوار وتعزيز الجهود

مقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس رضا الزوار عن خدمات الجمعية وأنشطتها المختلفة، ويعتبر رضا الزوار عنصراً حيوياً في استمرارية نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها التنموية والخيرية. سنستعرض في هذا التقرير النتائج التي تم التوصل إليها من خلال استبانة تم توزيعها على عينات متنوعة من الزوار، وكذلك التوصيات التي نراها ضرورية لتعزيز رضاهم.

منهجية الدراسة

تم استخدام استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من الزوار، شمل الاستبانة أسئلة متعددة تتعلق بجوانب مختلفة من تجربة الزوار، بما في ذلك جودة الخدمات المقدمة، ومستوى التفاعل مع فريق العمل، وسهولة الوصول إلى المعلومات، والرضا العام عن الجمعية. تم توزيع الاستبانة عبر قنوات مختلفة لضمان تنوع العينة وشموليتها.

نتائج الدراسة

أظهرت نتائج الاستبانة أن غالبية الزوار يشعرون بالرضا عن الخدمات المقدمة من الجمعية، النتائج أظهرت أن ١٠٠٪ من الزوار راضون عن التفاعل مع الفريق، مما يدل على مستوى عالٍ من الاحترافية والتفاني في تقديم الخدمات، من جهة أخرى، أبدى ٣٠٪ من الزوار رغبة في الحصول على معلومات أوضح، مما يشير إلى حاجة ملحة لتحسين آليات التواصل وتقديم المعلومات بشكل أكثر فعالية، وتجهيز مقر الجمعية بما يتناسب مع احتياجات العمل.

جودة الخدمات

تظهر نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية تحظى بتقدير كبير من قبل الزوار، وقد أكد ٨٥٪ من المشاركين أن الخدمات كانت ممتازة أو جيدة جداً، يعكس هذا التقييم العالي الجهود المبذولة من قبل فريق العمل لتقديم خدمات تلي توقعات واحتياجات الزوار.

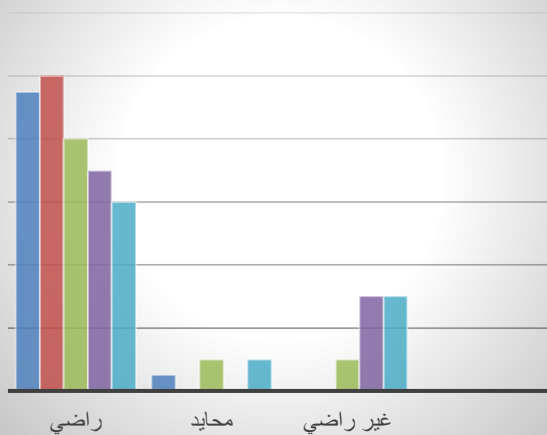
التفاعل مع فريق العمل

أبدى الزوار استحسانهم للتفاعل مع فريق العمل، حيث أشار ٩٠٪ منهم إلى أن التعامل كان لطيفاً واحترافياً. هذا التفاعل الإيجابي يعزز من شعور الزوار بالتقدير ويزيد من احتمالية عودتهم للاستفادة من خدمات الجمعية مرة أخرى.

سهولة الوصول إلى المعلومات

رغم التقييم العالي لجودة الخدمات والتفاعل مع فريق العمل، أشار بعض الزوار إلى وجود حاجة لتحسين طريقة تقديم المعلومات. وقد أعرب ٣٠٪ من المشاركين عن رغبتهم في الحصول على معلومات أكثر وضوحاً وسهولة الوصول.

مؤشر قياس رضا الزوار



التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة، نوصي بالعمل على النقاط التالية لتعزيز مستوى رضا جميع أصحاب المصلحة:

- الاستمرار في تقديم خدمات عالية الجودة.
- زيادة حملات التوعية ببرامج الجمعية وخدماتها.
- تطوير آليات التواصل مع أصحاب المصلحة لتحسين استجابتنا لاحتياجاتهم.
- تنظيم دورات تدريبية لفريق العمل والمتطوعين لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع الزوار والمستفيدين والمتبرعين.
- تقديم تقارير دورية ومفصلة عن أثر الأنشطة والإنجازات المحققة.
- تسهيل إجراءات التسجيل وزيادة عدد البرامج المتاحة للمستفيدين.
- العلم على بناء مقر مجهز متكامل للجمعية.
- زيادة عدد المشاريع والبرامج المقدمة للمستفيدين.
- إعداد خطة تواصل مع أصحاب المصلحة.

خاتمة

نؤكد على أهمية قياس رضا أصحاب المصلحة كجزء أساسي من استراتيجيتنا لتحسين الخدمات والعلاقة معهم، ونتعهد بالعمل على تنفيذ التوصيات المشار إليها في هذا التقرير لضمان تحقيق أعلى مستوى من الرضا واستمرارية دعم الجمعية للمجتمع، يعد رضا أصحاب المصلحة أحد الركائز الأساسية التي تساهم في تعزيز مكانة الجمعية وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها التنموية والخيرية.