



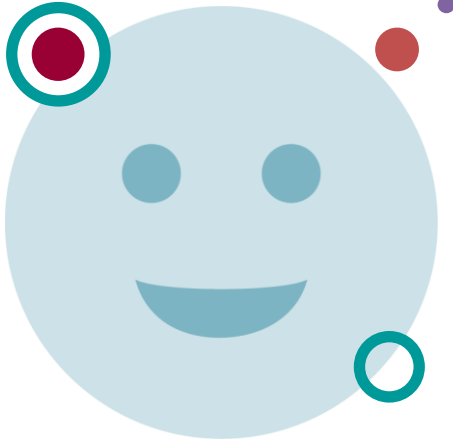
لرعاية الأيتام

تقرير نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة

جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام
تم القياس عام 2022 م



جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام



تحقيقاً لأهداف جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام ولغايات تحقيق معيار " استطلاع رأي أصحاب العلاقة ومدى رضاهم عن خدمات الجمعية " عملنا على إجراء قياس رضا المعنيين وذلك من خلال استبيانات تم بناؤها لهذه الغاية وتسعى الجمعية من خلال هذه الأدوات ومخرجاتها إلى التطوير والتحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب للفئة المستهدفة وتم تعبئة الاستبيانات من قبل عينات من أصحاب العلاقة التي تتعامل معهم الجمعية .



نتائج استبانة قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية عن أداء جمعية أبناءنا لرعاية الأيتام

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	عدد المشاركين
84 %	53	63



م	المحور	أعلى التقييم
1	هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة ؟	100 %
2	ما مدى تقييمكم لأسلوب التواصل من الجمعية ؟	98,1 %
3	ما مدى تقييمكم لدرجة التواصل من الجمعية ؟	98,1 %
4	ما درجة رضاكم عن الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم ؟	100 %
5	هل تصل تقارير الجمعية بشكل دوري لكم ؟	98,1 %
6	هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها أولاً بأول ؟	100 %
7	ما مدى رضاكم عن خدمات الجمعية بشكل عام ؟	100 %

<https://cutt.us/eCkga> رابط الاستبانة

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	عدد المشاركين
54 %	122	224



نتائج استبانة قياس
رضا المستفيدين
عن خدمات جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

أعلى التقييم	المحور	م
91.7 %	ما مدى الاستفادة من خدمات الجمعية ؟	1
88 %	ما مدى فهم وتلبية احتياجاتكم ؟	2
93 %	ما مدى سرعة تواصل الجمعية معكم ؟	4
86 %	ما مدى تقييمكم لجودة خدمات الجمعية ؟	5
91,7 %	ما مدى تقييمكم لسرعة تلبية طلبكم ؟	6
95 %	ما مدى رضاكم عن خدمات الجمعية بشكل عام ؟	7

<https://forms.gle/DzWpkTnDbHcD37sR7> رابط الاستبانة

نتائج استبانة قياس

رضا المانحين



عن خدمات جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام

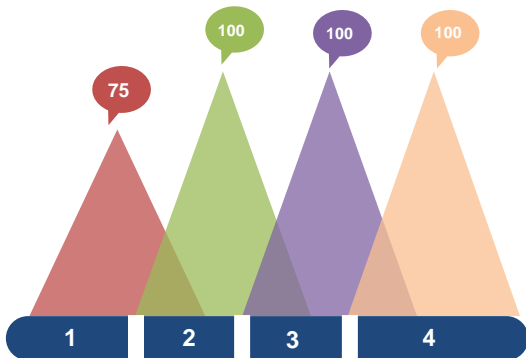
نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	عدد المشاركين
66 %	2	3



م	المحور	التقييم
1	ما مدى التقييم لأسلوب تواصل الجمعية معكم ؟	100
2	ما مدى التقييم لدرجة تواصل الجمعية معكم ؟	100
4	ما درجة رضاك عن الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ؟	100
5	هل تصل تقارير الجمعية بشكل دوري لكم ؟	100
6	هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في الوجهة الصحيحة ؟	100
7	هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع ؟	100
8	هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة ؟	100
9	هل حققت الجمعية تطلعاتكم ؟	100
10	ما مدى رضاكم عن خدمات الجمعية بشكل عام ؟	100

<https://forms.gle/4YDMRuXY2eooYH8r5> رابط الاستبانة

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	عدد المشاركين
100 %	4	4



<https://forms.gle/pU3h1jSb2pSoS3Zw8>

نتائج استبانة قياس رضا الموظفين جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

م	المحور	التقييم
1	تشعر بالأمان الوظيفي	75 %
2	مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية	100 %
3	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية	100 %
4	سياسة الدوام المتبعة حالياً واضحة ومناسبة	100 %

رابط الاستبانة

حققت الجمعية أداءً متميزاً في خدمة المتعاملين وذلك وفقاً للحصيلة النهائية لمختلف معايير استبيانات رضا المتعاملين وأظهرت النتائج اتجاهاً إيجابياً ، وللمحافظة على هذا التوجه وتطويره يستلزم الجمعية القيام بالآتي :

- تعميم نتائج الإنجاز على فريق العمل بالجمعية وتقديم الشكر لهم على حسن الأداء في بناء علاقات جيدة مع متعاملي الجمعية .
- نشر النتائج على الموقع الإلكتروني وعلى مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة وتقديم الشكر لجميع المتعاملين الذين ساهموا في الاستبيان مع تقديم الوعد بالمزيد من الإنجازات وتطبيق فرص التحسين وتحقيق الرضا العام واستمرار العطاء والنجاح بعون الله ثم بثقة المتعاملين بنا .



فرص التحسين

- المحافظة على الانطباعات الإيجابية لدى المتعاملين من خلال تعزيز وترسيخ الأداء وتكرار النجاح وتكريم مقدمي الخدمات لأصحاب العلاقة المتميزين .
- زيادة نسبة الرضا في المحاور التي لم تحقق الرضا التام من خلال دراسة الأسباب ومعالجتها والعمل على تحسينها .

توصية عامة

- إعادة تنفيذ المسح دوريًا والعمل على تحفيز المتعاملين وزيادة الردود .
- مراجعة وتحسين نموذج الاستبيان المستخدم.



نسعد بتواصلكم

0555887108

Info @abnawuna.com

abnawuna.org.sa

