

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني

لتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040



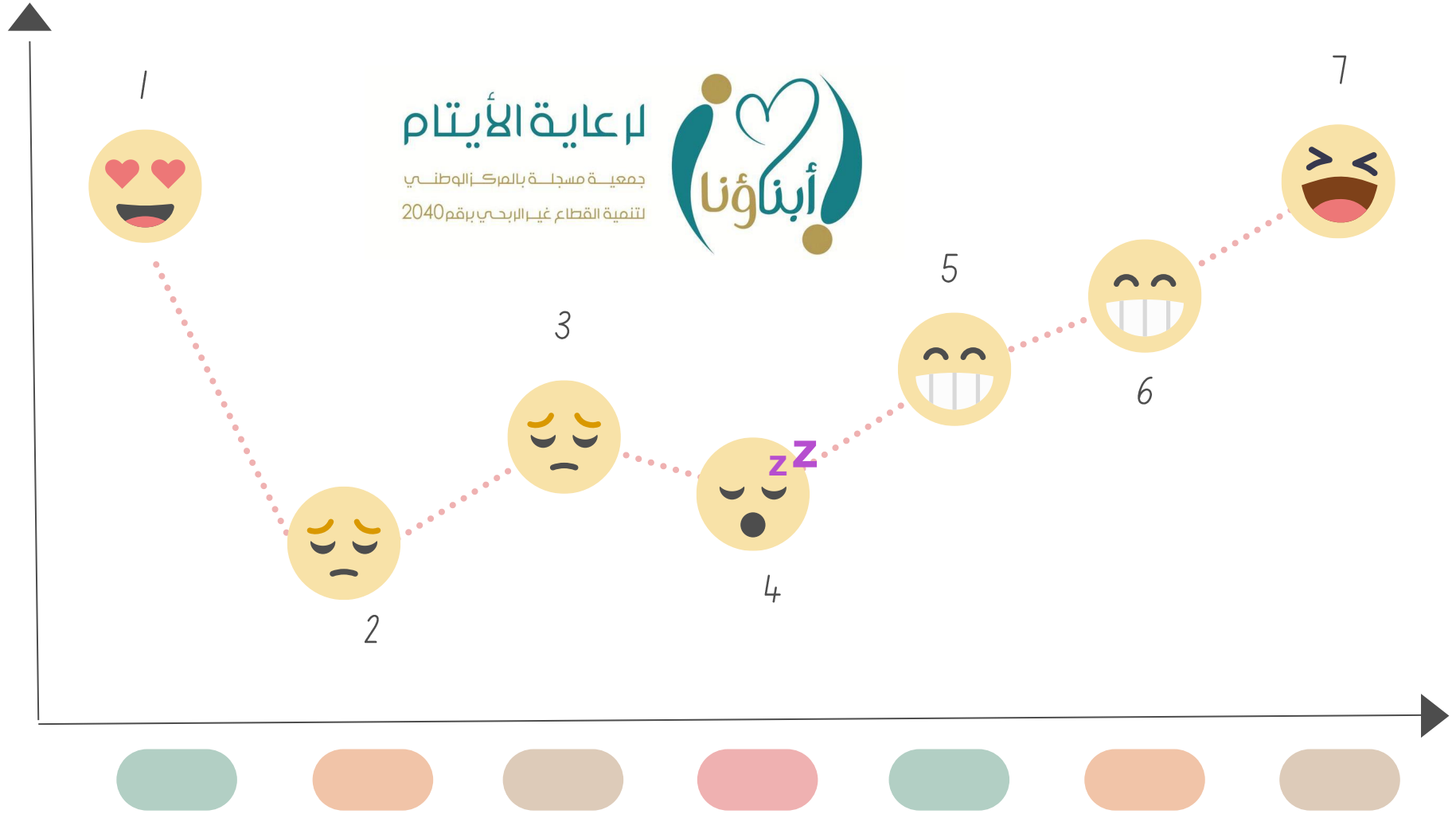
تقرير نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة
جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

عام 2023 م

جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام



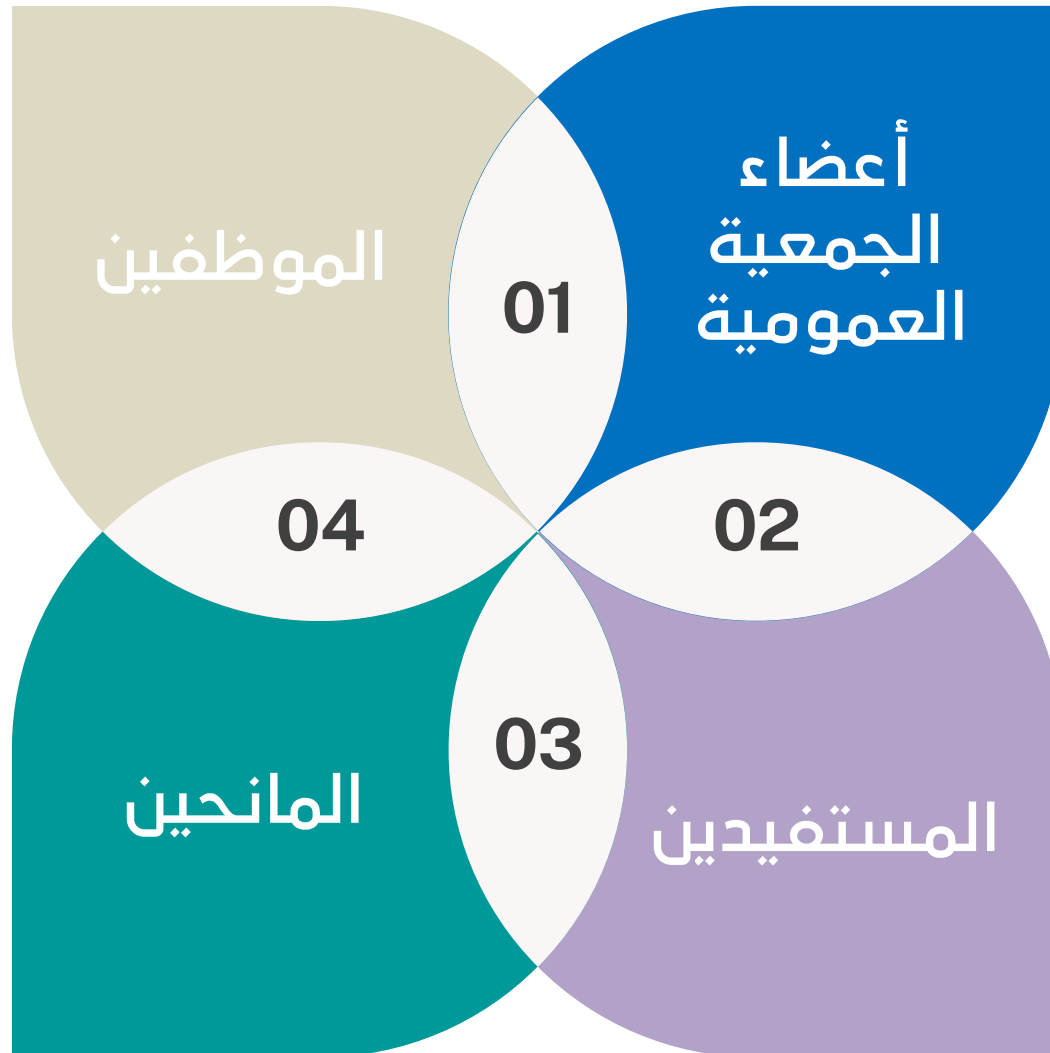
تحقيقًا لأهداف جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام ولغايات تحقيق معيار " استطلاع رأي أصحاب العلاقة ومدى رضاهم عن أداء وخدمات الجمعية " عملنا على إجراء قياس رضا المعنيين وذلك من خلال استبيانات تم بناؤها لهذه الغاية حيث تسعى الجمعية من خلال هذا الأدوات ومخرجاتها إلى التطوير والتحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط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



تتعامل الجمعية مع استبانات قياس الرضا وفق الآلية التالية :

- تنشر جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام استبانات قياس الرضا بشكل دوري ومتقطع خلال العام المالي .
- يعمل فريق العمل على دراسة النتائج وتقديم التغذية الراجعة للمستهدفين .
- تعرض على المجلس لاتخاذ القرارات والتوصيات حيالها .

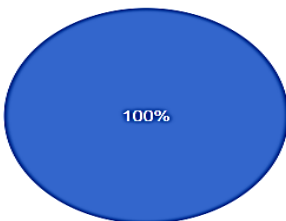
قياس رضا أصحاب العلاقة





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

النسبة	عدد الاستجابات	العدد الكلي
٨١,٥٣ %	٥٣	٦٥

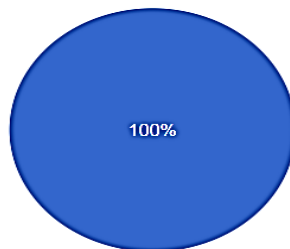


ما مدى رضاكم عن تواصل الجمعية؟ -كافة أشكال التواصل- (تقارير الانجاز، المناسبات، الدعوة للإجتماع...)

51 ردًا

نسخ

ما مدى رضاكم عن تواصل الجمعية؟
وصلت نسبة راض جدا إلى
100 %

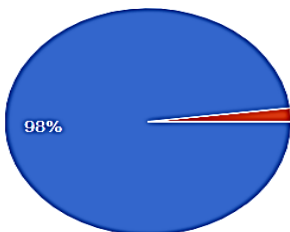


ما مدى رضاكم عن الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم واقتراحاتكم؟

51 ردًا

نسخ

ما مدى رضاكم عن الإجابة على
طلباتكم واستفساراتكم واقتراحاتكم؟
وصلت نسبة راض جدا إلى
100 %



ما مدى رضاكم عن أداء جمعية (أبناؤنا) بشكل عام؟

51 ردًا

نسخ

ما مدى رضاكم عن أداء جمعية أبناؤنا
بشكل عام؟
وصلت نسبة راض جدا إلى
98 %



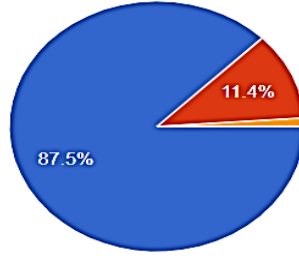
نتائج استبانة قياس رضا المستخدمين عن خدمات جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

النسبة	عدد الاستجابات	العدد الكلي
٨٦ %	٢٠١	٢٣٢

نسخ

1. ما مدى رضاكم عن خدمات الجمعية؟

273 ردًا



● راضين جدا
● راضين إلى حد ما
● غير راضين

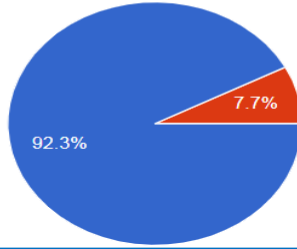
ما مدى رضاكم عن خدمات الجمعية ؟
وصلت نسبة راض جدا إلى

87,6 %

نسخ

2. ما مدى رضاكم عن تعامل منسوبي الجمعية معكم؟

273 ردًا



● راضين جدا
● راضين إلى حد ما
● غير راضين

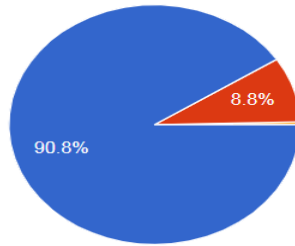
ما مدى رضاكم عن تعامل
منسوبي الجمعية معكم ؟
وصلت نسبة راض جدا إلى

92,3 %

نسخ

3. ما مدى رضاكم عن تواصل الجمعية معكم؟

273 ردًا



● راضين جدا
● راضين إلى حد ما
● غير راضين

ما مدى رضاكم عن تواصل
الجمعية معكم ؟
وصلت نسبة راض جدا إلى

90,8 %



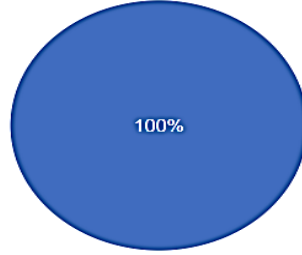
نتائج استبانة قياس رضا العاملين 
عن خدمات جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام

النسبة	عدد الاستجابات	العدد الكلي
% ١٠٠	٩	٩

نسخ

دوري في تحقيق أهداف الجمعية واضح بالنسبة لي

9 ردود



- موافق
- محايد
- غير موافق

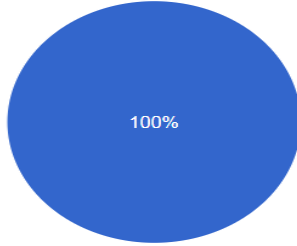
دوري في تحقيق أهداف الجمعية واضح بالنسبة لي

100 %

نسخ

تتوفر لي فرص التطوير والنمو الوظيفي داخل الجمعية

9 ردود



- موافق
- محايد
- غير موافق

تتوفر لي فرص التطوير والنمو الوظيفي داخل الجمعية

100 %

نسخ

اتلقى ملاحظات بناءة في مجال العمل من الرؤساء

9 ردود



- موافق
- محايد
- غير موافق

اتلقى ملاحظات بناءة في مجال العمل من الرؤساء

100 %

المنصة الوطنية
للعمل التطوعي



98.32 %

رصدت نسبة قياس رضا المتطوعين (98.32)

من خلال منصة العمل التطوعي <https://nvg.gov.sa>

- إجمالي الفرص 248
- عدد المتطوعين 238
- عدد الساعات التطوعية 20,703
- العائد الاقتصادي 242,882



نتائج استبانة قياس رضا الداعمين 
عن أداء جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام 

95.18 %

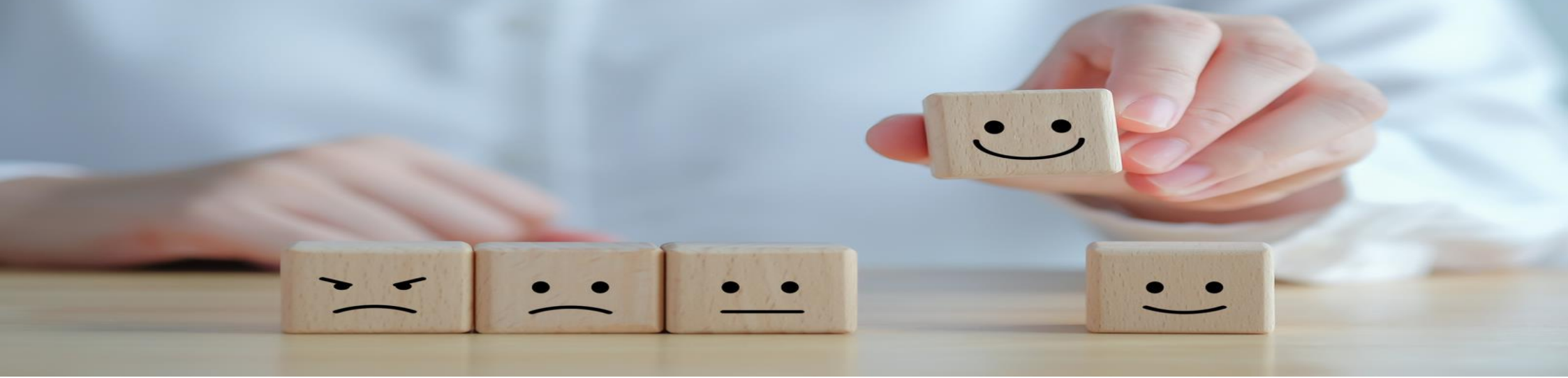


تم تحديد عينة عشوائية عددها (5000) متبرع من مجتمع المتبرعين المتعاملين مع متجر أبناؤنا

<https://store.abnawuna.org.sa>

وجاءت ردود قياس الرضا على النحو التالي :

- راض جدا 4759
- راض إلى حد ما 189
- غير راض 52



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 قيام الجمعية 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 الإجابة على الاستبيان مع تقديم الوعد بالمزيد من الإنجازات وتطبيق فرص التحسين وتحقيق الرضا العام بعون الله ثم بثقة المتعاملين بنا .

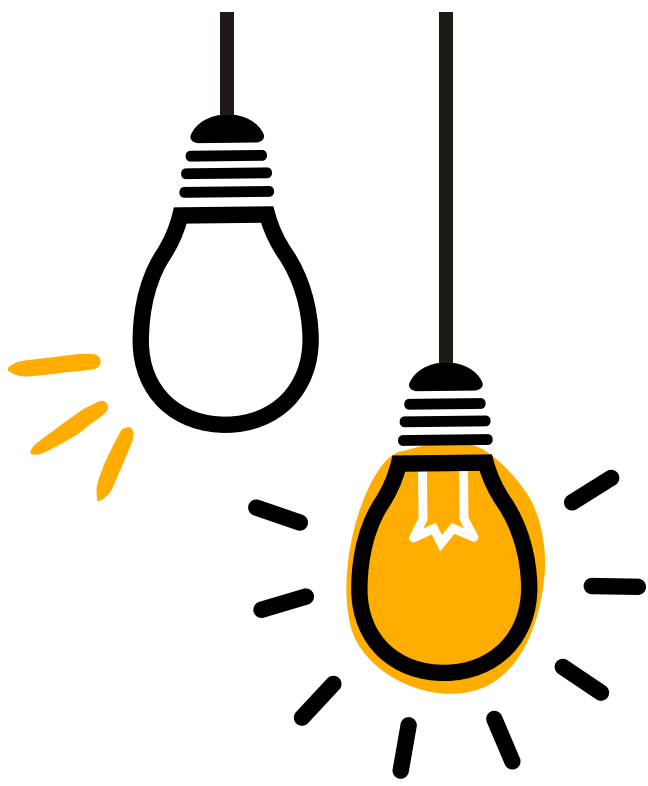
فرص التحسين

- 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 عدد الردود .
- مراجعة وتحسين نموذج الاستبيان المستخدم.





لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040



رأيهم يهمنا

info@abnawuna.com

0554551780