

جمعية البر الخيرية بالأبواء
مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٢٥١



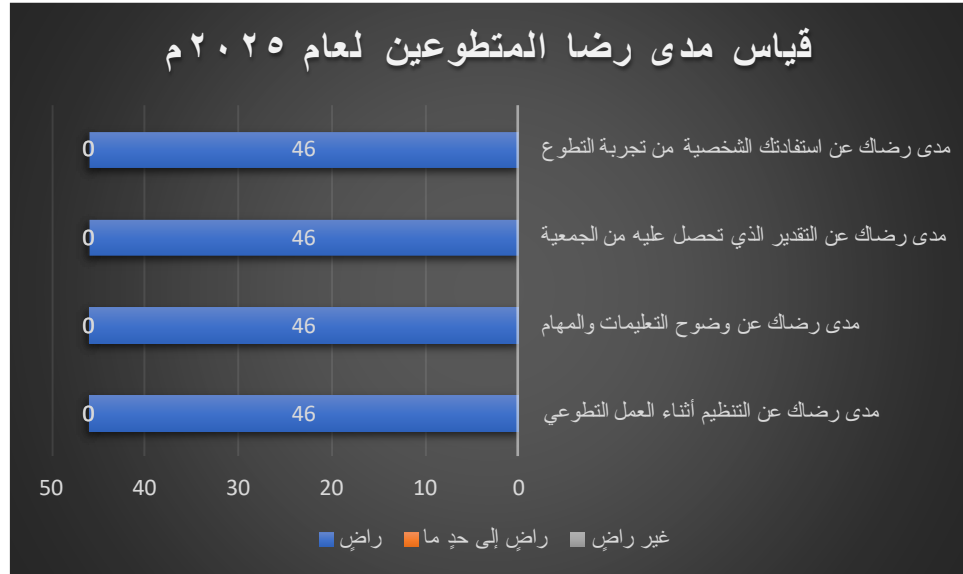
نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٥م



تقرير نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٥ م

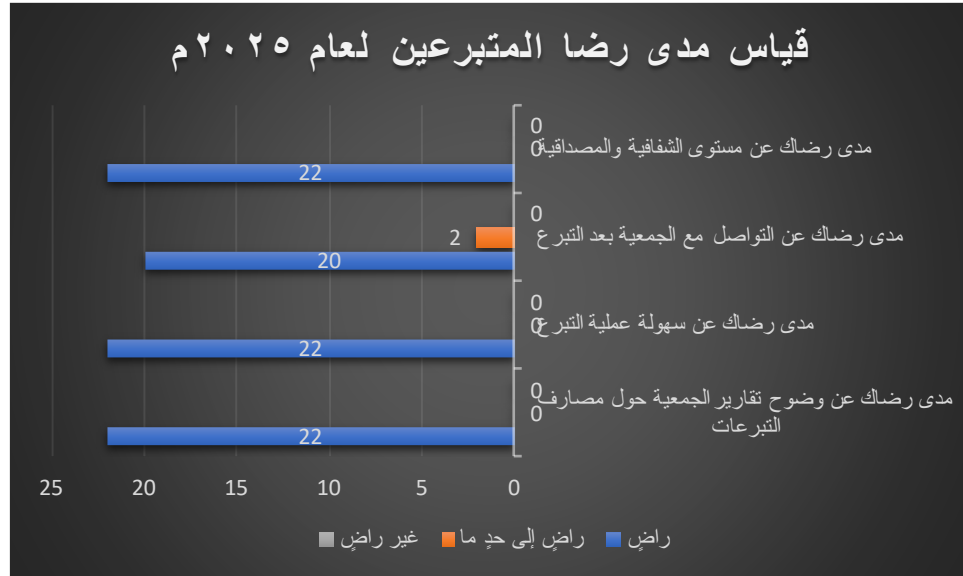
أولاً: تحليل وتفسير نتائج الاستبانات حسب الفئات

١. فئة المتطوعين (عدد الأصوات: ٤٦ متطوعاً)



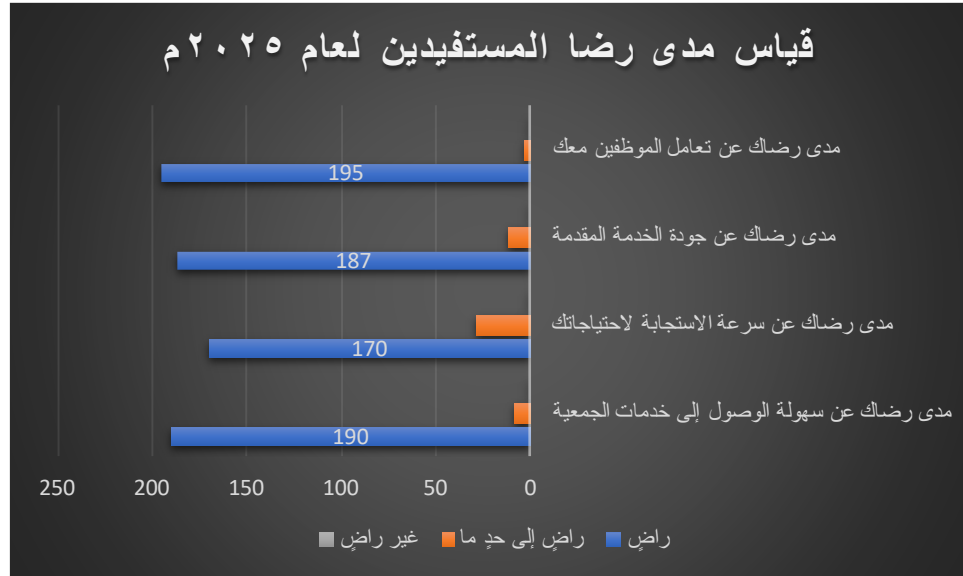
- نسبة الرضا العامة: ١٠٠٪ في جميع المحاور المدروسة.
- التحليل الرقمي: حصلت بنود (التنظيم أثناء العمل، وضوح التعليمات والمهام، التقدير من الجمعية، والاستفادة الشخصية من التجربة) على ٤٦ صوتاً كاملاً في خانة "راضٍ".
- التفسير: تشير هذه النتيجة النموذجية إلى بيئة تطوعية جاذبة ومستقرة، ووجود قنوات اتصال واضحة وتقدير معنوي ملموس، مما يعزز الولاء المؤسسي للمتطوعين.

٢. فئة المتبرعين (عدد الأصوات: ٢٢ متبرعاً)



- **نسبة الرضا العامة: ٩٧,٧٪**
- **التحليل الرقمي:** وضوح التقارير حول مصاريف التبرعات، سهولة عملية التبرع، ومستوى الشفافية والمصداقية حصلت على رضا تام بنسبة ١٠٠٪ (٢٢ صوتاً).
- **محور "التواصل مع الجمعية بعد التبرع"** حصل على رضا بنسبة ٩١٪ (٢٠ صوتاً "راضٍ") و ٩٪ (صوتان في خانة "راضٍ إلى حد ما").
- **التفسير:** تتمتع الجمعية بموثوقية عالية جداً ونظام مالي شفاف ميسر، بينما يظهر قصور طفيف جداً في عمليات المتابعة وإرسال تقارير الأثر بعد إتمام التبرع.

٣. فئة المستفيدين (عدد الأصوات: ١٩٨ مستفيداً)

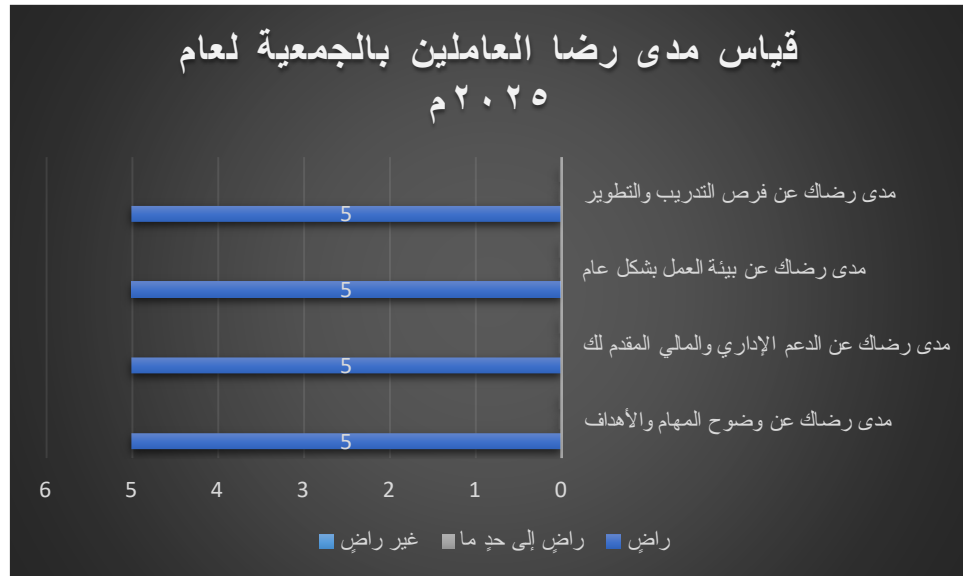


نسبة الرضا العامة: ٩٣,٨ %

التحليل الرقمي:

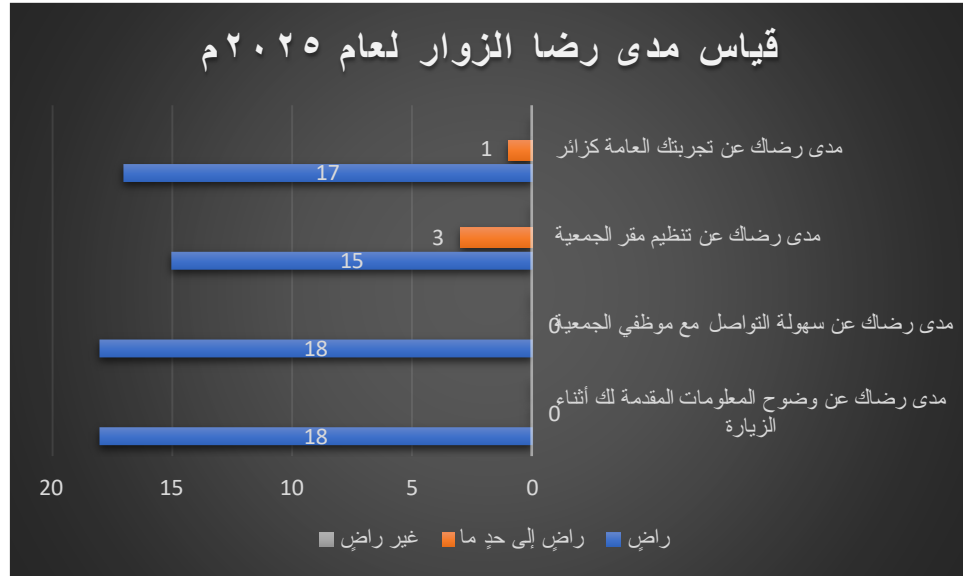
- ❖ سهولة الوصول لخدمات الجمعية: ٩٦ % "راض" (١٩٠ صوتاً).
- ❖ سرعة الاستجابة للاحتياجات: ٨٦ % "راض" (١٧٠ صوتاً)، و ١٤ % "راض إلى حد ما" (٢٨ صوتاً).
- ❖ جودة الخدمة المقدمة: ٩٤,٥ % "راض" (١٨٧ صوتاً)، و ٥,٥ % "راض إلى حد ما" (١١ صوتاً).
- ❖ تعامل الموظفين مع المستفيدين: ٩٨,٥ % "راض" (١٩٥ صوتاً)، و ١,٥ % "راض إلى حد ما" (٣ أصوات).
- التفسير: يحظى المستفيدون بجودة خدمة ممتازة وتعاملاً إنسانياً راقياً من الموظفين، إلا أن مؤشر "سرعة الاستجابة" هو الأقل رضا، مما ينبه إلى وجود بطء إجرائي أو ضغط إداري في تنفيذ الطلبات.

٤. فئة العاملين / الموظفين (عدد الأصوات: ٥ موظفين)



- نسبة الرضا العامة: ١٠٠٪
- التحليل الرقمي: نالت بنود (وضوح المهام والأهداف، الدعم الإداري والمالي، بيئة العمل بشكل عام، وفرص التدريب والتطوير) الإجماع الكامل بـ ٥ أصوات في خانة "راضٍ".
- التفسير: النتائج تعكس استقراراً داخلياً كبيراً، وبيئة محفزة توفر الدعم والتمكين اللازم للكوادر البشرية.

٥. فئة الزوار (عدد الأصوات: ١٨ زائراً)



• نسبة الرضا العامة: ٩٤,٤ %

• التحليل الرقمي:

❖ وضوح المعلومات وسهولة التواصل مع الموظفين: نسبة رضا ١٠٠ % (١٨ صوتاً).

❖ تنظيم مقر الجمعية: نسبة رضا ٨٣,٣ % (١٥ صوتاً "راضٍ"), و ١٦,٧ % "راضٍ إلى حد ما" (٣ أصوات).

❖ التجربة العامة كزائر: نسبة رضا ٩٤,٤ % (١٧ صوتاً "راضٍ").

• التفسير: انطباع الزوار عن كفاءة الموظفين ممتاز، ولكن يبرز محور تنظيم المقر البصري أو الجغرافي كأولوية للتحسين لوجود نسبة تراجع بسيطة في الرضا التام.

ثانياً: التوزيع المقارن ونسب الرضا التام (بيان الحوكمة الموحد)

- المتطوعون: عدد الأصوات: ٤٦ متطوعاً
❖ نسبة الرضا التام: ١٠٠٪
- ❖ تقييم المؤشر: ممتاز (نطاق أخضر)
- الموظفون: عدد الأصوات: ٥ موظفين
❖ نسبة الرضا التام: ١٠٠٪
- ❖ تقييم المؤشر: ممتاز (نطاق أخضر)
- المتبرعون: عدد الأصوات: ٢٢ متبرعاً
❖ نسبة الرضا التام: ٩٧,٧٪
- ❖ تقييم المؤشر: ممتاز (نطاق أخضر)
- المستفيدون: عدد الأصوات: ١٩٨ مستفيداً
❖ نسبة الرضا التام: ٩٣,٨٪
- ❖ تقييم المؤشر: جيد جداً (نطاق أخضر)
- الزوار: عدد الأصوات: ١٨ زائراً
❖ نسبة الرضا التام: ٩٤,٤٪
- ❖ تقييم المؤشر: جيد جداً (نطاق أخضر)

المؤشر العام لرضا أصحاب العلاقة في الجمعية لعام ٢٠٢٥ م: ٩٥,٢٪

ثالثاً: التغذية الراجعة والخطط التصحيحية المقترحة

بناءً على مبدأ الجودة والتحسين المستمر، يوصى باعتماد المبادرات التالية لإغلاق دائرة الجودة:

١. مبادرة المتطوعين والعاملين: المحافظة على المكتسبات الحالية، وتوثيق سياسات التحفيز والتدريب المتبعة كأدلة عمل رسمية في ملف الحوكمة.
 ٢. مبادرة المتبرعين (تطوير الاتصال اللاحق): أتمتة نظام رسائل الشكر الرقمية وتزويد المتبرع بتقرير إلكتروني دوري ومختصر يوضح أثر تبرعه المالي أو العيني فور تنفيذه.
 ٣. مبادرة المستفيدين (تطوير سرعة الاستجابة): مراجعة وهندسة الإجراءات الإدارية للخدمات، ووضع اتفاقية مستوى خدمة تحدد حداً أقصى لمعالجة الطلبات، والتوجه نحو التحول الرقمي الكامل للخدمات.
 ٤. مبادرة الزوار (التنظيم البصري): تحسين المظهر البصري والترتيبي لصالة الاستقبال، وإضافة لوحات إرشادية واضحة في مقر الجمعية لتسهيل حركة الزوار.
- تم إعداد التقرير لغرض النشر الداخلي والخارجي واستكمال متطلبات الحوكمة.