



## تقرير لتقييم نتائج قياس رضا المستفيدين في جمعية البر الخيرية بالجرعانة لعام 2022 م

### المقدمة

انطلاقاً من مبدأ الوصول للتميز المؤسسي وتحقيقاً لأهداف الجمعية قامت إدارة الجودة والتميز خلال العام بقياس رضا المستفيدين عبر الطرق الأتية (استبيان - التواصل الهاتفي - الزيارات) وتم حصر نتائج القياسات وإصدار هذا التقرير ليتم عرضه على مجلس الإدارة للتوصيل والاعتماد وذلك حرصاً على خدمة المستفيدين وتطوير الخدمات المقدمة لهم.

### أهداف الاستبيان

- قياس رضا المستفيدين لتحسين وتطوير خدماتها
- التعرف عن مدى رضا المستفيد عن الجمعية بشكل عام
- الارتقاء بمستوى الخدمات
- البحث بالإشكاليات وحلها
- تقييم أداء موظفي أدراه خدمات المستفيدين

### محتوى الاستبيان

احتوى الاستبيان على نوعين من البيانات

الكمية: بيان بعدد المشاركين والبالغ عددهم (300)

النوعية: التعليقات من المشاركين (شكاوى وملاحظات واقتراحات)

رابط التقييم العام

(<https://2u.pw/o8SgsB>)

رابط لمشروع امنية

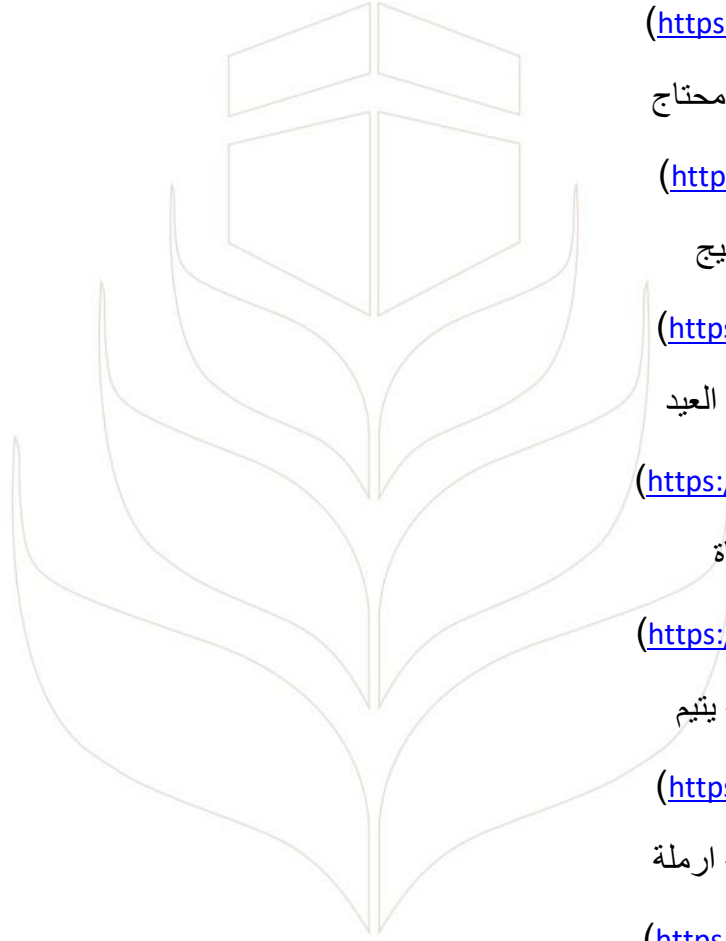
(<https://2u.pw/GejVBD>)



جمعية البر الخيرية بالجزعارة  
مكة المكرمة  
المكان والمكانة

المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية البر الخيرية بالجزعارة  
تصريح رقم: 659

الرقم:  
التاريخ:  
المشروعات:  
14 / / هـ



رابط لمشروع لنكفيهم

(<https://2u.pw/9ssErP>)

رابط المشروع تفريج كربة

(<https://2u.pw/GejVBD>)

رابط لمشروع تعليم محتاج

(<https://2u.pw/JBy1zZ>)

رابط لمشروع التحجيج

(<https://2u.pw/blPcAZ>)

رابط لمشروع كسوة العيد

(<https://2u.pw/5D6QfT>)

رابط المشروع الزكاة

(<https://2u.pw/xACkdM>)

رابط المشروع كفالة يتيم

(<https://2u.pw/lmftUL>)

رابط المشروع كفالة ارملة

(<https://2u.pw/sVQTbp>)

رابط المشروع طموح

(<https://2u.pw/W5GwZT>)

berjoranah1 @berjo @berjo (012) 5589000 0533036060 info@berjo.org.sa www.berjo.org.sa

رقم المبنى 2707 الرمز البريدي 24443 الرقم الاضائي 9008 مكة المكرمة - الجزعارة - أمام جامع الجزعارة

الحساب العام 103608010327779 (SA0780000) الحساب العام 68222221133000 (SA31050000)



## الالية المتبعة

مقياس لرضا المستفيدين باستخدام استبيان الكتروني وزيارات والتواصل الهاتفي وتم حصر النتائج وتصنيفها واقتراح الإجراءات التصحيحية

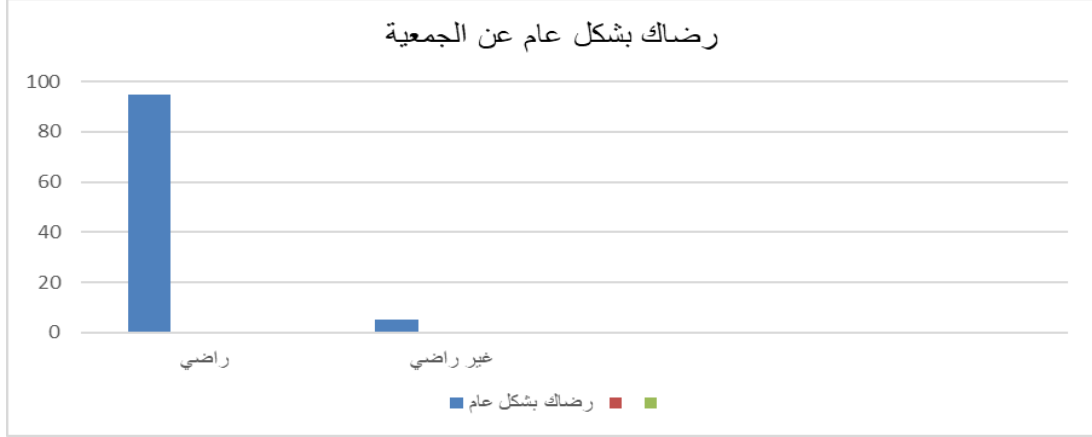
## مخطط تفصيلي للعمليات

- 1- قامت إدارة خدمات المستفيدين ممثلة في موظفي البحث الاجتماعي أ/ عزيزه العصامي و أ/ عادل الهلالي بإشراف إدارة الجودة والتميز على قياس رضا المستفيد لعام 2022 م.
- 2- النتائج يتم عرض نتائج الاستبيان المنشور للفئة المستهدفة عن طريق الرسم البياني بتوضيح النسب المختلفة لكل اختيار ومن خلال حساب المتوسط الكلي تم طرح في الفقرة الأولى من الاستبيان سؤال عن المعلومات الشخصية كالاسم ومن خلال تحليلنا للاستبيان اتضح لنا الاتي

اولا: الخدمة المقدمة

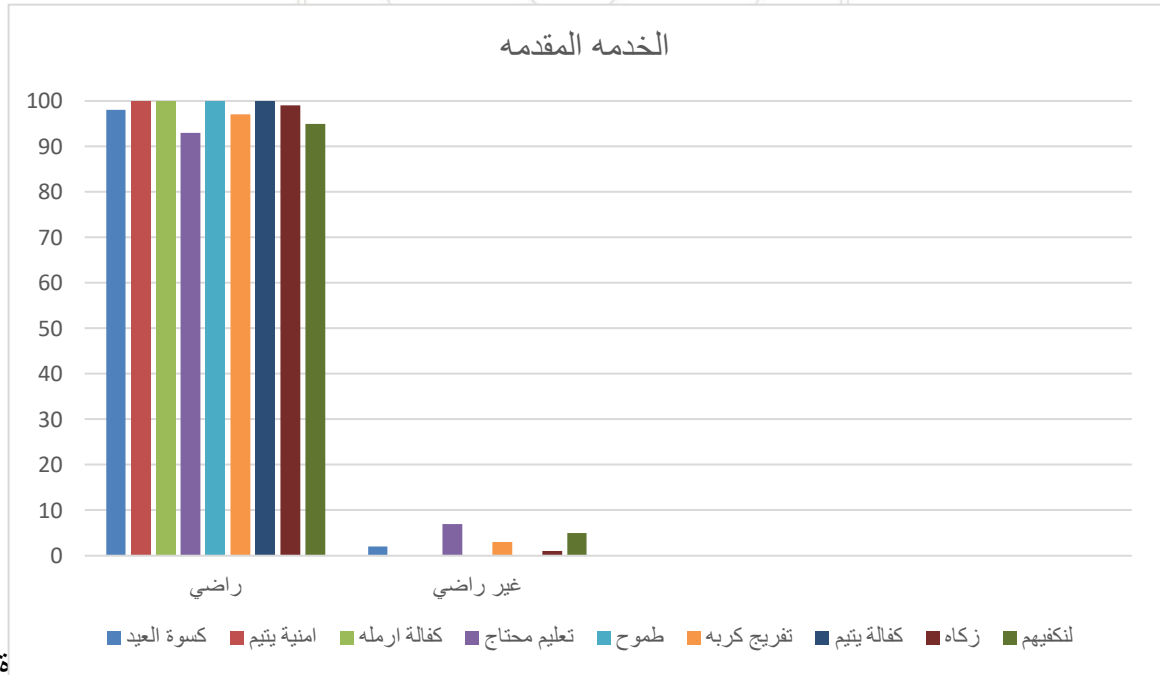
تتنافس الجمعيات بعرض الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال برامجها التي تساهم في دعم المستفيد، وينبغي على الجمعية المتابعة في تطوير وتكثيف الخدمات، عرضنا سؤالنا الثاني في الاستبيان (الخدمة التي سيتم تقييمها من برامج الجمعية واتضح لنا الاتي:

- ❖ برنامج لنكفيهم بنسبة ( 95 % )
- ❖ برنامج تفريج كربة بنسبة ( 97 % )
- ❖ برنامج تعليم محتاج بنسبة ( 93 % )
- ❖ برنامج امنية يتيم بنسبة ( 100 % )
- ❖ برنامج كسوة العيد بنسبة ( 98 % )
- ❖ برنامج التحجيج بنسبة ( 100 % )
- ❖ برنامج كفالة ارملة بنسبة ( 100 % )
- ❖ برنامج كفالة يتيم بنسبة ( 99 % )
- ❖ برنامج طموح بنسبة ( 100 % )
- ❖ برنامج الزكاة بنسبة ( 99 % )



## محاور الاستبيان

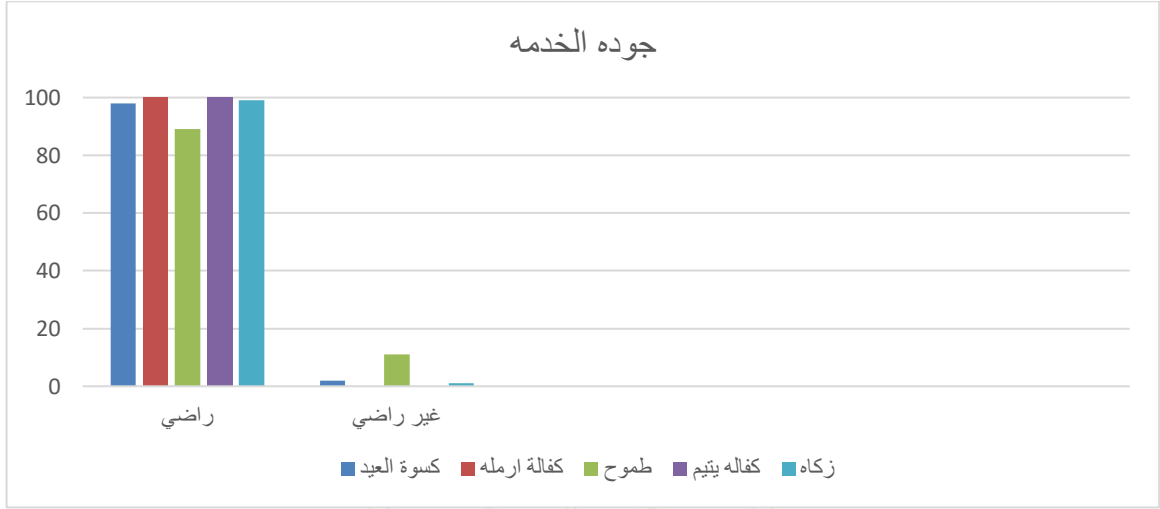
أولاً: الخدمة المقدم



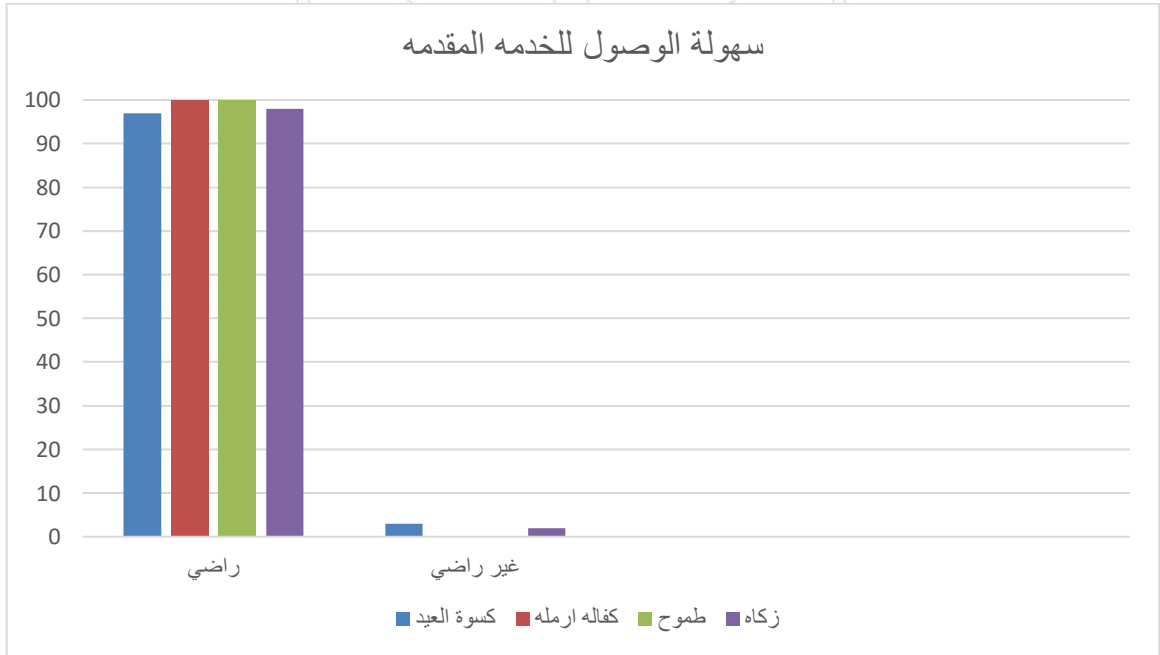
ة



### ثانياً: جودة الخدمة

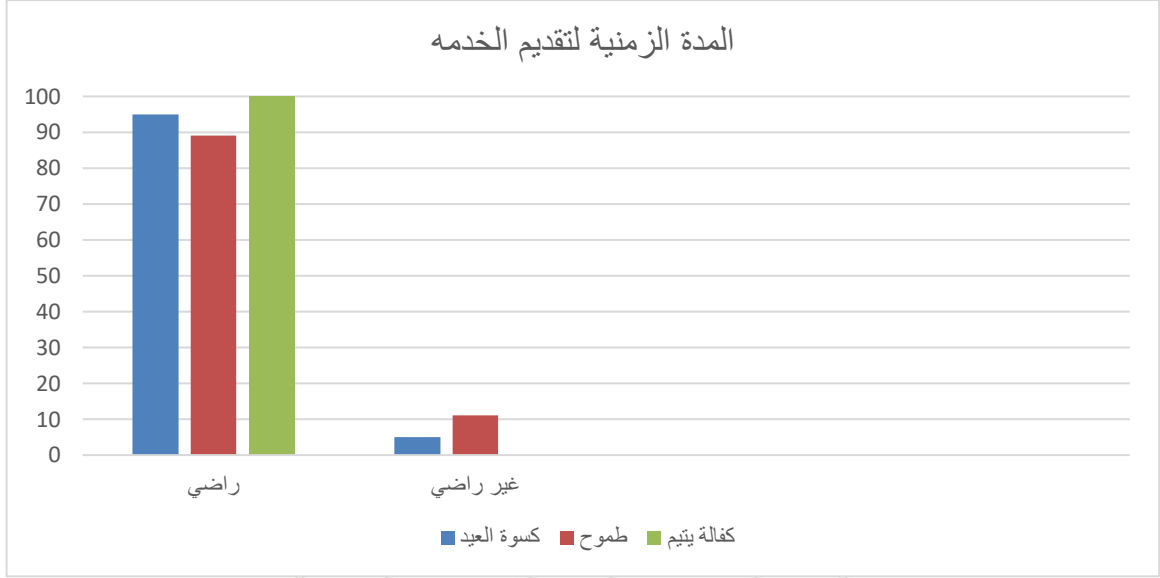


### ثالثاً: سهولة الوصول للخدمة المقدمة

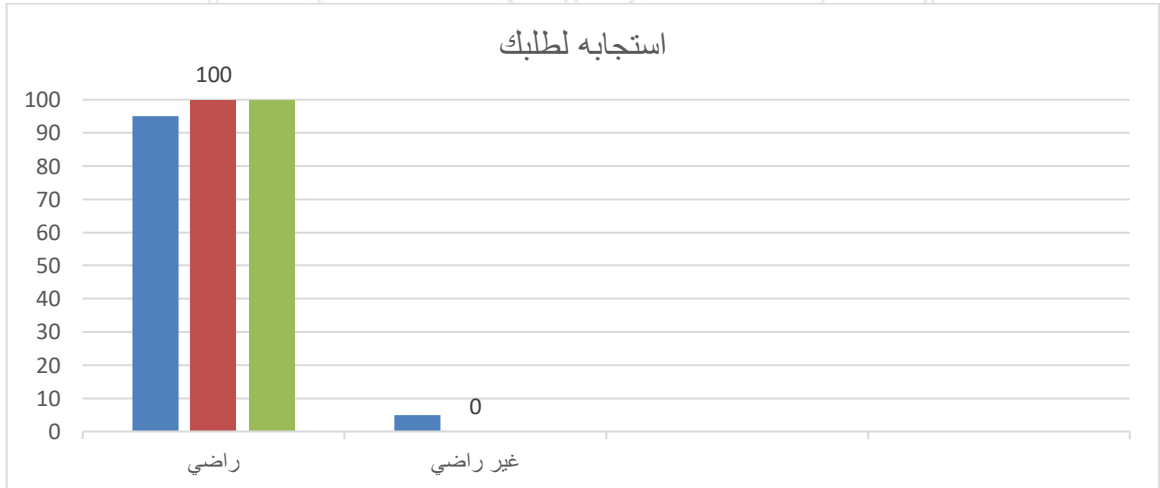


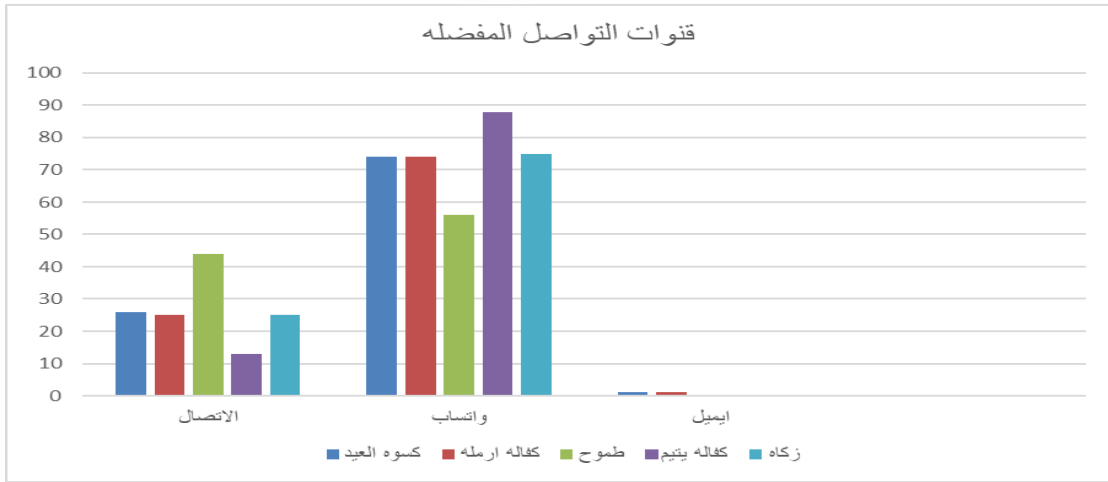


#### رابعاً: المدة الزمنية لتقديم الخدمة



#### خامساً: استجابة الجمعية لطلبك

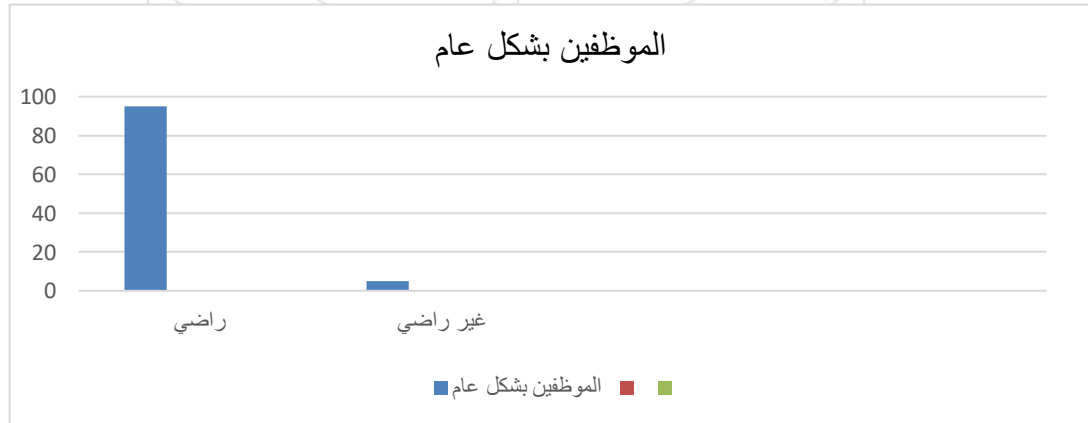




### ثامنا: موظف الجمعية

من اهم اهداف الجمعية التي وضعتها "رضا المستفيد" حيث يشكلون مؤشر حيوي ومهم لتطوير أدائها المهني الخيري، ومن خلال الجدول يتضح لنا ان مدى رضا المستفيدين عن الخدمة للموظفين:

ومن خلال الجدول يتضح لنا ان الفئة الراضية عن جودة خدمة الموظفين: راضي بنسبة ( 95 % ) غير راضي بنسبة ( 5 % ) ، وقد طلبنا منهم ذكر الأسباب لدراسة الحالات واخذها بعين الاعتبار وكانت كالاتي:





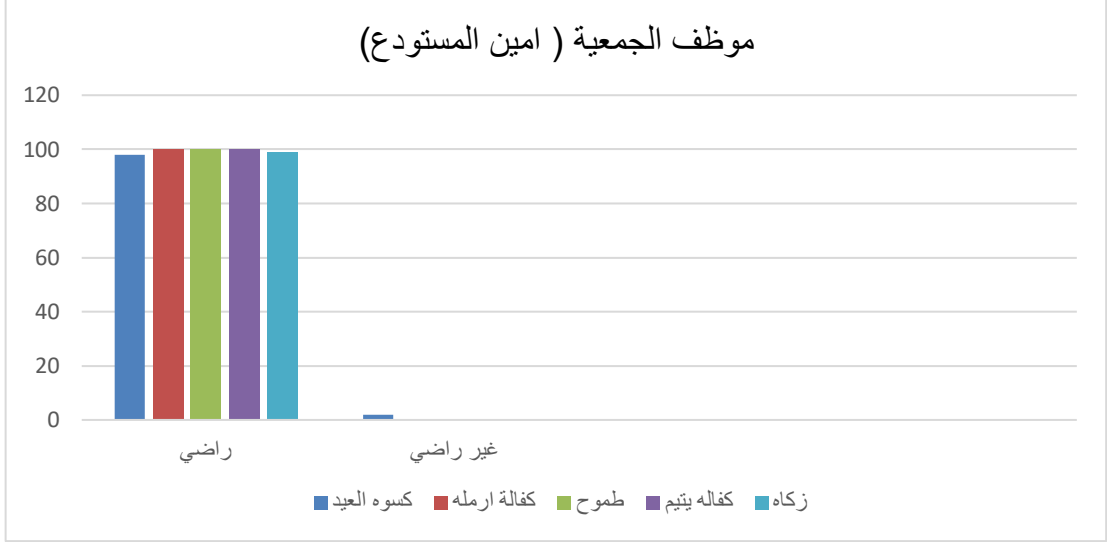
المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية البر الخيرية بالجرعانة  
تصريح رقم: 659

جمعية البر الخيرية بالجرعانة  
مكة المكرمة  
المكان والمكانة

الرقم:  
التاريخ:  
المشروعات:

14 / / هـ

تاسعا: موظف الجمعية (امين المستودع)



berjoranah1 (012) 5589000 0533036060 info@berjo.org.sa www.berjo.org.sa 2707 رقم المبنى 24443 الرقم الاضائي 9008 مكة المكرمة - الجعراة - أمام جامع الجعراة  
الحساب العام 103608010327779 ( SA0780000 ) الحساب العام 68222221133000 ( SA31050000 )





### عاشرا: مقترحات وملاحظات المستفيدين

البند	الاجراءات	المسؤول عنها	الاجراء التصحيحي	التكلفة المالية
الاستفسارات	التأخير في المساعدات الشهرية	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على انتظام المساعدات الشهرية	حسب المساعدات الشهرية
	ما سبب في انقطاع صرف المساعدات	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على توفير المساعدات بشكل مستمر لكافة المستفيدين	حسب المساعدات التي يتم توفرها من قبل الإدارة التنفيذية
	ي لبيت الجمعية توضع لنا ما تريده	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على توضيح كافة إجراءات الجمعية من خلال الموقع الرسمي	حسب التصاميم والمطبوعات في مرافق الجمعية
الاقتراحات	زيادة المبادرات الخيرية	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على إقامة المبادرات الأساسية في كل سنة والمشاركة في تنوع المبادرات مع فئات المستفيدين	كل مبادرة تقدر حسب دراستها
	دورة حاسب الالي	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على توفر دورات عبر الشركات مع جمعية عون التقنية وغيرها	تقام على حسب الشركات والموارد بالجمعية
	أتمنى استمرار الكوبونات	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على توفير الكوبات بكافة طرقها عبر الشركات والمؤسسات	حسب الشركات والموارد المتوفرة
الشكاوى	من رمضان لم نستلم شي	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على التواصل مع المستفيد (صاحب الشكوى) والتأكد من ذلك والبحث عن حل	تقديم مساعدات عاجله حسب احتياجه
	الجمعية ما استفدت منها وانا ارملة وما عندي غير الضمان 300 ريال تجي شهر وشهرين ما تجي	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على التواصل مع المستفيد (صاحب الشكوى) والتأكد من ذلك والبحث عن حل والعمل على توضيح ذلك للمستفيد من خلال تواصل الباحث/ة	تقديم مساعدات عاجله حسب احتياجه

### الاعتماد