



الرقم:  
التاريخ: / / 14هـ  
المشروعات:

جمعية البر الخيرية بالجعرانة  
مكة المكرمة  
المكان والمكانة

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية البر الخيرية بالجعرانة  
تصريح رقم: 659

## تقرير لتقييم نتائج قياس رضا المستفيدين في جمعية البر الخيرية بالجعرانة لعام ٢٠٢٣ م

### المقدمة

انطلاقاً من مبدأ الوصول للتميز المؤسسي وتحقيقاً لأهداف الجمعية قامت إدارة الجودة والتميز خلال العام بقياس رضا المستفيدين عبر الطرق الآتية (استبيان) 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 ادارة خدمات المستفيدين

### محتوى الاستبيان

احتوى الاستبيان على نوعين من البيانات

الكمية: بيان بعدد المشاركين والبالغ عددهم (٢٠٠)

النوعية: التعليقات من المشاركين (شكاوى وملاحظات واقتراحات)



المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية البر الخيرية بالجرعانة  
تصريح رقم: 659

جمعية البر الخيرية بالجرعانة  
مكة المكرمة  
المكان والمكانة

## الآلية المتبعة

مقياس لرضا المستفيدين باستخدام استبيان إلكتروني 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 العصماني و أ/ عادل الهلالي على قياس رضا المستفيد لعام ٢٠٢٣ 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 ومن خلال تحليلنا للاستبيان اتضح لنا الاتي  
اولا: الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية  
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:



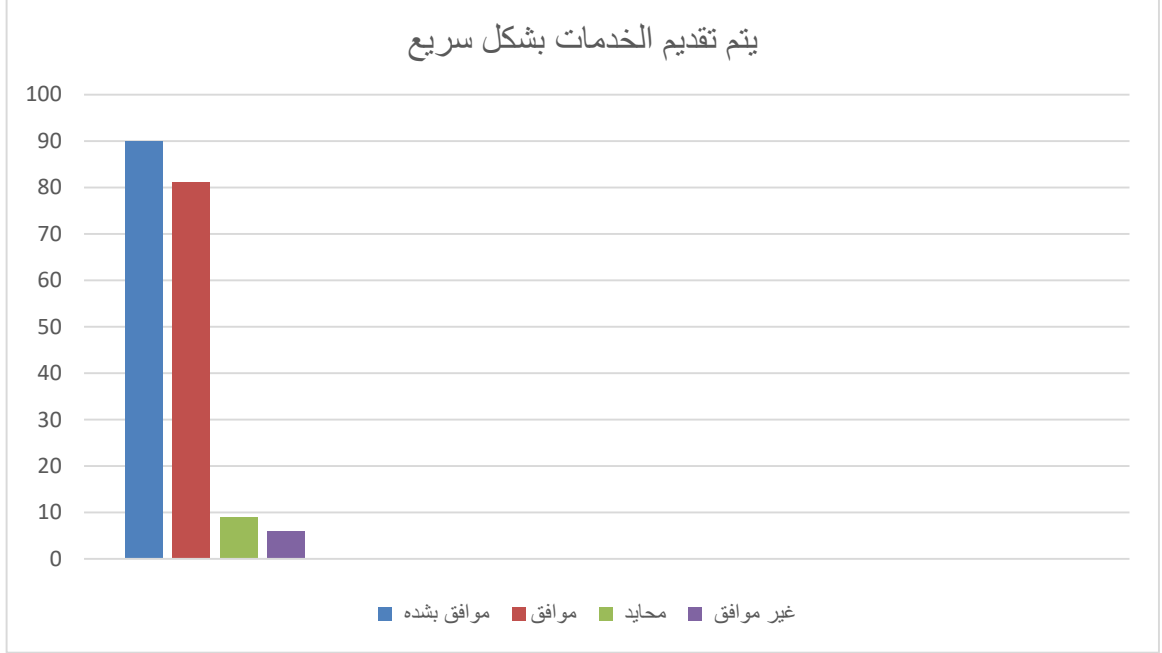


المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية البر الخيرية بالجرانة  
تصريح رقم: 659

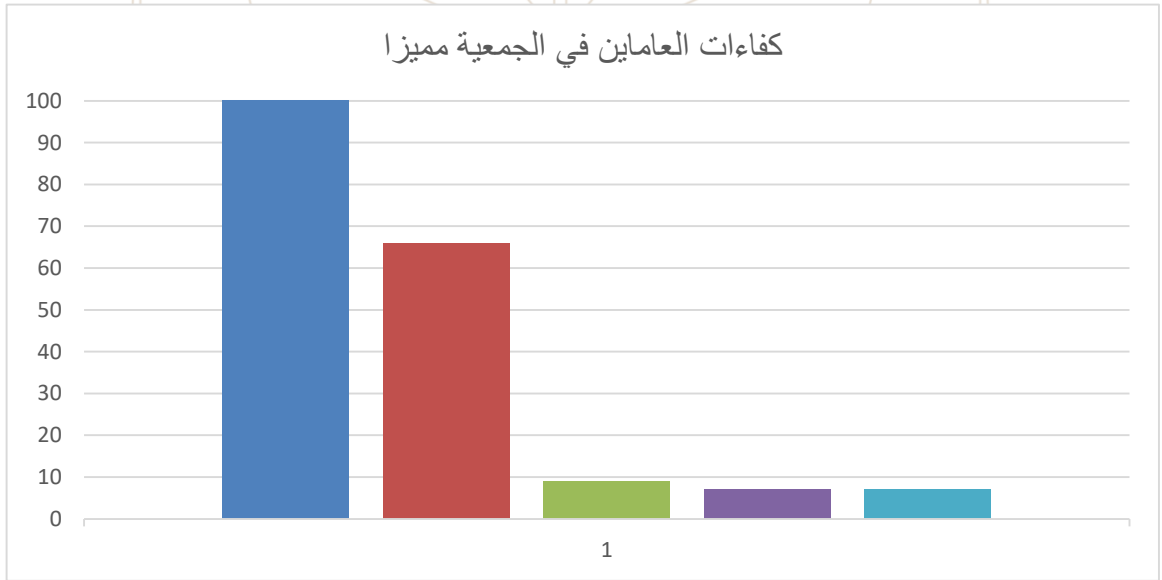
الرقم: / /  
التاريخ: / /  
المشروعات: / /

جمعية البر الخيرية بالجرانة  
مكة المكرمة  
المكان والمكانة

ثالثًا: يتم تقديم الخدمات بشكل سريع



رابعًا: كفاءات العاملين في الجمعية مميزة



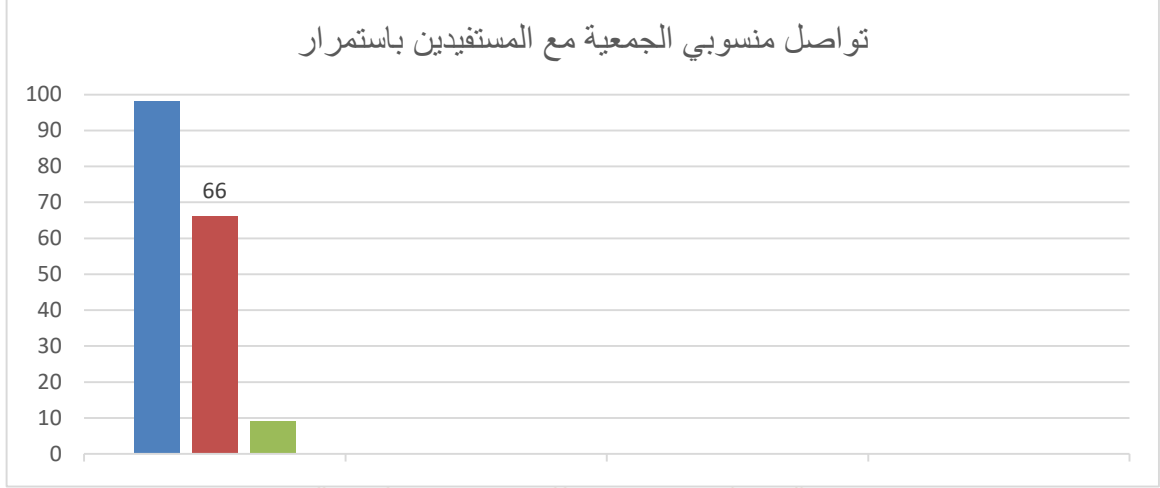


المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية البر الخيرية بالجرانة  
تصريح رقم: 659

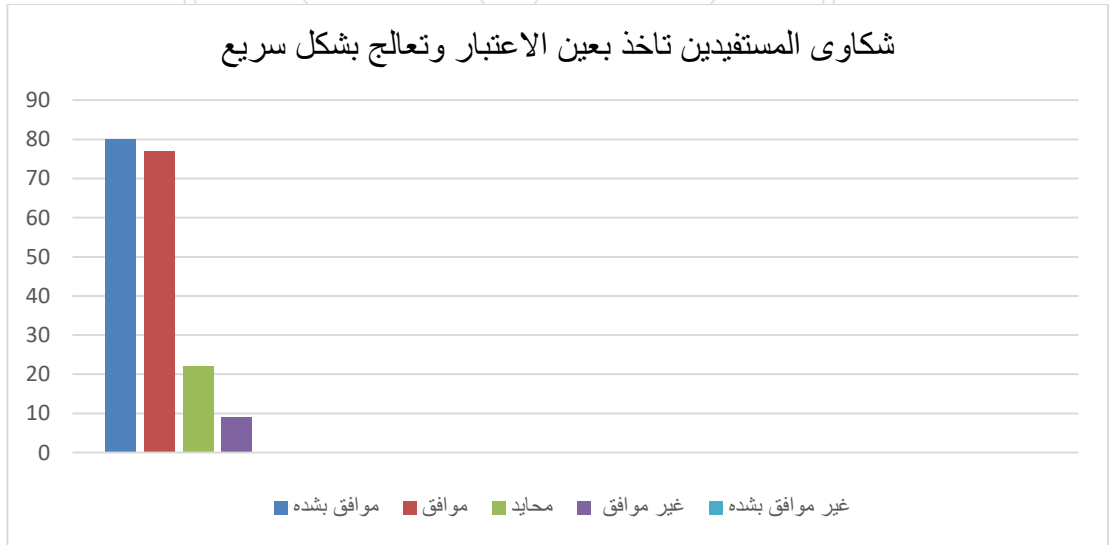
الرقم:  
التاريخ:  
المشروعات:

جمعية البر الخيرية بالجرانة  
مكة المكرمة  
المكان والمكانة

خامساً: تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين باستمرار



سادساً: شكاوى المستفيدين تأخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع





المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية البر الخيرية بالجزعانة  
تصريح رقم: 659

جمعية البر الخيرية بالجزعانة  
مكة المكرمة  
المكان والمكانة

الرقم: / / 14هـ  
التاريخ:  
المشروعات:

### سابعاً: مقترحات وملاحظات المستفيدين

البند	الاجراءات	المسؤول عنها	الاجراء التصحيحي	التكلفة المالية
الاقتراحات	مشاركه أبناء المستفيدين في المنتزهات المفيدة	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على أقامه المبادرات وتنوع المبادرات مع فئات المستفيدين	حسب الشركات والموارد المتوفرة
	السلة الغذائية تكون شهري	مدير خدمات مستفيدين	الحرص على توفير المساعدات بشكل مستور لكافة المستفيدين	حسب المساعدات التي يتم توفرها من قبل الإدارة التنفيذية
	لو يحولون بدال البطائق اللي في مكة لان عندنا صعوبة في التواصل	إدارة المشاريع	الحرص على توفير الكوبونات بكافة طرقها عبر الشركات والمؤسسات	حسب المساعدات الشهرية
الشكاوى	موقع الجمعية غير مناسب وصعب الوصول لها بسبب الطريق الخلفي مكسر	الإدارة التنفيذية	الحرص على تسهيل كافة السبل لوصول المستفيد لمقر الجمعية بسهولة	تقدر حسب دراستها
	تسريع وتسهيل الاجراءات الانها تأخذ وقت أكثر من اللازم	إدارة المشاريع	الحرص على التواصل مع المستفيد (صاحب الشكوى) والتأكد من ذلك والبحث عن حل	حسب المساعدات التي يتم توفرها من قبل الإدارة التنفيذية
	انا مقدم على الجمعية منذ ٨ أشهر ولم يتم التواصل علما بأنهم زاروني البيت وراجعتهم الجمعية وافادوا بأنه سيتم التواصل معي لكن للأسف لم يتواصل معي أحد علما بأن الأوراق المطلوبة كاملة	موظفين خدمات مستفيدين	الحرص على التواصل مع المستفيد (صاحب الشكوى) والتأكد من ذلك والعمل على توضيح ذلك للمستفيد من خلال تواصل الباحث/ة	تقديم مساعدات عاجله حسب احتياجه

### الاعتماد