

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني

لتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040



تقرير نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة

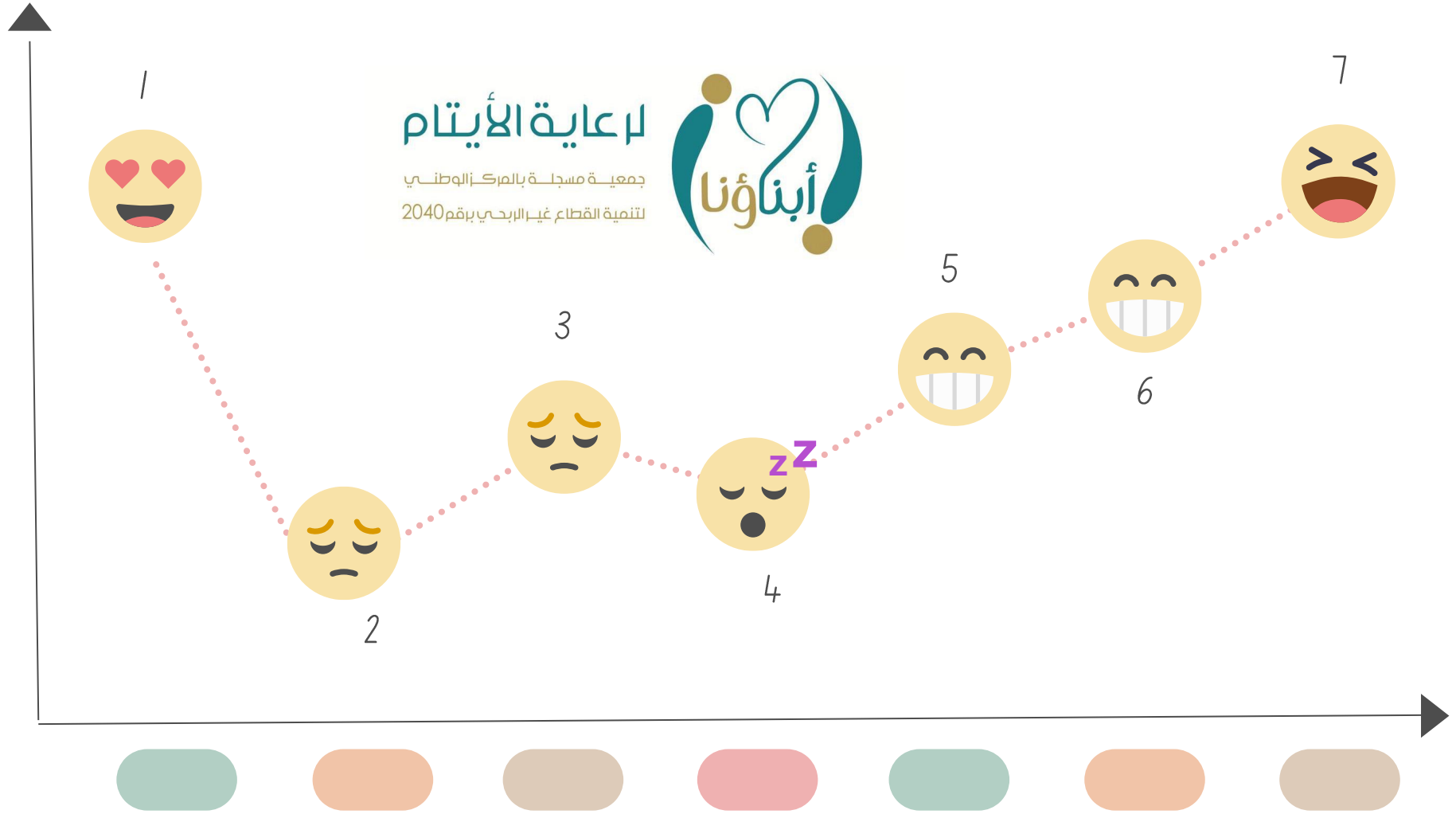
جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

عام 2024 م

جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام



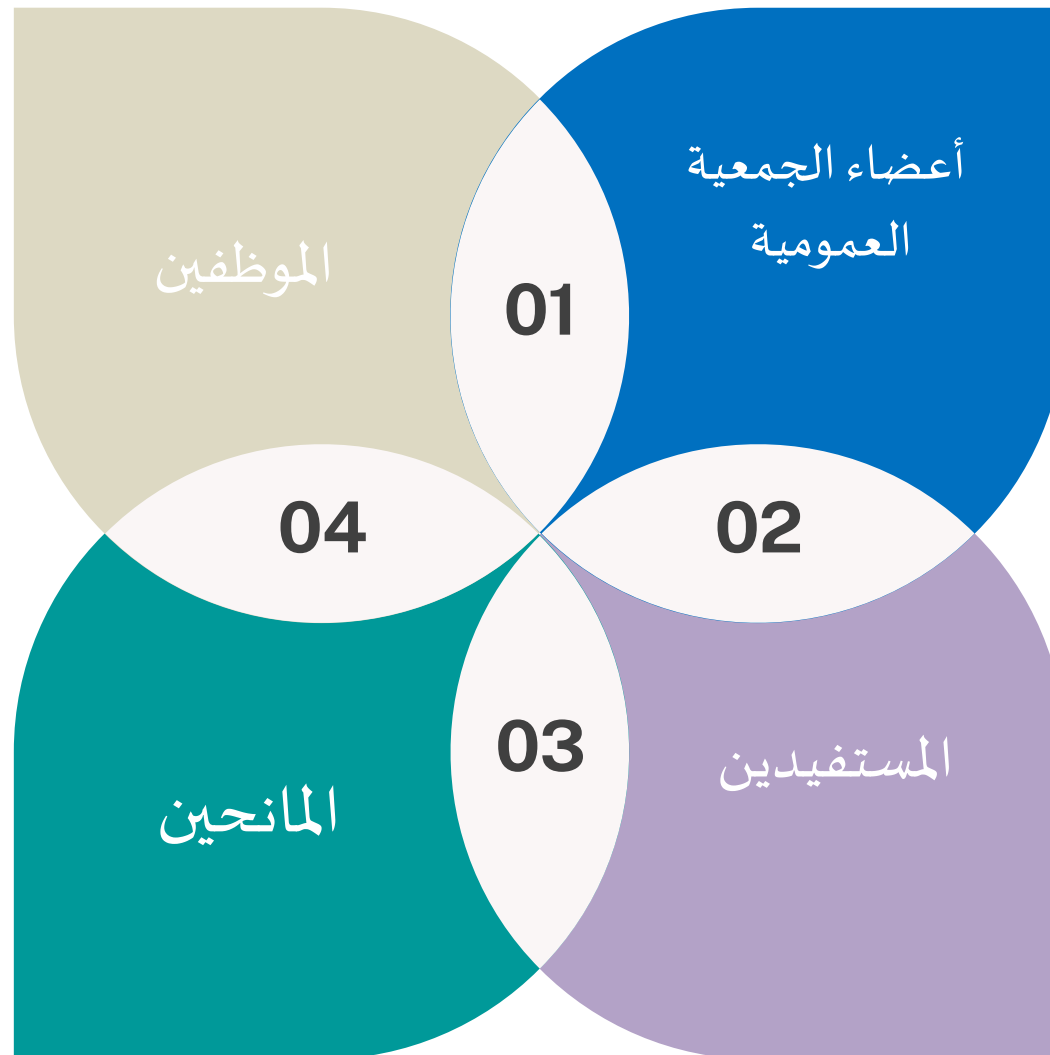
تحقيقًا لأهداف جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام ولغايات تحقيق معيار " استطلاع رأي أصحاب العلاقة ومدى رضاهم عن أداء وخدمات الجمعية " عملنا على إجراء قياس رضا المعنيين وذلك من خلال استبيانات تم بناؤها لهذه الغاية حيث تسعى الجمعية من خلال هذا الأدوات ومخرجاتها إلى التطوير والتحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط 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 أبنائنا لرعاية الأيتام

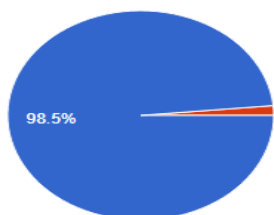


النسبة	عدد الاستجابات	العدد الكلي
٩٠,٩٠ %	٦٠	٦٦

نسخ الرسم البياني

4. ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟

67 ردًا



راضٍ جداً
راضٍ إلى حد ما
غير راضٍ

ما مدى رضاكم عن تواصل الجمعية ؟
وصلت نسبة راضٍ جداً إلى
98.5 %

نسخ الرسم البياني

5. ما درجة رضاك عن الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟

67 ردًا



راضٍ جداً
راضٍ إلى حد ما
غير راضٍ

ما مدى رضاكم عن الإجابة على
طلباتكم واستفساراتكم واقتراحاتكم ؟
وصلت نسبة راضٍ جداً إلى
100 %

نسخ الرسم البياني

8. رضاك بشكل عام عن الجمعية ؟

67 ردًا



راضٍ جداً
راضٍ إلى حد ما
غير راضٍ

ما مدى رضاكم عن أداء جمعية أبناؤنا
بشكل عام ؟
وصلت نسبة راضٍ جداً إلى
100 %



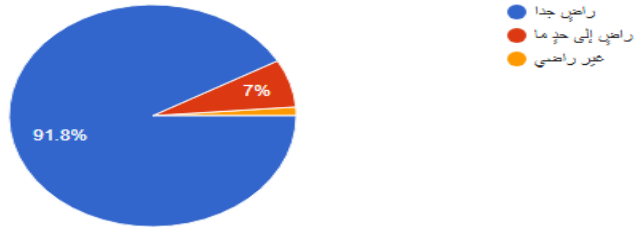
نتائج استبانة قياس رضا المستفيدين
عن خدمات جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

النسبة	عدد الاستجابات	العدد الكلي
٦١,٧١%	١٥٨	٢٥٦

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن خدمات الجمعية؟

158 ردًا



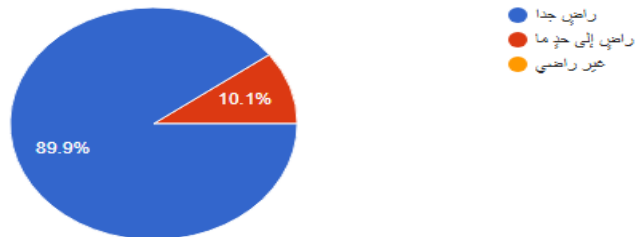
ما مدى رضاكم عن خدمات الجمعية ؟
وصلت نسبة راضٍ جدًا إلى

91,8 %

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن تعامل منسوبي الجمعية معكم؟

158 ردًا



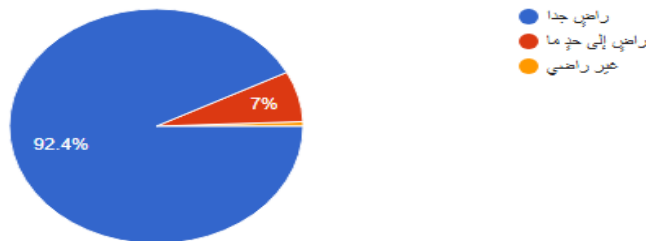
ما مدى رضاكم عن تعامل
منسوبي الجمعية معكم ؟
وصلت نسبة راضٍ جدًا إلى

89,9 %

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن تواصل الجمعية معكم؟

158 ردًا



ما مدى رضاكم عن تواصل
الجمعية معكم ؟
وصلت نسبة راضٍ جدًا إلى

92,4 %



نتائج استبانة قياس رضا العاملين عن خدمات جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام



النسبة	عدد الاستجابات	العدد الكلي
% ١٠٠	٩	٩

دوري في تحقيق أهداف الجمعية واضح بالنسبة لي
9 ردود



موافق
محايد
غير موافق

دوري في تحقيق أهداف الجمعية
واضح بالنسبة لي

100 %

تتوفر لي فرص التطوير والنمو الوظيفي داخل الجمعية
9 ردود



موافق
محايد
غير موافق

تتوفر لي فرص التطوير والنمو
الوظيفي داخل الجمعية

100 %

اتلقى ملاحظات بناءة في مجال العمل من الرؤساء
9 ردود



موافق
محايد
غير موافق

اتلقى ملاحظات بناءة في مجال
العمل من الرؤساء

100 %

98.89 %

رصدت نسبة قياس رضا المتطوعين (98.89 %)
من خلال منصة العمل التطوعي <https://nvg.gov.sa>

- إجمالي الفرص 261
- عدد المتطوعين 318
- عدد الساعات التطوعية 31693
- العائد الاقتصادي 488017,05



نتائج استبانة قياس رضا الداعمين عن أداء جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

94 %

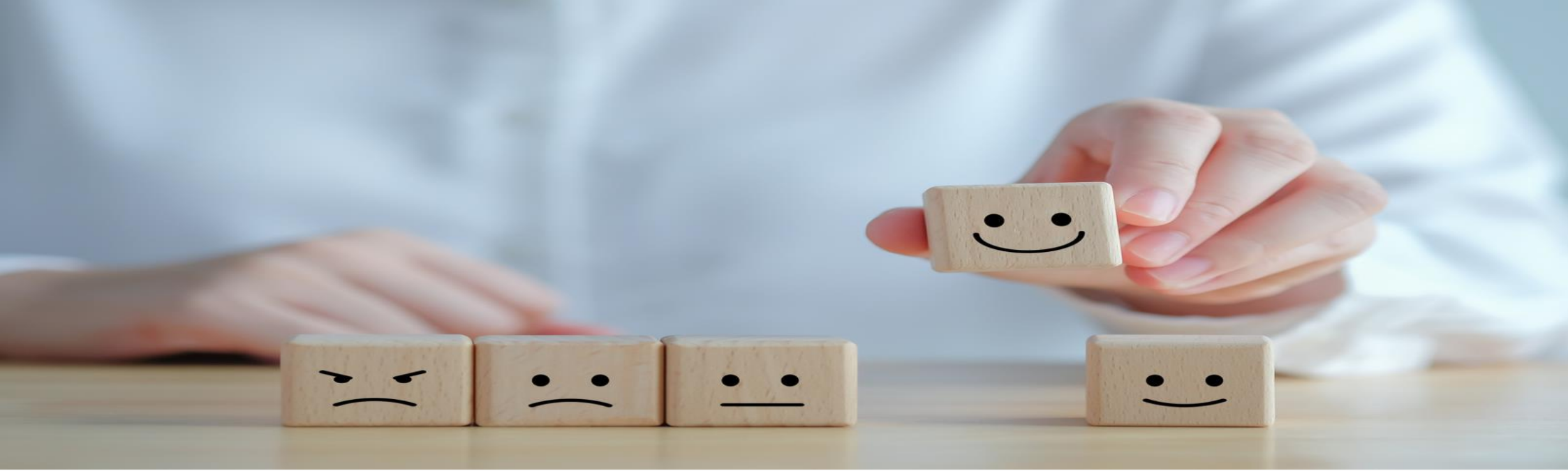


تم تحديد عينة عشوائية عددها (5000) متبرع من مجتمع المتبرعين المتعاملين مع متجر أبناؤنا

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

وجاءت ردود قياس الرضا على النحو التالي :

- راضٍ جداً 4722
- راضٍ إلى حد ما 194
- غير راضٍ 84



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 .

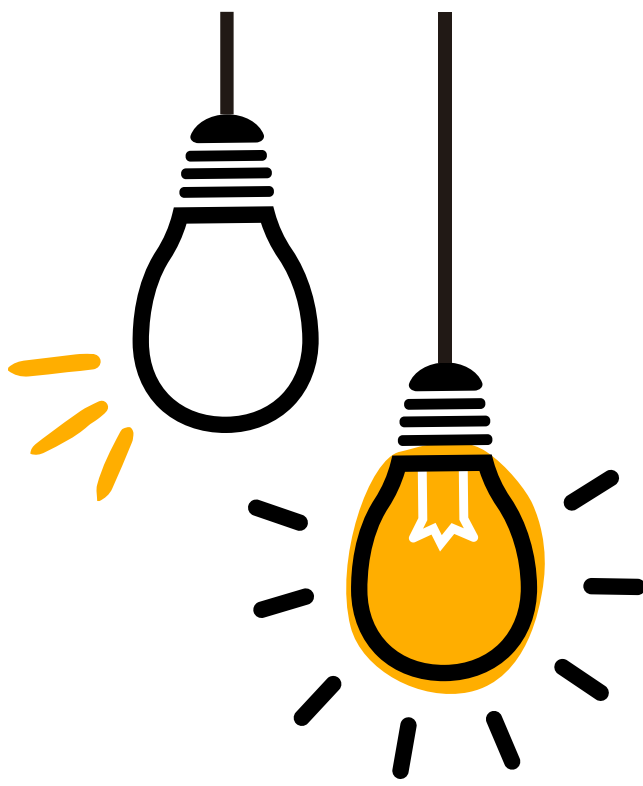
فرص التحسين

- 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