



نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة

٢٠٢٥

٢٠٢٥

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتويات التقرير

01	المقدمة
02	الفئات المستهدفة
03	نتائج قياس الرضا
04	المتبرعون
05	المستفيدون
06	الموظفون
07	المتطوعون
08	الشركاء والجهات الحكومية
09	التوصيات والإجراءات المقترحة

المقدمة

الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على أرشف الانبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه
أفضل الصلاة وأتم التسليم

يُعد قياس رضا أصحاب العلاقة احد اهم الأدوات التي تعتمد عليها جمعية عفف الخيرية بمحافظة
الليث. لضمان تحسين جودة خدماتها وتحقيق تطلعات الفئات المستفيدين منها ويسهم هذا التقرير في تقديم
رؤية واضحة حول مستوى رضا المتبرعين والمستفيدين والموظفين والمتطوعين والشركاء مما يساهم في
تحديد نقاط القوة والفرص المتاحة للتطوير تم اجراء هذا القياس وفقا لأفضل الممارسات والمعايير لضمان
الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية بهدف تحسين اداء الجمعية وتلبية احتياجات جميع الأطراف
بأفضل صورة ممكنة بما يحقق اهدافنا في خدمة المجتمع وتعزيز دور الجمعية الانساني

الفئات المستهدفة

شرح المصطلح	المصطلح
الافراد والمؤسسات الذين يدعمون الجمعية ماليا	المتبرعون
الافراد والعائلات المستفيدة من المساعدات والخدمات الاغاثية	المستفيون
العاملون في الجمعية بدوام كامل او جزئي	الموظفون
الافراد الذين يساهمون بجهودهم وخبراتهم في أنشطة الجمعية	المتطوعون
الجهات الرسمية والشركاء التي تتعاون مع الجمعية	الشركاء والجهات الحكومية

نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

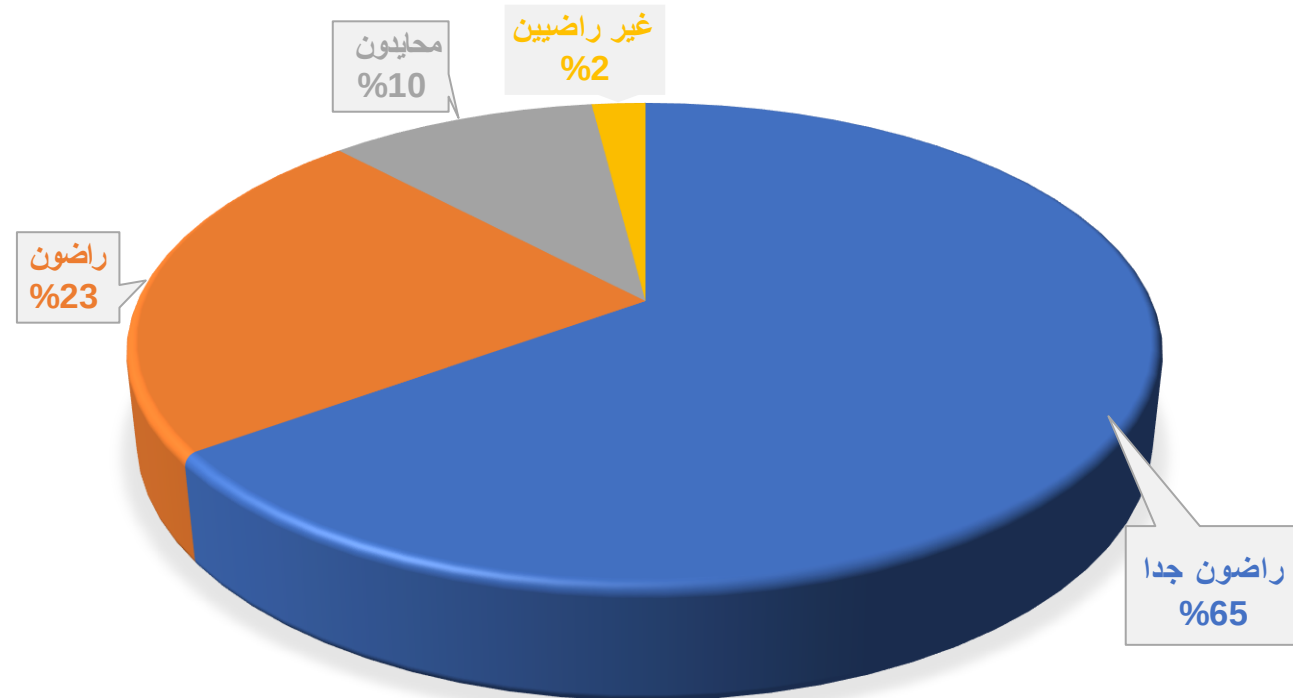
المتبرعون

عدد الاستجابات : ٧٩

نسبة الرضا : ٨٨ %

ابرز الملاحظات

- الحاجة الى مزيد من الشفافية في تقارير المصروفات
- التقدير الكبير لسرعة الاستجابة لطلبات المعلومات
- رغبة في تحسين التواصل الدوري مع المتبرعين حول أنشطة الجمعية



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

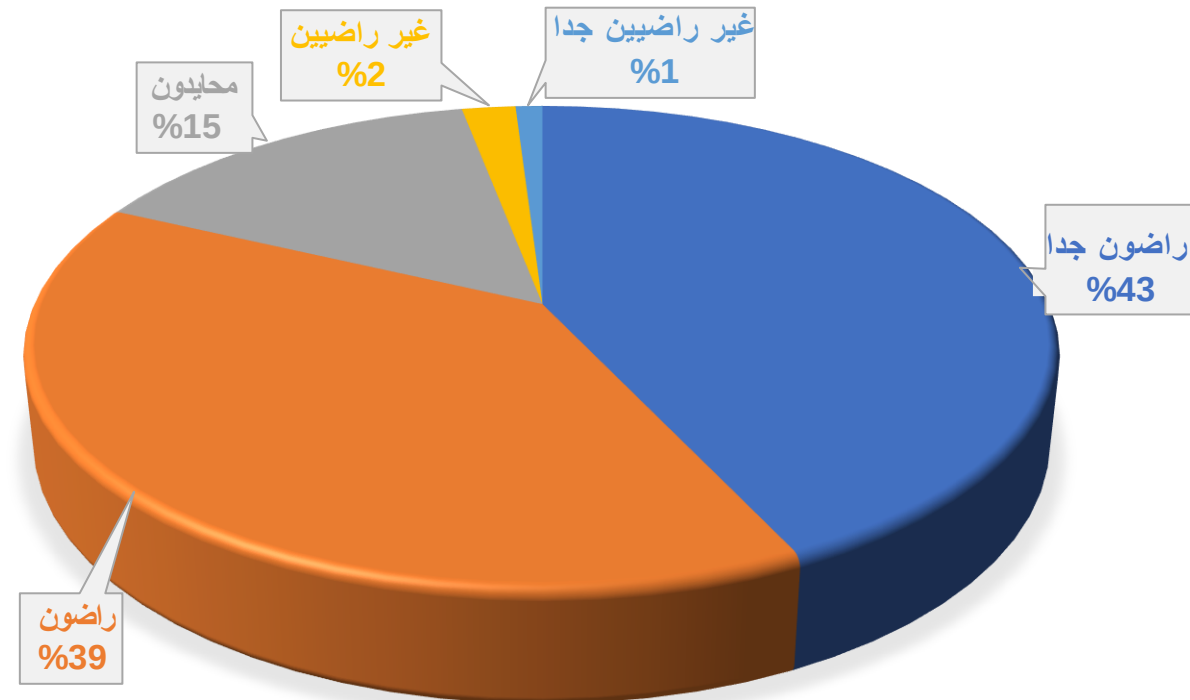
المستفيدون

عدد الاستجابات : ٢٦٠٠

نسبة الرضا : ٨٢ %

ابرز الملاحظات

- تقدير لسرعة تقديم المساعدات وجودة الخدمات
- الحاجة الى زيادة الأنشطة التوعوية والخدمات الموجهة للأسر
- اقتراحات لتحسين الية التواصل والتسجيل في البرامج



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

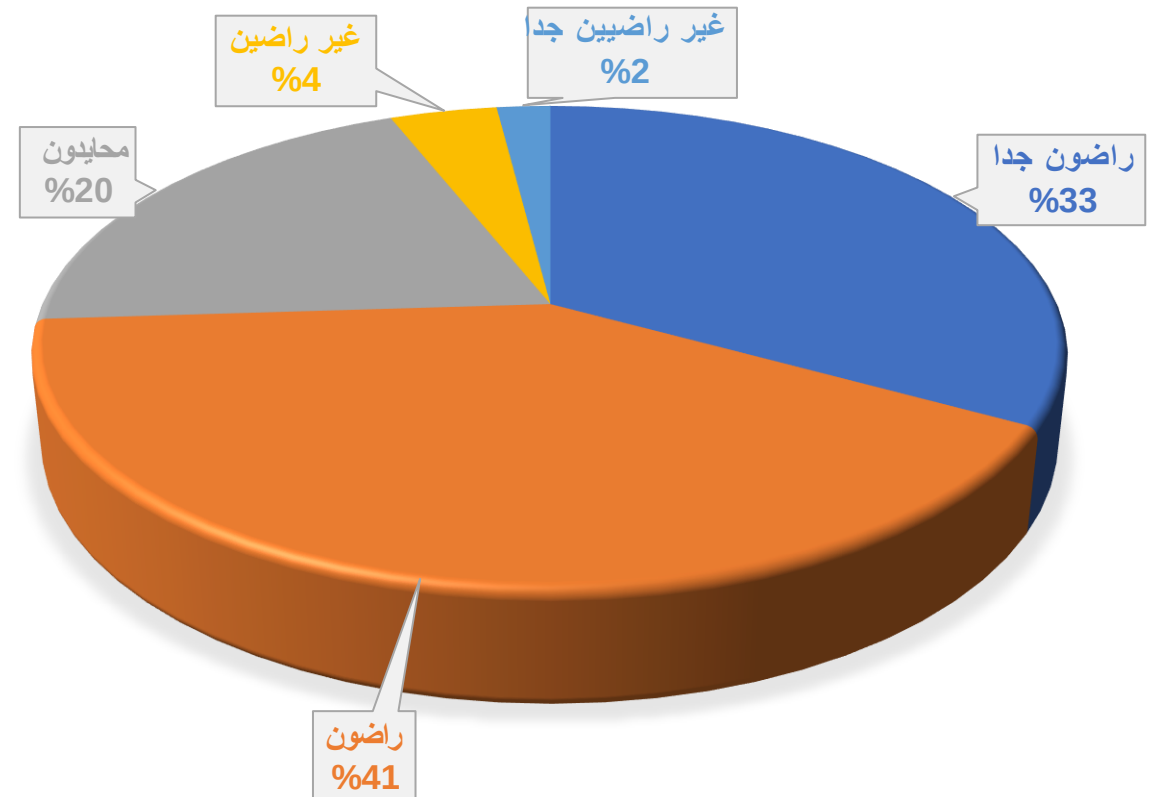
الموظفون

عدد الاستجابات : ١٢

نسبة الرضا : ٧٤%

ابرز الملاحظات

- الحاجة الى مزيد من البرامج التدريبية
- تحسين البيئة المكاتية للعمل
- الرغبة في تحسين نظام التقييم والترقية



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

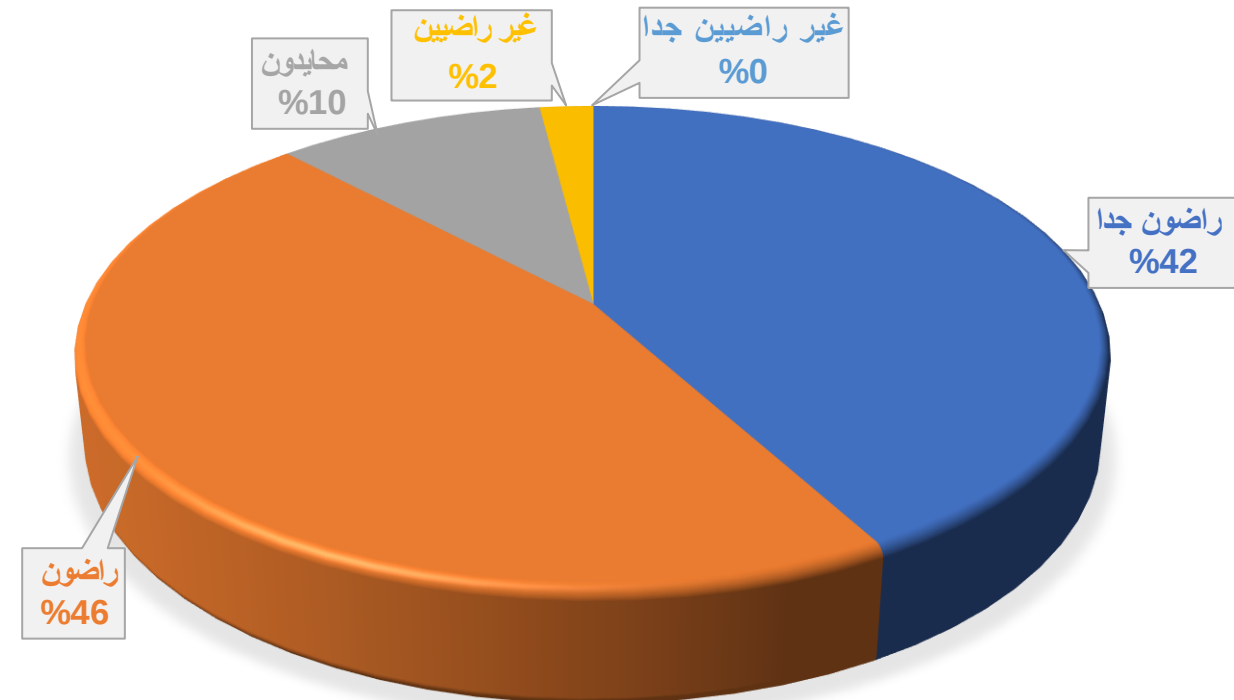
المتطوعون

عدد الاستجابات : ٧٩

نسبة الرضا : ٨٨ %

ابرز الملاحظات

- تقدير الدور الذي يلعبونه في خدمة المجتمع
- الرغبة في توفير فرص تدريب وتطوير للمتطوعين
- الحاجة الى تحسين التنسيق في بعض الانشطة



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

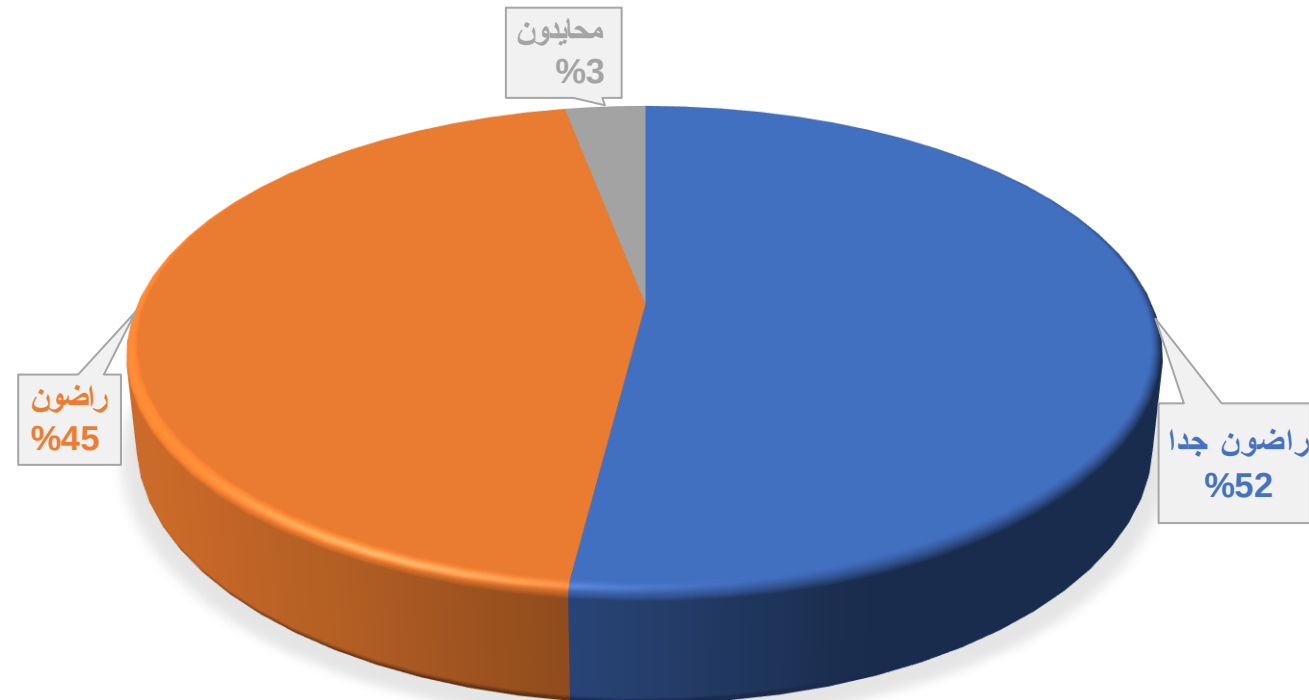
الشركاء والجهات الحكومية

عدد الاستجابات : ٥

نسبة الرضا : ٩٧ %

ابرز الملاحظات

- الرغبة في زيادة التنسيق والتعاون في المشاريع الاغاثية
- اقتراحات لتحسين اليات التواصل الرسمي بين الجمعية والجهات الاخرى



التوصيات والإجراءات المقترحة

- تعزيز التواصل الدوري مع المتبرعين لتوفير تقارير مفصلة عن المشاريع
- تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية للموظفين والمتطوعين لرفع كفاءتهم
- تطوير اليات تواصل اكثر فاعلية مع المستفيدين لتحسين تجربتهم
- تعزيز التعاون مع الشركاء والجهات الحكومية من خلال اجتماعات دورية

الخاتمة

نتائج قياس الرضا تظهر التفاني الكبير لجمعية في خدمة مجتمعها
مع وجود مجالات للتحسين لضمان رضا أكبر لأصحاب العلاقة ، سيتم تنفيذ
التوصيات المقترحة لضمان تقديم خدمة أفضل ولتعزيز الشركات المثمرة مع كافة
الاطراف

تَم بِحَمْدِ اللَّهِ