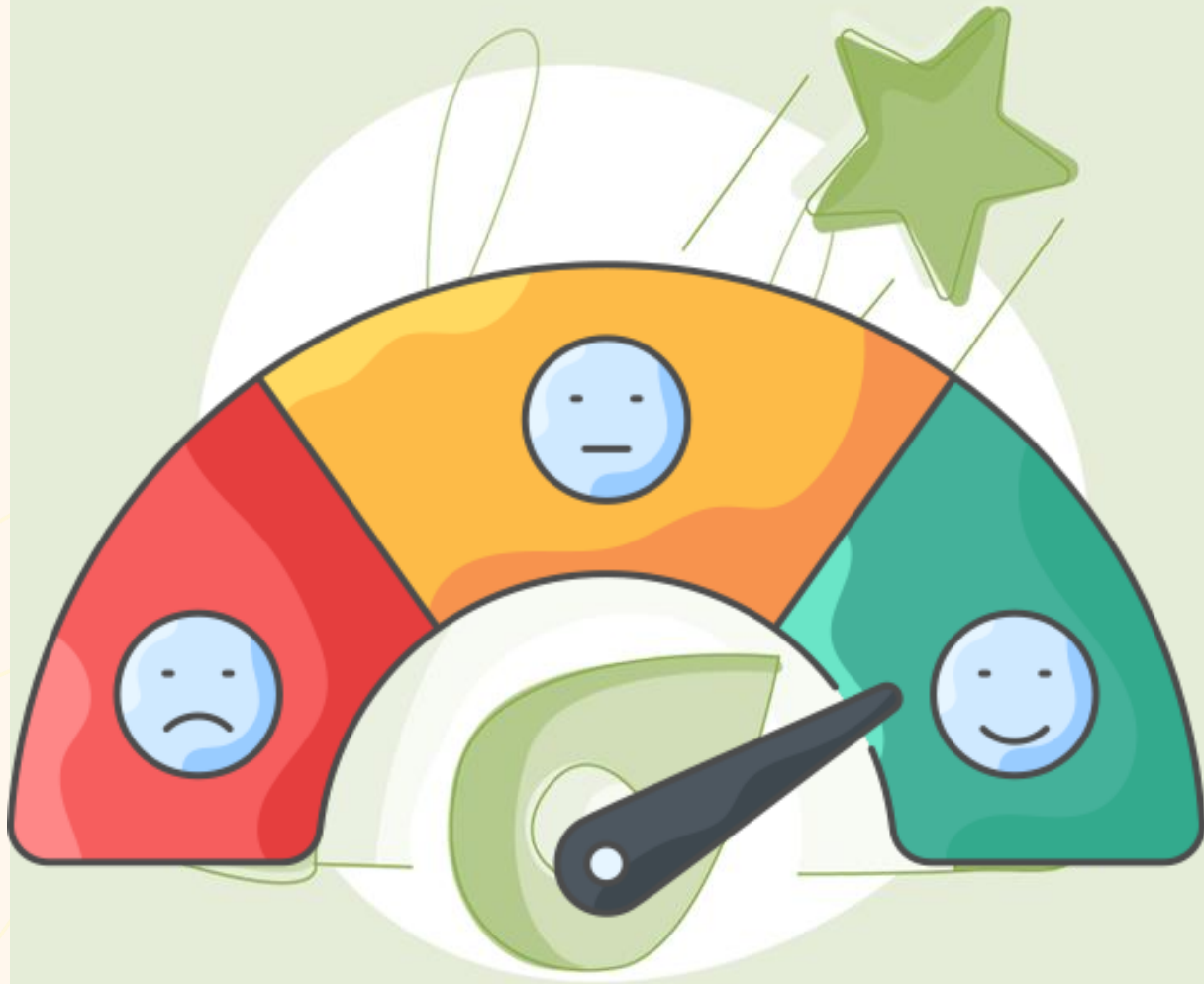




جمعية مداد للخدمات الإنسانية
بمنطقة مكة المكرمة



نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة

٢٠٢٤



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 والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أفضل الصلاة وأتم التسليم

يُعد قياس رضا أصحاب العلاقة أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها جمعية مداد للخدمات الإنسانية لضمان تحسين جودة خدماتها وتحقيق تطلعات الفئات المستفيدة منها. يسهم هذا التقرير في تقديم رؤية واضحة حول مستوى رضا المتبرعين، والمستفيدين، والموظفين، والمتطوعين، والشركاء، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والفرص المتاحة للتطوير. تم إجراء هذا القياس وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير لضمان الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية، بهدف تحسين أداء الجمعية وتلبية احتياجات جميع الأطراف بأفضل صورة ممكنة، بما يحقق أهدافنا في خدمة المجتمع وتعزيز دور الجمعية الإنساني.

الفئات المستهدفة

المصطلح	شرح المصطلح
المتبرعون	الأفراد والمؤسسات الذين يدعمون الجمعية ماليًا.
المستفيدون	الأفراد والعائلات المستفيدة من المساعدات والخدمات الإغاثية.
الموظفون	العاملون في الجمعية بدوام كامل أو جزئي.
المتطوعون	الأفراد الذين يساهمون بجهودهم وخبراتهم في أنشطة الجمعية
الشركاء والجهات الحكومية	الجهات الرسمية والشركات التي تتعاون مع الجمعية

نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

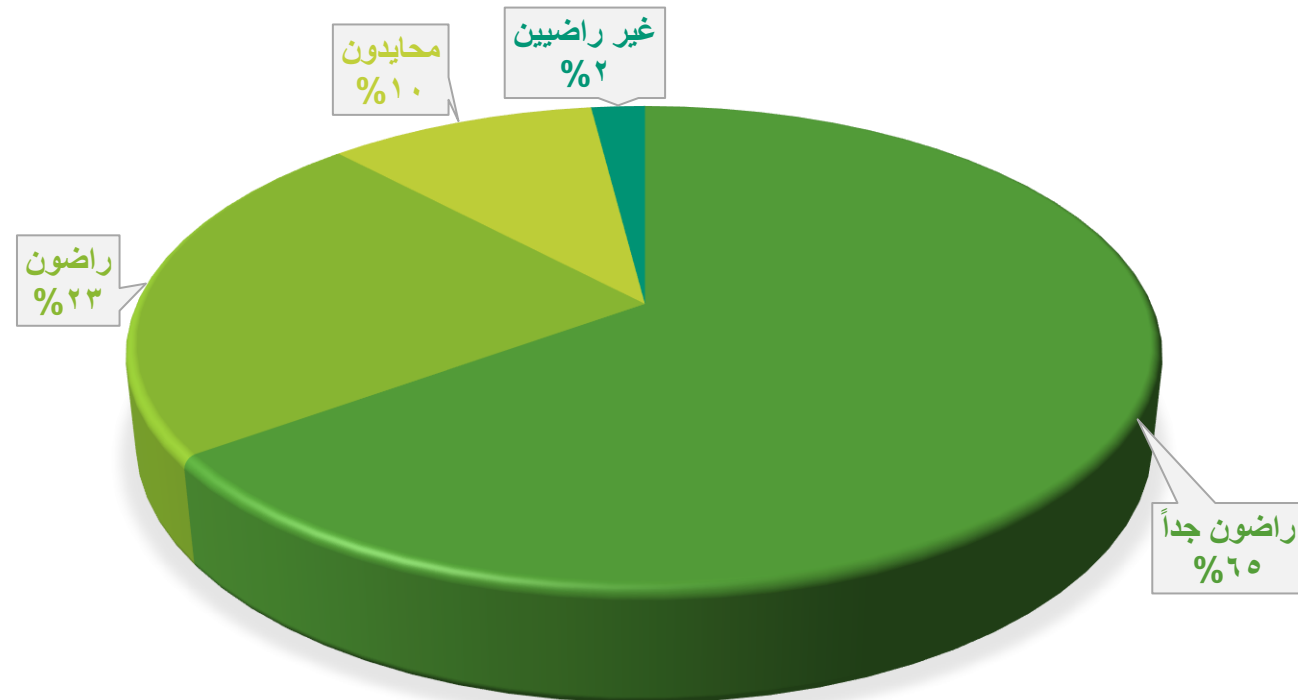
المتبرعون

عدد الاستجابات : ٧٩

نسبة الرضا : ٨٨%

أبرز الملاحظات:

- الحاجة إلى 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)

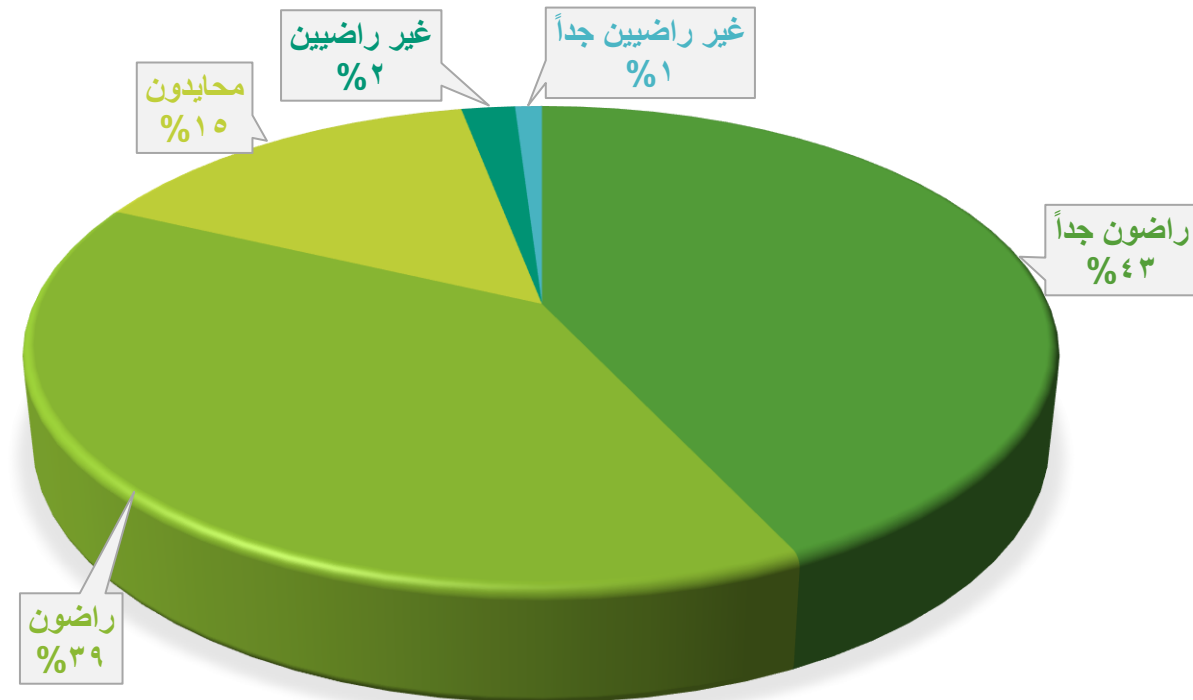
المستخدمون

عدد الاستجابات : ١٥٣

نسبة الرضا : ٨٢%

أبرز الملاحظات:

- ملاحظات على سرعة تقديم الخدمات.
- عدم معرفة التقديم على الخدمات .
- مواثمة الاحتياج مع طلبات المستخدمين



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

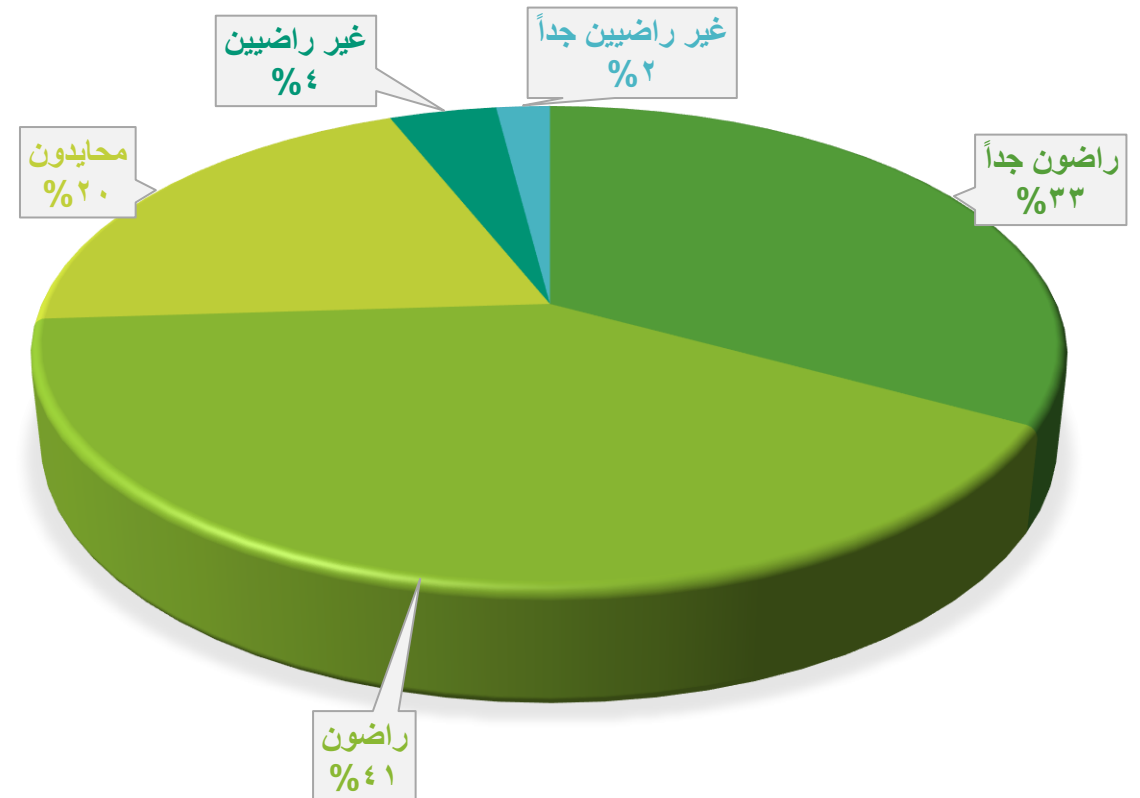
الموظفون

عدد الاستجابات : ٧

نسبة الرضا : ٧٤%

أبرز الملاحظات:

- الحاجة إلى مزيد من البرامج التدريبية.
- تحسين البيئة المكانية للعمل.
- الرغبة في تحسين نظام التقييم والترقية.



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

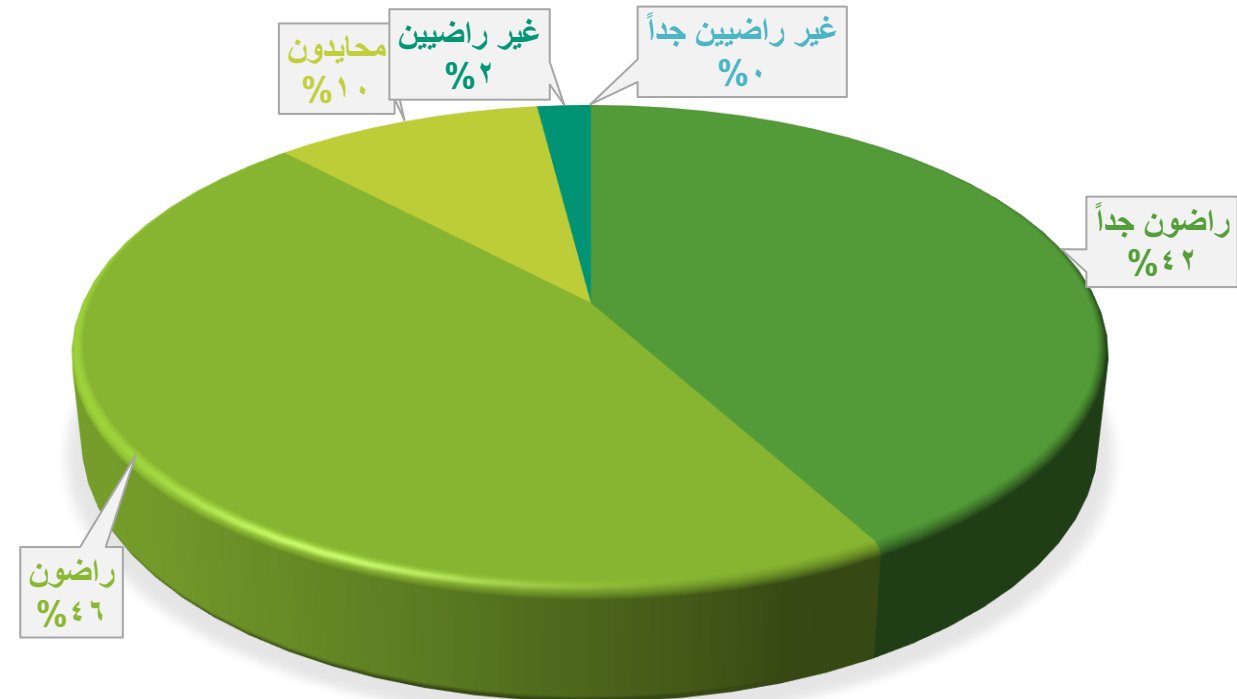
المتطوعون

عدد الاستجابات : ٦٠٠

نسبة الرضا : ٩٠%

أبرز الملاحظات:

- تقدير للدور الذي يلعبونه في خدمة المجتمع.
- الرغبة في توفير فرص تدريب وتطوير للمتطوعين.
- الحاجة إلى تحسين التنسيق في بعض الأنشطة.



نتائج قياس الرضا (النتائج حسب الفئة)

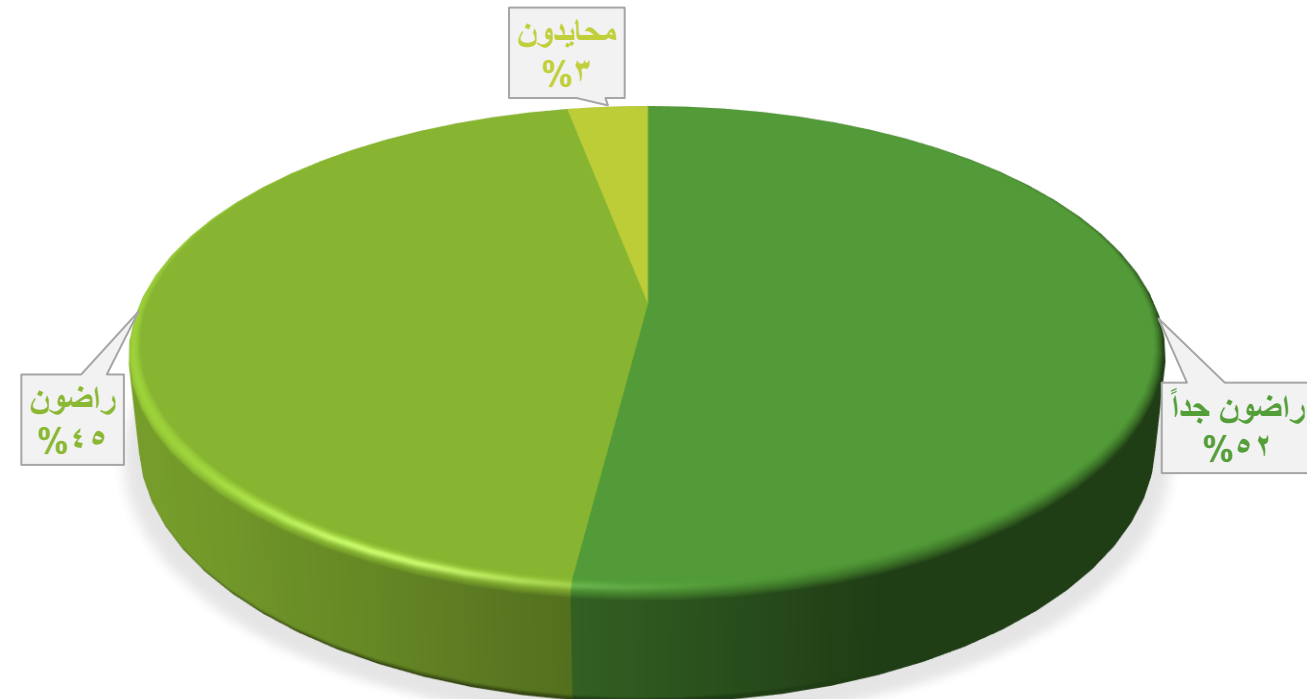
الشركاء والجهات الحكومية

عدد الاستجابات : ٧

نسبة الرضا : ٩٧%

أبرز الملاحظات:

- الرغبة في زيادة التنسيق والتعاون في المشاريع الإغاثية.
- اقتراحات لتحسين آليات التواصل الرسمي بين الجمعية والجهات الأخرى.



التوصيات والإجراءات المقترحة

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

الخاتمة

نتائج قياس الرضا تظهر التفاني الكبير لجمعية مداد للخدمات الإنسانية في خدمة مجتمعتها، مع وجود مجالات للتحسين لضمان رضا أكبر لأصحاب العلاقة. سيتم تنفيذ التوصيات المقترحة لضمان تقديم أفضل خدمة ولتعزيز الشراكات المثمرة مع كافة الأطراف.

تم بحمد الله