



تقرير قياس رضا اصحاب العلاقة

(قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج الارزاق)



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠

- البنك السعودي الأمريكي

٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠

- البنك الأهلي التجاري

٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤

- البنك السعودي الفرنسي

١٠٤٠٠٠٠٨٠٥٩٩٠١

- بنك الرياض

٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢

- البنك السعودي الهولندي

٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤

- مصرف الراجحي

٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١

- البنك السعودي البريطاني

٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠

- البنك العربي الوطني

٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧

- بنك البلاد



المقدمة:

يهدف هذا التقرير لقياس مستوى رضا اصحاب العلاقة المتعاملين مع جمعية البر بمكة المكرمة والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها بهدف تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل واعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم واقتراحاتهم.

من هم أصحاب العلاقة:

- الموظفين.
- المتطوعين.
- المستفيدين.
- الموردين.
- الداعمين.



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠

البنك السعودي الأمريكي -

٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠

البنك الأهلي التجاري -

٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤

البنك السعودي الفرنسي -

١٠٤٠٠٠٨٠٥٩٩٠١

بنك الرياض -

٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢

البنك السعودي الهولندي -

٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤

مصرف الراجحي -

٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١

البنك السعودي البريطاني -

٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠

البنك العربي الوطني -

٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧

بنك البلاد -



قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج الارزاق

- من المعنيين للإجابة على الاستطلاع؟
مستفيدي برنامج الارزاق من جمعية البر بمكة المكرمة
- الآلية المتبعة لإجراء الاستطلاع؟
استخدام استطلاع رأي إلكتروني من خدمات قوقل عن طريق Google Drive.
- عدد المشاركين في الاستطلاع؟
(٧٨٨) من اصل (١٥٣٩) مستفيدًا
- ما الخدمات التي يشملها استطلاع الرأي من برامج الجمعية؟
برنامج الارزاق.
- القائمون على إجراء الاستطلاع وتحليله؟
قسم الجودة والتطوير.
- للاطلاع على الاستبيان الرجاء (الضغط هنا).



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠

البنك السعودي الأمريكي -

٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠

البنك الأهلي التجاري -

٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤

البنك السعودي الفرنسي -

١٠٤٠٠٠٨٠٥٩٩٠١

بنك الرياض -

٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢

البنك السعودي الهولندي -

٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤

مصروف الراجحي -

٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١

البنك السعودي البريطاني -

٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠

البنك العربي الوطني -

٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧

بنك البلاد -



■ محاور الاستطلاع ونتائجه؟.

بند الاستطلاع		النتيجة	
		لا اوافق	اوافق
هل مقدار المساعدة كافي؟		٣٦٨ (٤٧,٢%)	٤١٢ (٥٢,٨%)
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية؟		٦٣ (٨,١%)	٧١٧ (٩١,٩%)
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية سهل وسريع؟		٥٣ (٦,٨%)	٧٢٧ (٩٣,٢%)
تقدم الجمعية الخدمة خلال مدة الزمنية مناسبة؟		١٢٥ (١٦%)	٦٥٥ (٨٤%)
استقبال وطريقة تعامل موظف الجمعية معي مميزاً؟		٢٠ (٢,٦%)	٧٦٠ (٩٧,٤%)
الإجراءات والتعليمات الخدمات المقدمة في الجمعية واضحة و ذات شفافية؟		٤٢ (٥,٤%)	٧٣٨ (٩٤,٦%)
تقدم الجمعية الخدمات بنسبة عالية من المرونة؟		٥٥ (٧,١%)	٧٢٥ (٩٢,٩%)
الشكاوى المقدمة تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع من قبل العاملين في الجمعية؟		٦٦ (٨,٥%)	٧١٤ (٩١,٥%)
هل واجهتك مشاكل في النظام الالكتروني للجمعية؟		١٣٨ (١٧,١٧%)	٦٤٢ (٨٢,٣%)
الرضا بشكل عام			
غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا
٣٦ (٤,٦%)	٦١ (٧,٨%)	٣١٥ (٤٠,٤%)	٣٦٨ (٤٧,٢%)
تتلخص المقترحات المقدمة:		١- زيادة مبالغ المساعدات والدعم. ٢- تحسين برامج الجمعية الالكترونية. ٣- طلب بتحويل مساعدة برنامج الارزاق لتصرف شهرياً.	



٢٦٣ ٠١٥٥٩ ٠٠

البنك السعودي الأمريكي -

٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠

البنك الأهلي التجاري -

٦٦٦٨ ٠٠٠٠١٥٤

البنك السعودي الفرنسي -

١٠٤٠٠٠٠٨٠٥٩٩٠١

بنك الرياض -

٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢

البنك السعودي الهولندي -

٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤

مصرف الراجحي -

٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١

البنك السعودي البريطاني -

٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠

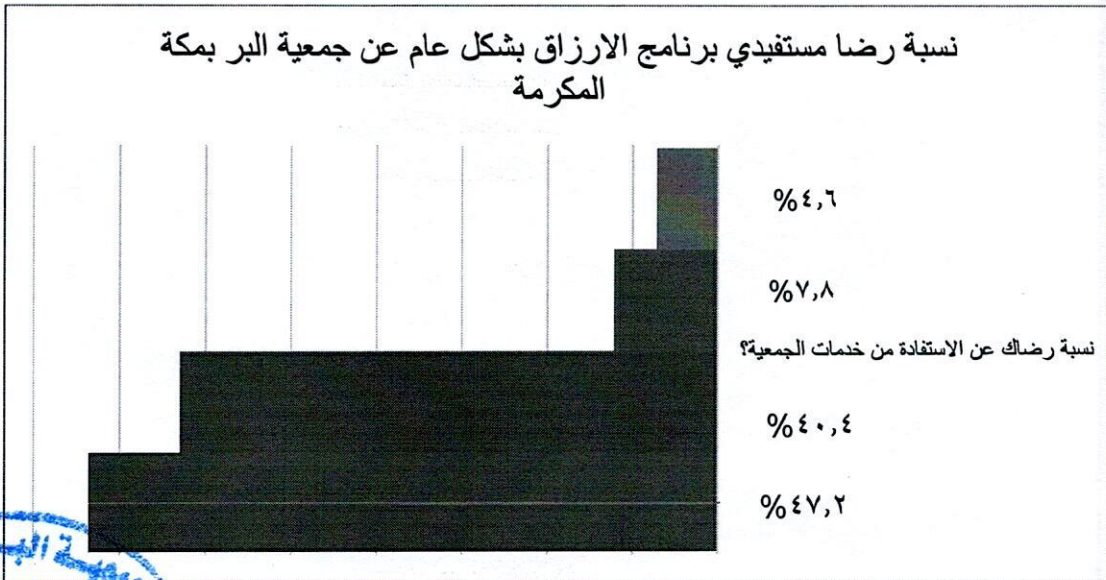
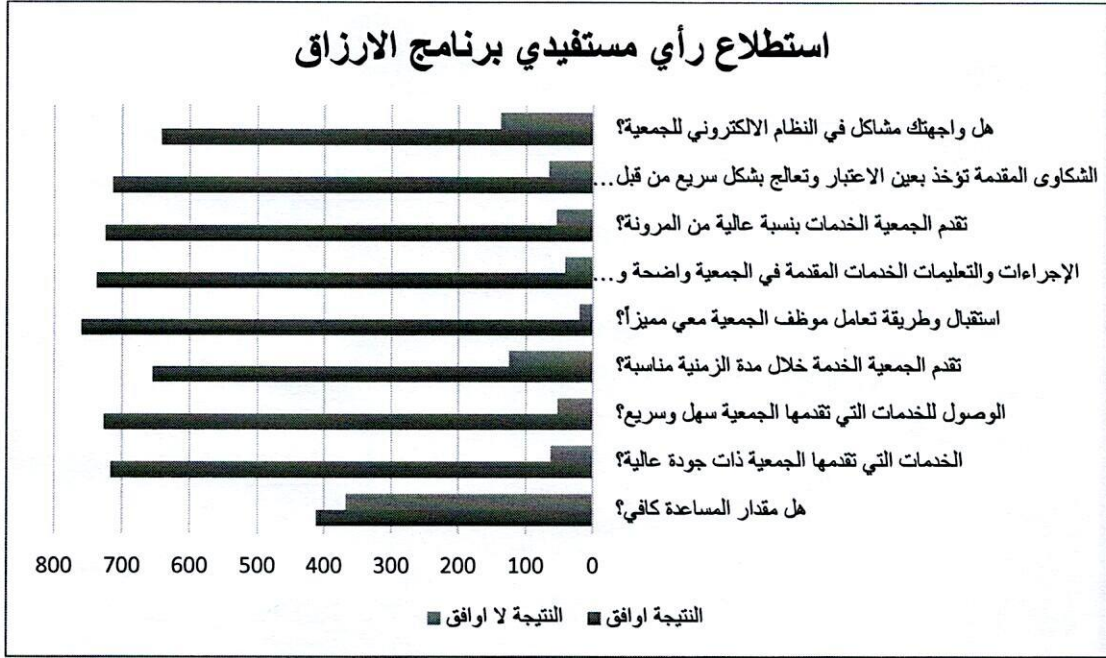
البنك العربي الوطني -

٩٩٩٣ ٠٠٠٠١٠٠٠٠٧

بنك البلاد -



رسم بياني للجدول:



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠

- البنك السعودي الأمريكي

٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤

- البنك السعودي الفرنسي

٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢

- البنك السعودي الهولندي

٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١

- البنك السعودي البريطاني

٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠

- البنك الأهلي التجاري

١٠٤٠٠٠٨٠٥٩٩٠١

- بنك الرياض

٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤

- مصرف الراجحي

٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠

- البنك العربي الوطني

٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٠٧

- بنك البلاد