



## تقرير يلخص تقييم اصحاب العلاقة من المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها جمعية البر بمكة المكرمة

تم انشاء استمارات استطلاع الرأي عن طريق قسم الجودة لقياس رضا اصحاب العلاقة من مستفيدي الخدمات المقدمة من الجمعية ، قياس رضا الموظفين ، قياس رضا المتطوعين ، قياس رضا الداعمين وقياس رضا الموردين ( وكانت اهداف استطلاعات الرأي كالتالي:

- تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل واعطاء الفرصة لأصحاب المصلحة لمشاركة تجربتهم واقتراحاتهم.
- ايجاد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع للاقتراحات المقدمة.
- الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.
- معرفة رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية.
- تقييم الاداء.

وتضمنت الاستطلاعات عدة محاور تتلخص في التالي:

- جودة الخدمات المقدمة.
- سهولة الوصول للخدمة.
- المدة الزمنية في تقديم الخدمات.
- سرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات.
- مدى الشفافية والافصاح.
- وضوح الاجراءات والتعليمات.
- مرونة تقديم الخدمة.
- الرضا بشكل عام.

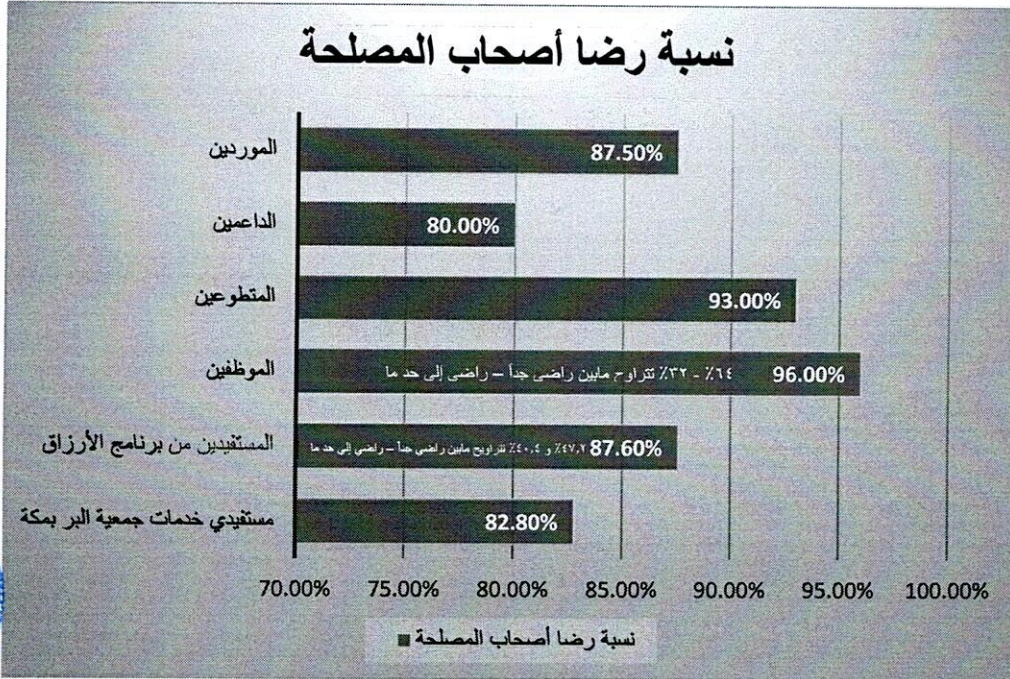


٢٦٣٠١٥٥٩٠٠	- البنك السعودي الأمريكي	٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠	- البنك الأهلي التجاري
٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤	- البنك السعودي الفرنسي	١٠٤٠٠٠٨٠٥٩٩٠١	- بنك الرياض
٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٢	- البنك السعودي الهولندي	٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٢٦٠٠٤	- مصرف الراجحي
٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١	- البنك السعودي البريطاني	٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠	- البنك العربي الوطني
		٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧	- بنك البلاد



وكانت نتائج الرضا بشكل عام من راضي جداً الى حداً ما تتراوح ما بين:

نسبة الرضا	اصحاب العلاقة
٨٢,٨%	مستفيدي خدمات جمعية البر بمكة
٤٧,٢% الى ٤٠,٤%	المستفيدين من برنامج الارزاق
٦٤% الى ٣٢%	الموظفين
٩٣%	المتطوعين
٨٠%	الداعمين
٨٧,٥%	الموردين



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠

٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤

٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢

٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١

البنك السعودي الأمريكي -

البنك السعودي الفرنسي -

البنك السعودي الهولندي -

البنك السعودي البريطاني -

٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠٠١٠٠

١٠٤٠٠٠٠٨٠٥٩٩٠١

٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤

٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠

٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧

البنك الأهلي التجاري -

بنك الرياض -

مصـرف الراجحي -

البنك العربي الوطني -

بنك البلاد -