



جمعية قيراط
لرعاية شؤون الموتى بينبع
(تصريح رقم ٢٠٢٧)

تحليل استطلاعات رضا المستفيدين وتقييم البرامج والخدمات ٢٠٢٤م

جمعية قيراط لرعاية شؤون الموتى بينبع

١٤٤٦هـ
٢٠٢٥م



معكم في مصابكم.
ونعتز بخدمتكم.

qirat.org.sa 

info@qirat.org.sa 

0556002311 



تحليل استطلاعات رضا المستفيدين



جمعية قيراط لرعاية شؤون المهوى يتبع

استطلاعات رضا المستفيدين وتقييم البرامج والخدمات للعام ٢٠٢٤م



تحليل استطلاعات رضا المستفيدين



جمعية قيراط لرعاية شؤون المهوى يتبع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مَهَيِّدٌ .

تسعى **جمعية قيراط لرعاية شؤون الموتى بينبع** ضمن أهدافها وسياساتها الاستراتيجية إلى الارتقاء بخدماتها بما يحقق رضى المستفيدين وشركاء النجاح، عبر تلمس احتياجاتهم وتطويرها بما يتناسب مع توقعاتهم، حيث أن العناية بالمستفيد الداخلي والخارجي من أولويات الجمعية من خلال قياس رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية والتي تساهم في الكشف عن مواطن القوة لتعزيزها وفرص التحسين للاستفادة منها في التطوير وتقديم خدمات ذات جودة عالية تفوق توقعاتهم .

واستطلاعات رضا المستفيدين لتقييم البرامج والأنشطة المقدمة تعتبر أداة مهمة لتحسين الخدمات وتعزيز التواصل وقياس الأداء واتخاذ القرارات بشكل مستنير، كما أنها تلعب دورًا مهمًا في تقييم أداء الجمعية، للفوائد التالية:

١. تحسين الخدمات .

- تحديد نقاط القوة والضعف: تساعد استطلاعات الرضا في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

- تحسين جودة الخدمات: يمكن استخدام النتائج لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

٢. تعزيز التواصل .

- فهم احتياجات المستفيدين: تساعد الاستطلاعات في فهم احتياجات وتوقعات المستفيدين.

- بناء علاقات قوية: يمكن أن تعزز الاستطلاعات العلاقات بين المنظمة والمستفيدين.

٣. قياس الأداء .

- تقييم الأداء: يمكن استخدام استطلاعات الرضا لقياس أداء المنظمة ومدى تحقيق أهدافها.

- مقارنة الأداء: يمكن مقارنة نتائج الاستطلاعات بمرور الوقت لتحديد التغيرات في الرضا.

٤. اتخاذ القرارات .

- دعم اتخاذ القرارات: توفر استطلاعات الرضا بيانات قيمة يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

- تخصيص الموارد: يمكن استخدام النتائج لتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية.

٥. تعزيز الشفافية .

- الشفافية في الأداء: تعزز استطلاعات الرضا الشفافية في أداء المنظمة.

- بناء الثقة: يمكن أن تساهم الاستطلاعات في بناء الثقة بين المنظمة والمستفيدين.

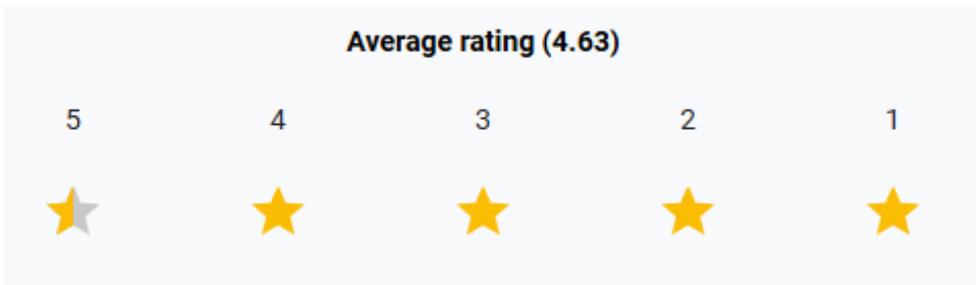


ونعرض لكم فيما يلي الرسوم البيانية التحليلية لنتائج استطلاعات الرأي التي أجرتها الجمعية مؤخرا .

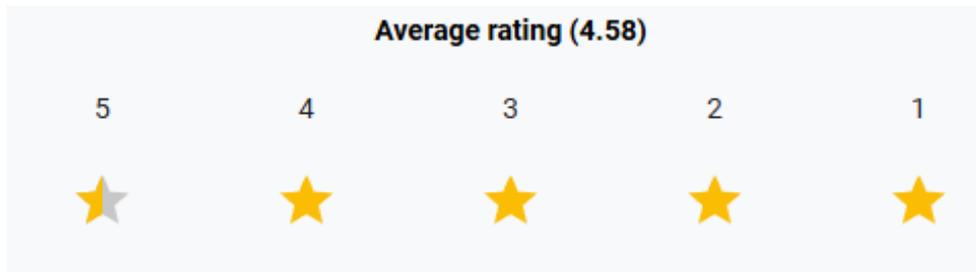


أولا : رضا المستخدمين .

(١) مستوى الرضا عن الجمعية وبرامجها وخدماتها .



(٢) مدى الرضا عن سهولة الإجراءات الخاصة بالجمعية .





٣) أبرز الإيجابيات التي لاحظتها خلال عمل الجمعية .

- ◀ لا توجد إجابة .
- ◀ سرعة الاستجابة ودقة المواعيد .
- ◀ الاهتمام بتجهيز الموتى وإعانة ذويهم .
- ◀ تجهيز الجناز وتوصيلها إلى أي منطقة أو محافظة .
- ◀ الدقة والاحترافية .
- ◀ التفاعل السريع مع جميع الأحداث .
- ◀ التجاوب بأسرع وقت .
- ◀ تبليغ المجتمع المحلي بالصلاة على الجنازة .
- ◀ جمعية متميزة في تقديم خدماتها .
- ◀ خدمات جدا ممتازة وأدعو الله لكم أن يجزيكم خير الجزاء وأن يبارك لكم .
- ◀ ممتازة .
- ◀ تنوع تقديم الخدمات في مجال اختصاص الجمعية .
- ◀ إكرام الميت والمواساة لأهله .
- ◀ تعاون الجميع وتوضيح كل ما يتم الاستفسار عنه بكل شفافية .
- ◀ الدعاية ممتازة .
- ◀ سهولة الوصول إلى المستفيد بأقل جهد .
- ◀ الخدمة المقدمة لإبلاغ الحضور للصلاة على الجناز .
- ◀ الاستجابة .
- ◀ كل أعمال الجمعية ممتازة .
- ◀ سرعة الإبلاغ والاستجابة .
- ◀ تقديم الخدمة في أسرع وقت وبكل حب .
- ◀ الرسائل بأسماء المتوفين ونقل الموتى .
- ◀ كل شي جميل .
- ◀ توفير ما تحتاجه المغسلة .



٤) التحديات أو الصعوبات التي تحتاج إلى التحسين والمعالجة من وجهة

نظرك .

- ◀ لا يوجد .
- ◀ لا توجد إجابة .
- ◀ الاستمرارية بتجهيز الموتى وإعانة ذويهم .
- ◀ هذا يعود إلى الإدارة بالجمعية .
- ◀ لا .
- ◀ الدعم .
- ◀ تسويق حملات التبرع بشكل أفضل .
- ◀ كل شي على أكمل وجهه بارك الله فيكم .
- ◀ ما شاء الله . كل شيء ممتاز .
- ◀ ما شاء الله الجمعية ناجحة ونطلب من الله لها دوام النجاح .
- ◀ التبرع المفترض يكون بأي مبلغ في موقع الجمعية .
- ◀ إيجاد مورد مالي دائم لاستمرار الجمعية ببرامجها .
- ◀ لا يوجد .
- ◀ تحسين وتطوير استقبال مكان المعزين في المقبرة .
- ◀ لا يوجد .
- ◀ والله لا يوجد .
- ◀ لا أعلم .
- ◀ لا شي .
- ◀ تطوير بأدوات حديثة .



٥) مقترحات أو برامج ترغب من الجمعية أن تقدمها؟ أو لديك رسالة توجهها

للجمعية .

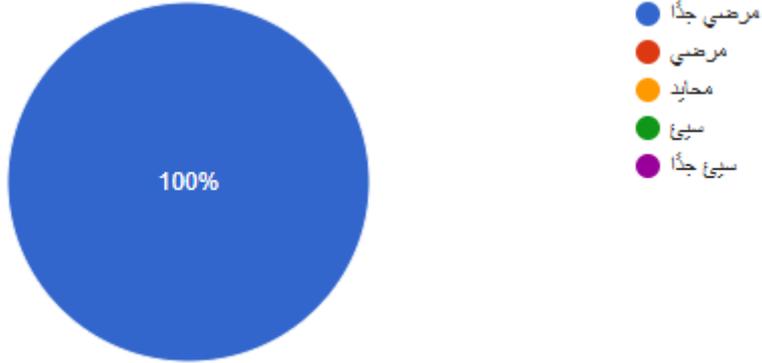
- ◀ لا شكرا على تفهمكم .
- ◀ أسأل الله أن يبارك في جهودكم ويرزقكم الإخلاص ويجزيكم خيرا .
- ◀ نعم لا تكتب في جامع الجامع الكبير هكذا لا تستقيم لغة اكتب في الجامع الكبير ينبع أو في مسجد ينبع الكبير .
- ◀ تكون الصلاة على الجنائز في جامع المرشد اللي جوار السوق المركزي للخضار تفادي للزحمة السيارات .
- ◀ إبرام إعلان للجمعية بالتواصل الاجتماعي والخدمات الرقمية .
- ◀ كتب الله أجرهم وجعل ما يقدمونه في ميزان حسناتهم .
- ◀ وفقكم الله .
- ◀ اطلب منكم أن تكثر من الإعلانات مع مشاهير ينبع لكي يتبرع الجميع ونكون جميعنا مشتركين في الأجر .
- ◀ أتمنى للجميع التوفيق والنجاح .
- ◀ أتمنى مساعدة المحتاجين والنظر في العوائق التي يواجهونها .
- ◀ الرجاء توضيح أرقام التواصل بالأوقات مع كل رسالة ترسلها الجمعية .
- ◀ الله يعطيهم العافية على التميز وتقديم أفضل الخدمات وهذا ليس بغريب عليهم ونتطلع لمزيد من التقدم والجديد ببارك الله فيكم .
- ◀ أتمنى لكافة العاملين بالجمعية التوفيق والنجاح .
- ◀ إيجاد مكان مناسب لكبار السن واستقبال المعزين بعد دفن الجنائز .
- ◀ الله يوفقكم ويسعدكم .
- ◀ المساهمة في فتح مقبرة في ينبع الصناعية أو البلد .
- ◀ لا شيء .
- ◀ زيادة في الاهتمام وتوظيف عدد أكبر .



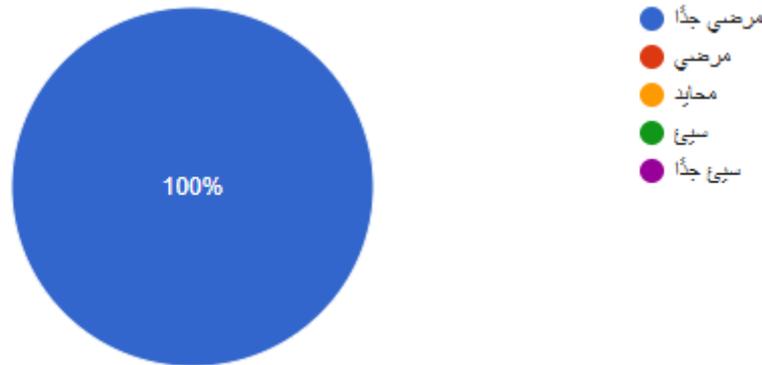


ثانياً : الموظفون والمتعاونون .

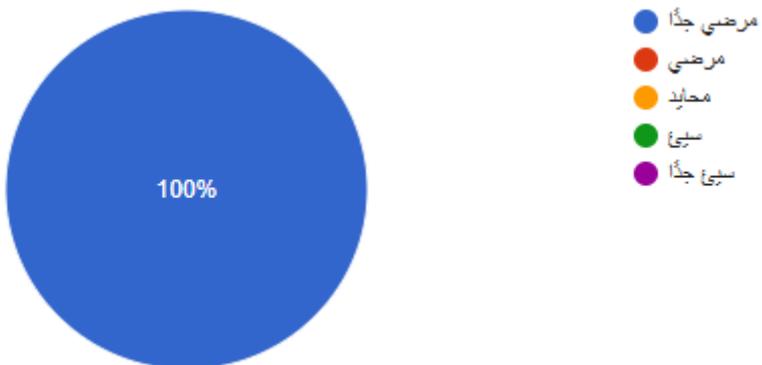
(١) الوصف الوظيفي واضح وملائم لطبيعة عملك .



(٢) بيئة العمل مريحة وآمنة .

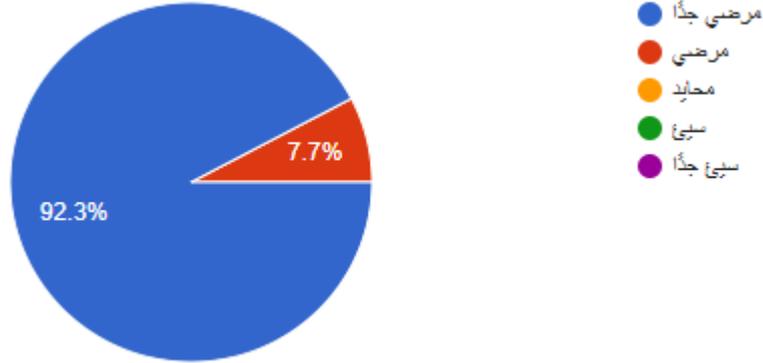


(٣) أهداف الجمعية والتي تطمح الادارة العليا الوصول إليها واضحة ومفهومة .

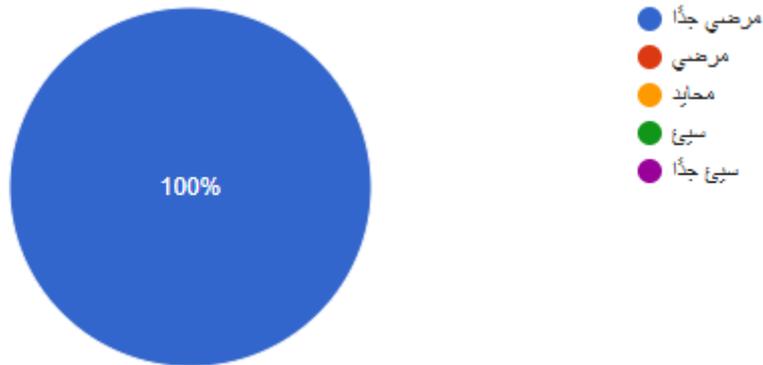




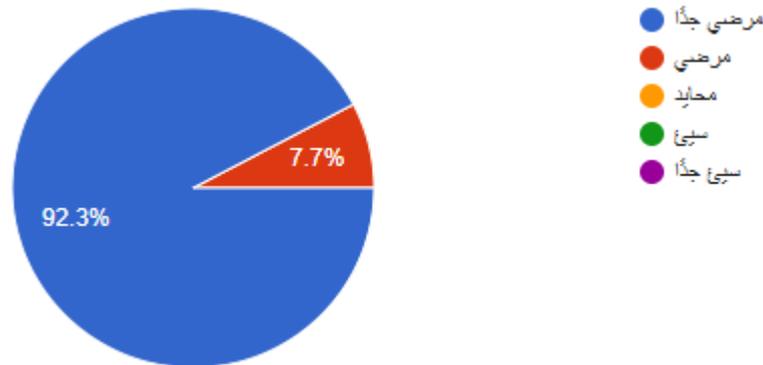
٤) سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيدة .



٥) مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ويتم تطبيقه .

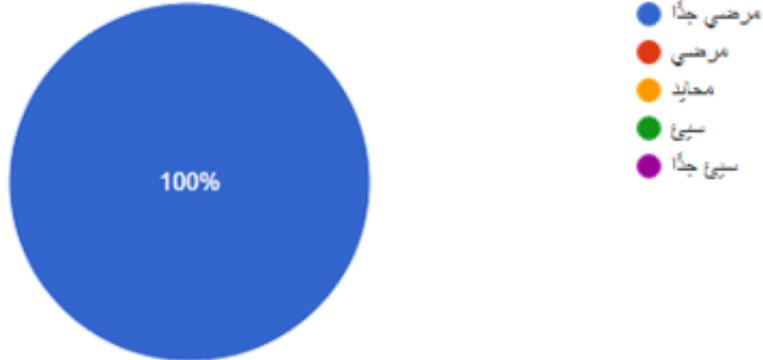


٦) يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية .

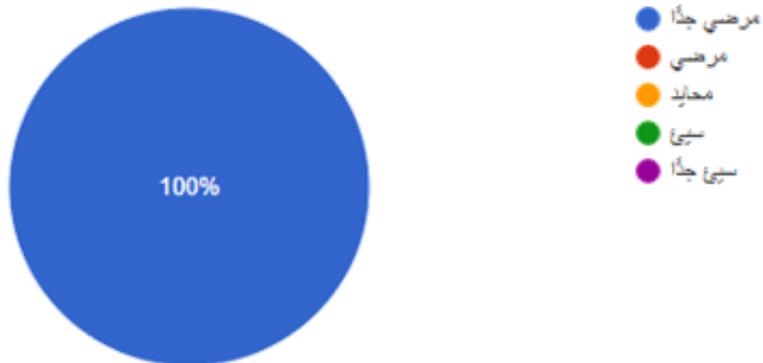




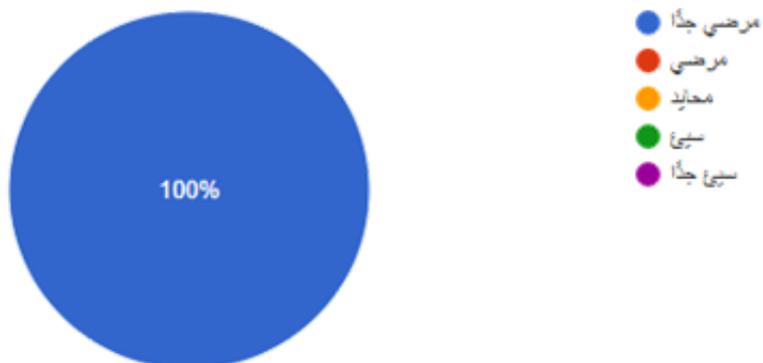
٧) تجد تقديراً من قبل مديريك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي .



٨) لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل .

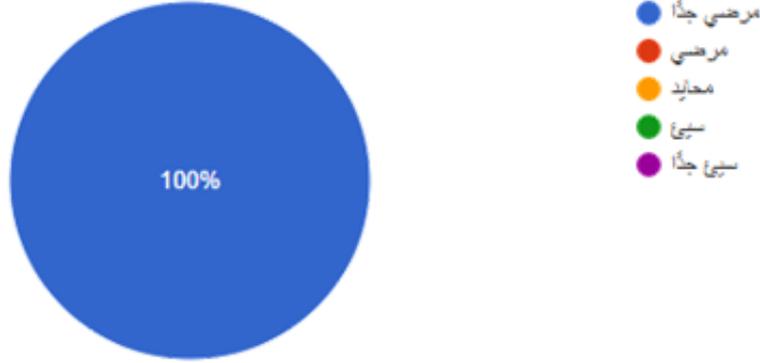


٩) النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك .

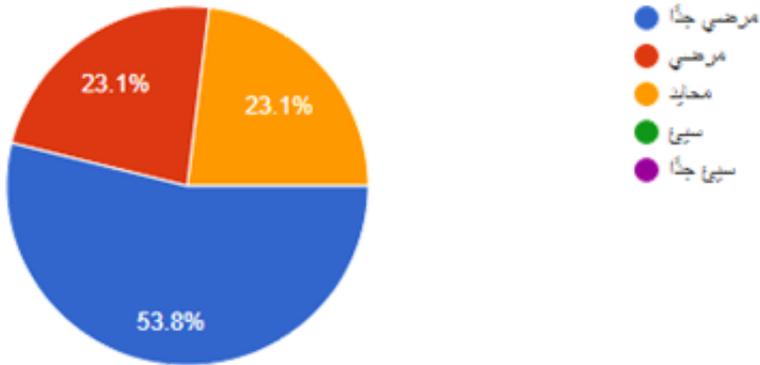




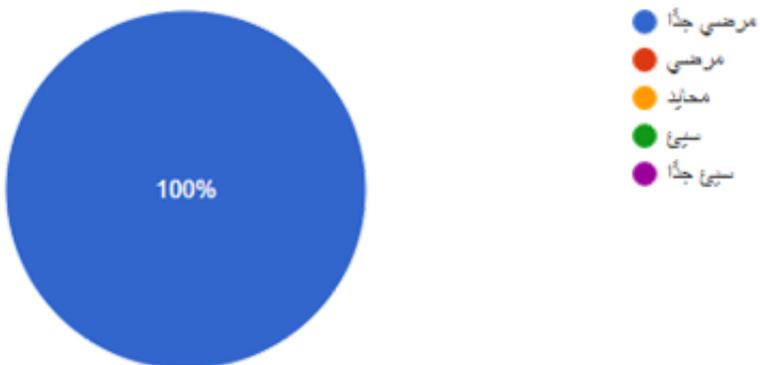
١٠) نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعلياً حقيقة أدائك بالعمل .



١١) يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مرضياً لك .



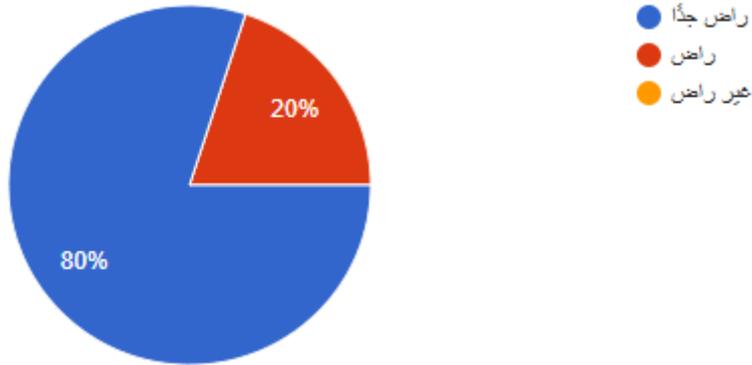
١٢) مدى رضاك العام عن الجمعية .



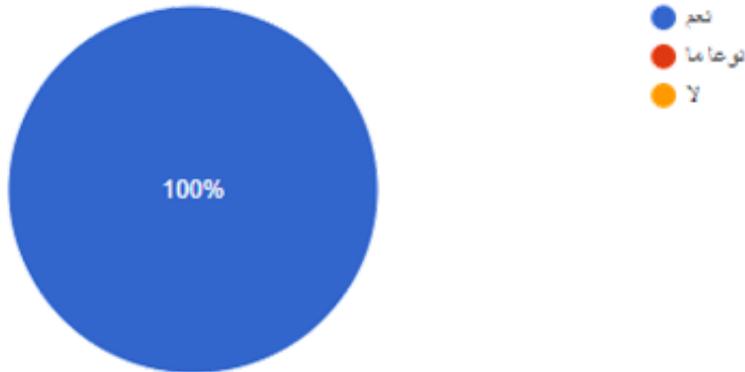


ثالثاً : مجلس الإدارة .

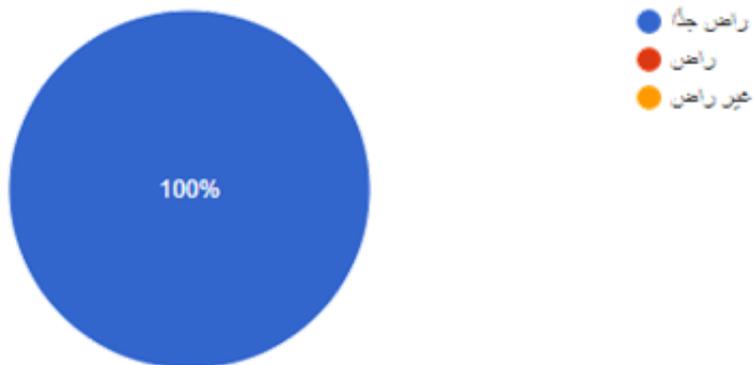
(١) هل توقيت عقد اجتماعات المجلس مناسب من وجهة نظرك؟



(٢) هل كان عدد الاجتماعات خلال عام ٢٠٢٤م يحقق طموحك كعضو مجلس؟

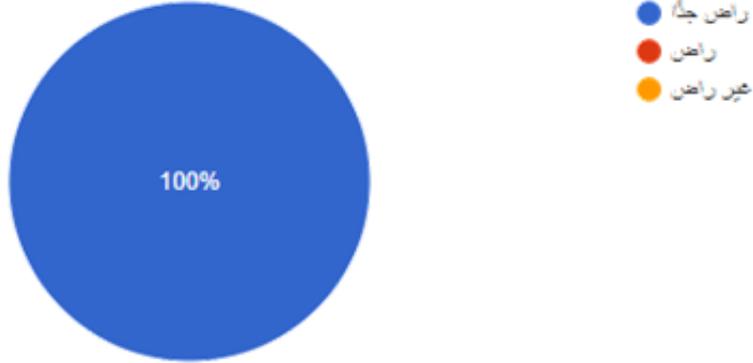


(٣) هل أوراق العمل ومحاورة الاجتماعات كانت تصاك بشكل واضح قبل الاجتماع؟

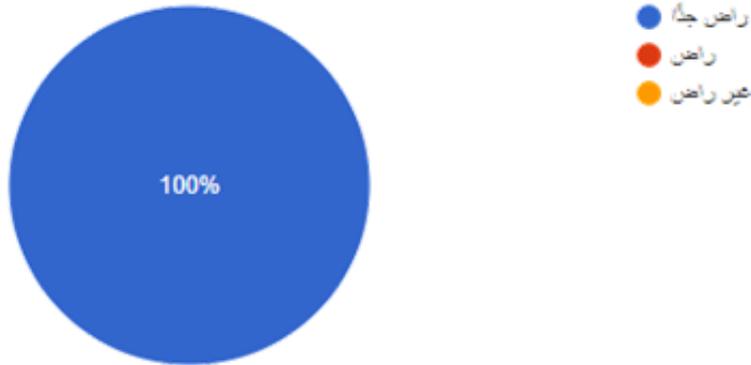




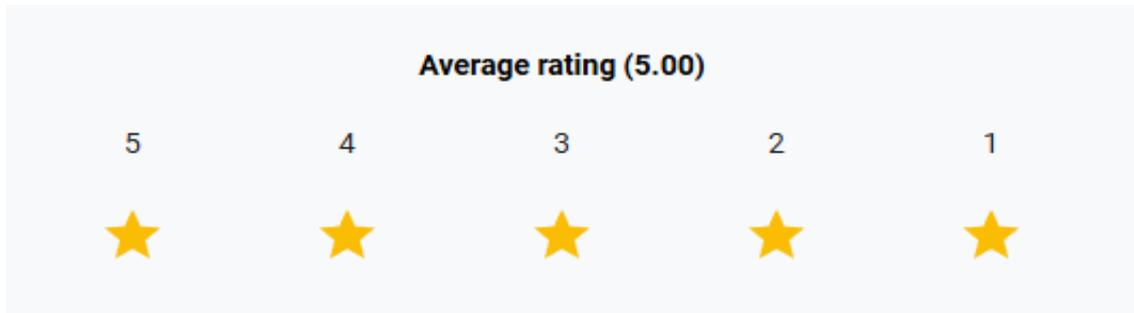
٤) هل القرارات التي اتخذت في الاجتماعات لها تأثير إيجابي واضح على الجمعية؟



٥) هل تجد خلال الاجتماعات بأن هناك تفاعل في طرح الآراء فتثري الجو العام للاجتماعات؟



٦) بوجه عام، ما مدى رضاك عن الجمعية؟



٧) في حال وجود اقتراحات أو ملحوظات برجاء التفضل بها.

◀ متابعة تنفيذ التوصيات .

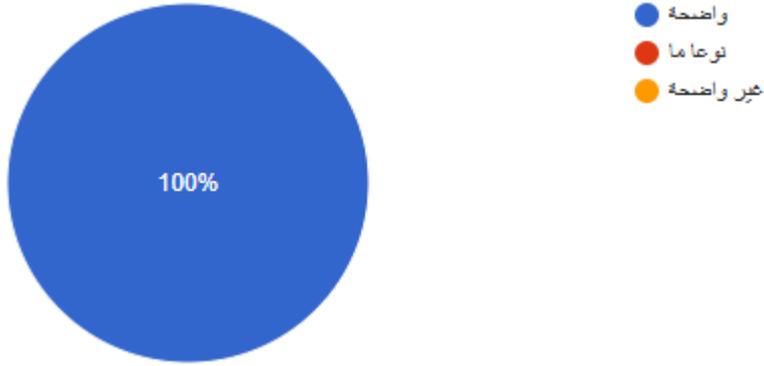
◀ جزاكم الله خيراً .



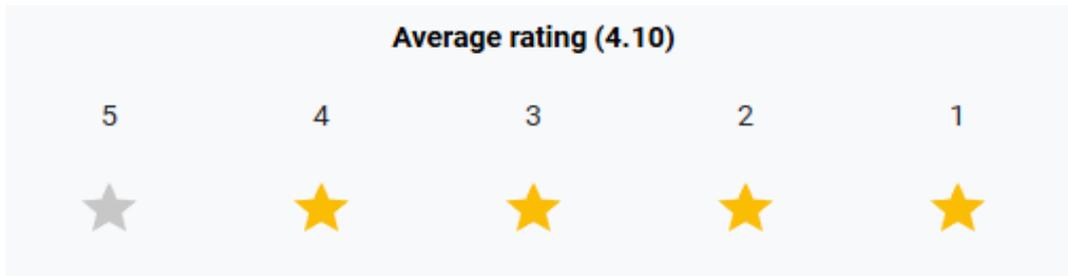


رابعاً : الجمعية العمومية .

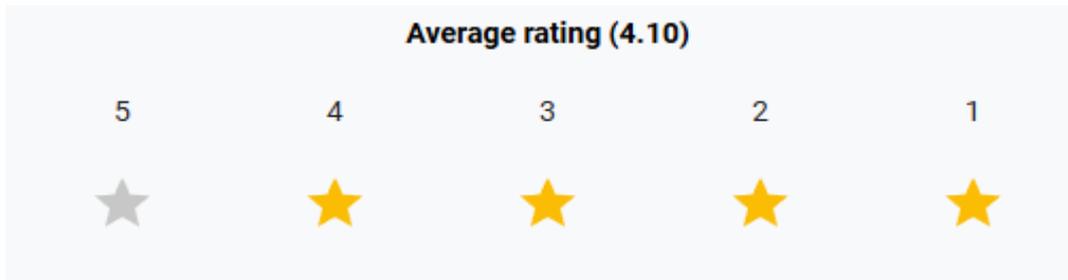
(١) هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ؟



(٢) ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟

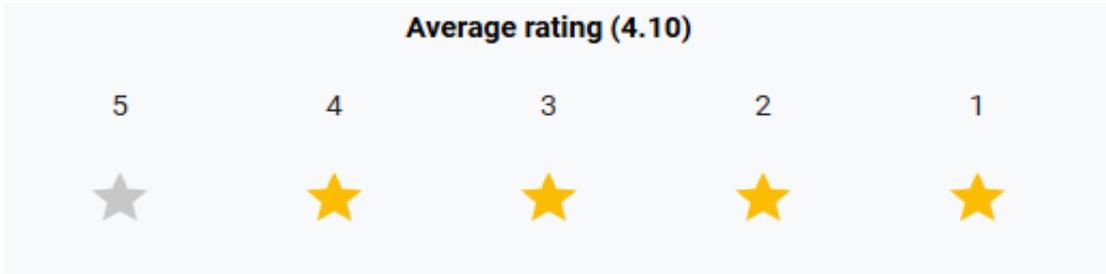


(٣) ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟

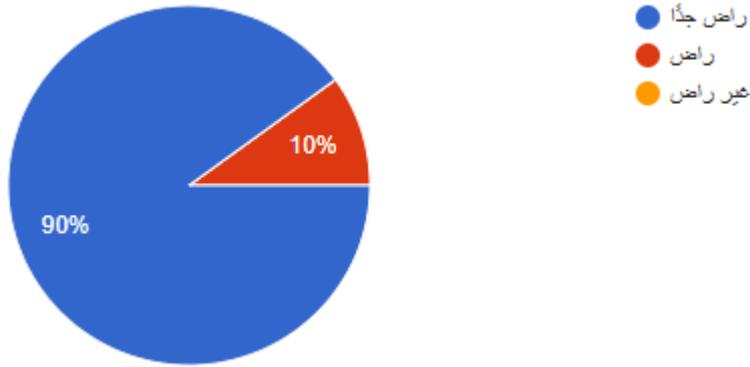




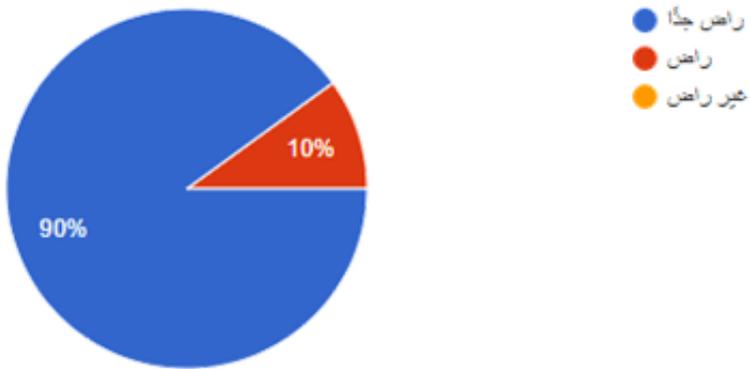
٤) ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟



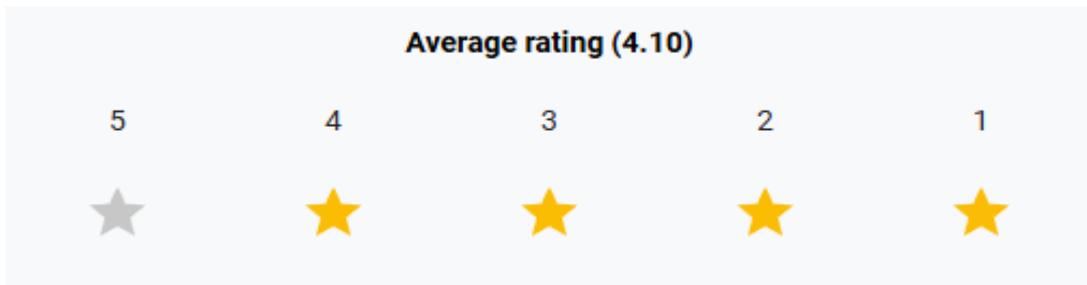
٥) ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟



٦) هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟



٧) بوجه عام، ما مدى رضاك عن الجمعية؟





- ٨) في حال وجود اقتراحات أو ملحوظات برجاء التفضل بها .
- ◀ لا يوجد .
 - ◀ جزاكم الله خيرا .
 - ◀ بارك الله في جهودكم .



اطلاع مجلس الإدارة

تم اطلاع مجلس إدارة الجمعية، على استطلاعات رضا العملاء

في اجتماع مجلس إدارة الجمعية

رقم: (٢)، لعام: ٢٠٢٥م

بتاريخ: ١٤٤٦/١٢/٢٨هـ،

الموافق: ٢٤/٦/٢٠٢٥م .



جمعية قيراط
لرعاية شؤون الموتى بينبع

معكم في مصابكم
ونعتز بخدمتكم



قيراط: إكرام ومواساة، وخير يمتد..