

# جمعية البر بمكة المكرمة

تأسست عام ١٣٧١هـ

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٧

"حسنة الحرم بمائة ألف حسنة"  
ستون عاماً من البر والعطاء

رؤية VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جمعية البر بمكة المكرمة

٠١٢ ٥٣٤١٧٣٠

٠١٢ ٥٣٧٤٦٤٤

ص.ب : ١٠٩٩

مكة المكرمة ٢١٩٥٥

المملكة العربية السعودية

alber\_makkah@hotmail.com

ww.alber-makkah.com

## تقرير لقياس رضا اصحاب العلاقة ( قياس مستوى رضا المستفيدين )



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

# جمعية البر بمكة المكرمة

تأسست عام ١٣٧١ هـ

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٧

"حسنة الحرم بمائة ألف حسنة"  
ستون عاماً من البر والعطاء

رؤية VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جمعية البر بمكة المكرمة

٠١٢ ٥٣٤١٧٣٠

٠١٢ ٥٣٧٤٦٤٤

ص.ب : ١٠٩٩

مكة المكرمة ٢١٩٥٥

المملكة العربية السعودية

alber\_makkah@hotmail.com

ww.alber-makkah.com

## 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 مشاركة تجربتهم واقتراحاتهم.

## من هم أصحاب العلاقة:

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



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 المعنيين للإجابة على الاستطلاع؟  
مستفيدي خدمات جمعية البر بمكة المكرمة المحدثة بياناتهم بشكل كامل.
- الآلية المتبعة لإجراء الاستطلاع؟  
استخدام استطلاع رأي إلكتروني من خدمات قوقل عن طريق Google Drive.
- عدد المشاركين في الاستطلاع؟  
( ٧٥٤ ) من اصل ( ١١٠٨ ) مستفيدًا
- ما الخدمات التي يشملها استطلاع الرأي من برامج الجمعية؟  
قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية بشكل عام.
- 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	- مصرف الراجحي
٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١	- البنك السعودي البريطاني	٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠	- البنك العربي الوطني
		٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧	- بنك البلاد

# جمعية البر بمكة المكرمة

تأسست عام ١٣٧١هـ

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٧

"حسنة الحرم بمائة ألف حسنة"  
ستون عاماً من البر والعطاء

رؤية VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جمعية البر بمكة المكرمة  
٠١٢ ٥٣٤١٧٣٠  
٠١٢ ٥٣٧٤٦٤٤  
ص.ب : ١٠٩٩  
مكة المكرمة ٢١٩٥٥  
المملكة العربية السعودية  
alber\_makkah@hotmail.com  
www.alber-makkah.com

## ■ محاور الاستطلاع ونتائجه؟

بند الاستطلاع		النتيجة	
		راضي جداً	راضي الى حد ما
مدى رضاك عن خدمة الموظفين؟		٦٤٣ (٨٦,٣%)	٧٠ (٩,٤%)
مدى رضاك عن الخدمة المقدمة؟		٥٧٢ (٧٦,٨%)	١٤٧ (١٩,٧%)
هل هذه الخدمة المقدمة لك تساعد احتياجاتك؟		٤٥٤ (٦٠,٩%)	١٩٥ (٢٦,٢%)
هل لديك علم باللوائح وانظمة الجمعية الخاصة بتقديم المساعدات؟		٤٧٨ (٦٤,٢%)	٧٢ (٩,٧%)
مدى رضاك عن سرعة تجاوب الادارة مع الشكاوى؟		٥٩٠ (٧٩,٢%)	١٤٤ (١٩,٣%)
بشكل عام ما مدى رضاك عن الجمعية؟		٦١٧ (٨٢,٨%)	١٢١ (١٦,٣%)
تتلخص المقترحات المقدمة:		١. زيادة مبالغ المساعدات والدعم. ٢. طلبات المساعدة والتسجيل في برامج الجمعية. ٣. طلب بتحويل مساعدة برنامج الارزاق لتصرف شهرياً.	



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
		٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٠٧	- بنك البلاد

# جمعية البر بمكة المكرمة

تأسست عام ١٣٧١هـ

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٧

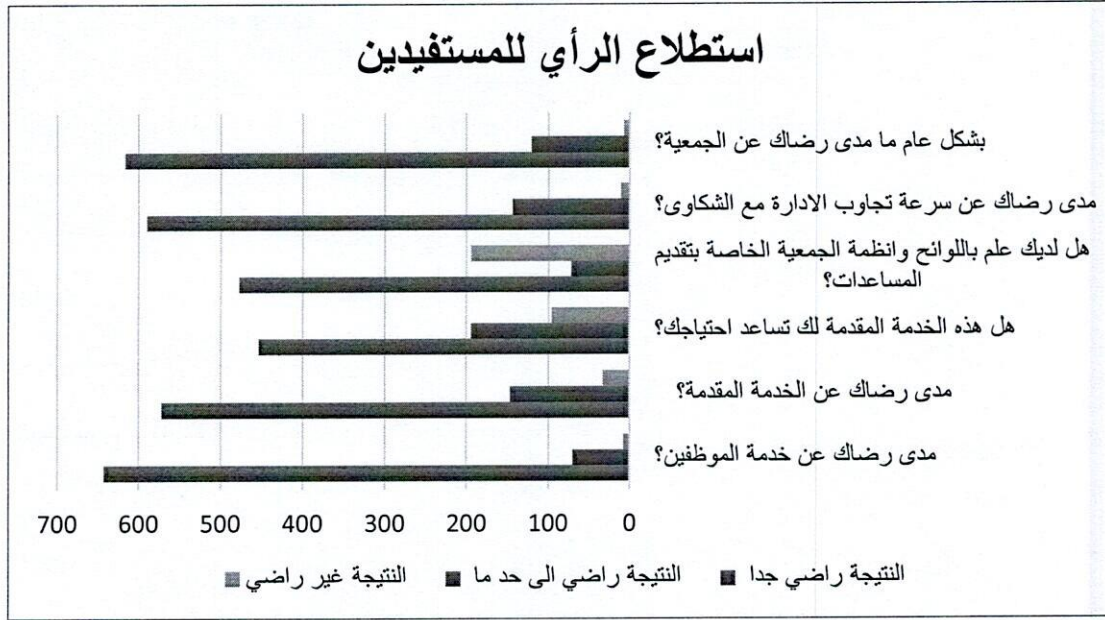
"حسنة الحرم بمائة ألف حسنة"  
ستون عاماً من البر والعطاء

رؤية 2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جمعية البر بمكة المكرمة  
٠١٢ ٥٣٤١٧٣٠  
٠١٢ ٥٣٧٤٦٤٤  
ص.ب : ١٠٩٩  
مكة المكرمة ٢١٩٥٥  
المملكة العربية السعودية  
alber\_makkah@hotmail.com  
www.alber-makkah.com

## رسم بياني للجدول:



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠  
٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤  
٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٢  
٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١

البنك السعودي الأمريكي -  
البنك السعودي الفرنسي -  
البنك السعودي الهولندي -  
البنك السعودي البريطاني -

٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠  
١٠٤٠٠٠٨٠٥٩٩٠١  
٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤  
٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠  
٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٠٧

البنك الأهلي التجاري -  
بنك الرياض -  
مصرف الراجحي -  
البنك العربي الوطني -  
بنك البلاد -