



لجمعية شرق جدة الأهلية

لعام 2024م

جهة الإصدار:

إدارة العلاقات العامة والإعلام





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تمهيد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد ،،،
تحرص الجمعية على قياس رضا العملاء من خلال تلك
الخدمات التي تقدمها عن طريق المبادرات والبرامج
المتنوعة، حيث شمل المقياس خلال عام 2024م على
محاور عدة وهي:

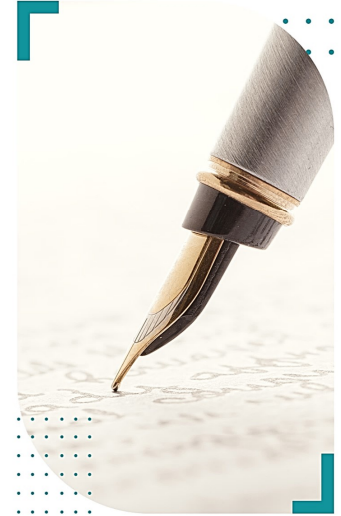
1. قياس رضا المستفيدين

2. قياس رضا العاملين

3. قياس رضا أصحاب المصلحة

4. قياس رضا المستأجرين

وكل هذا يأتي من باب حرص الجمعية على تقديم أجود
الخدمات والبرامج للمستفيدين ومعرفة مجالات التحسين
للأعوام القادمة وزيادة الولاء للجمعية
وصلّى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه
أجمعين .



ملخص نتائج مقاييس الرضا لجمعية شرق جدة الأهلية لعام 2024

95.73%

م	نوع المقياس	نسبة الرضا
1	قياس رضا المستفيدين	97.2%
2	قياس رضا العاملين	87.13%
3	قياس رضا أصحاب المصلحة	100%
4	قياس رضا المستأجرين	98.6%
المتوسط العام لجميع المقاييس		95.73%



أولاً: قياس رضا المستفيدين توعية الجاليات

8	عدد الأسئلة	توعية الجاليات	الإدارة
96.5%	متوسط نسبة الرضا	120	عدد الردود

رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
1	ما مدى رضاكم عن بيئة الفصول الدراسية	97.3%
2	ما مدى رضاكم عن المنهج التعليمي	96.93%
3	ما مدى رضاكم عن الداعية وأسلوبه التعليمي	97.7%
4	ما مدى رضاكم عن البرامج الدعوية المقدمة لك	96%
5	ما مدى رضاكم عن خدمات (الإعاشة والنقل)	94%
6	ما مدى رضاكم عن الرحلات الاجتماعية	96.66%
7	ما مدى رضاكم عن الرحلات الإيمانية	96.93%
8	ما مدى رضاكم عن الوسائل الدعوية المقدمة لك	96.26%
	المتوسط العام	96.5%

أولاً:

قياس رضا المستفيدين الوسائل الدعوية

22	عدد الأسئلة	الوسائل الدعوية	الإدارة
99.87%	متوسط نسبة الرضا	12	عدد الردود

رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
1	هل استفدت من الوسائل الدعوية المقدمة من الجمعية	100%
2	رضاك عن الوسائل الدعوية المقدمة للمستفيدين بشكل عام	100%
3	رضاك عن الصورة والسمعية لجمعية شرف جدة الأهلية	100%
4	رضاك عن أسلوب وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة	100%
5	رضاك عن الشفافية في التعامل	100%
6	تقييمك لمستوى جودة الوسائل الدعوية المقدمة لك	100%
7	رضاك عن سهولة الوصول للوسائل الدعوية في الجمعية	100%
8	رضاك عن المدة الزمنية لتقديم الوسائل الدعوية	100%
9	رضاك عن الاستجابة لطلبات المستفيدين	100%
10	رضاك عن الابداع والابتكار في الوسائل الدعوية	98.12%
11	رضاك عن التجديد في الوسائل الدعوية	100%

نتائج مقاييس الرضا لجمعية شرف جدة الأهلية لعام 2024م

أولاً: قياس رضا المستفيدين الوسائل الدعوية

22	عدد الأسئلة	الوسائل الدعوية	الإدارة
99.87%	متوسط نسبة الرضا	12	عدد الردود

رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
12	رؤاك عن سرعة تقديم الوسائل الدعوية للمستفيدين	100%
13	رؤاك عن المرونة في التعامل مع المستفيدين	100%
14	رؤاك عن تواصل الجمعية معك	100%
15	رؤاك عن وسائل تواصل الجمعية معك	100%
16	رؤاك عن معالجة شكاوى المستفيدين	100%
17	رؤاك عن الوسائل الدعوية التي تقدمها الجمعية	100%
18	رؤاك عن العدل والمساواة في تقديم الخدمات للمستفيدين	100%
19	رؤاك عن سمعة الخدمات (الوسائل الدعوية) التي تقدمها الجمعية	100%
20	رؤاك عن التعاون في توفير وتبادل المعلومات	100%
21	رؤاك عن الوسائل الإلكترونية المقدمة من الجمعية	100%
22	هل توصي الآخرين بالتعامل مع جمعية شرق جدة الأهلية والاستفادة من وسائلها الدعوية	100%

نتائج مقاييس الرضا لجمعية شرق جدة الأهلية لعام 2024م

أولاً: قياس رضا المستفيدين الدعوة والبرامج النوعية

11	عدد الأسئلة	الدعوة والبرامج النوعية	الإدارة
95.4%	متوسط نسبة الرضا	41	عدد الردود

رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
1	رضاك عن البرامج المقدمة	96%
2	رضاك عن الصورة والسمعة للجمعية	97%
3	رضاك عن الشفافية في التعامل	97.4%
4	رضاك عن سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي البرنامج	99.4%
5	تقييمك لمستوى جودة البرامج المقدمة	96%
6	رضاك عن سهولة الوصول لبرامج الجمعية	93%
7	رضاك عن الاستجابة لطلبك كمستفيد من فريق العمل	92.6%
8	رضاك عن سرعة تقديم البرامج للمستفيد	94%
9	رضاك عن المرونة في التعامل مع المستفيد	97%
10	رضاك عن تواصل الجمعية معك	90.2%
11	هل توصي الآخرين بالتعامل مع الجمعية والاستفادة من برامجها	97%

نتائج مقاييس الرضا لجمعية شرق جدة الأهلية لعام 2024م

ثانياً:

قياس رضا العاملين

عدد الأسئلة	28	عدد الردود	27
متوسط نسبة الرضا	% 87.13		

رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
1	تهوية المبنى والمرافق التابعة له جيدة	90%
2	الاحترام في الجمعية بغض النظر عن الجنسية أو العرق أو التعليم أو الوضع الوظيفي	92.6%
3	المجال متاح للإبداع والابتكار والتطوير في الجمعية عندما اسعى لذلك	94.6%
4	مسؤوليات العمل وحجم عبء العمل في الجمعية مقبولة للوظيفة التي أشغلها	90%
5	العمليات والإجراءات في الجمعية تجعل من السهل أن اقوم بعملي جيداً	94.6%
6	أشعر بالأمان الوظيفي بالعمل في الجمعية	92.6%
7	الاجور الأساسية والبدلات جيدة حسب مسؤولياتي الوظيفية	90.6%
8	الفترة الزمنية للمكافآت والحوافز مرضية	90.6%
9	آخر زيادة في الراتب معقولة بالنسبة لأدائي	92.6%
10	الراتب الحالي جيد و سوف يساعدني على تقديم المزيد من الانتاج مع زيادة الكفاءة	87.2%
11	الراتب المكافآت والحوافز مساوية/ مماثلة للآخرين على نفس الدرجة	89.2%

نتائج مقاييس الرضا لجمعية شرق جدة الأهلية لعام 2024م

ثانياً:

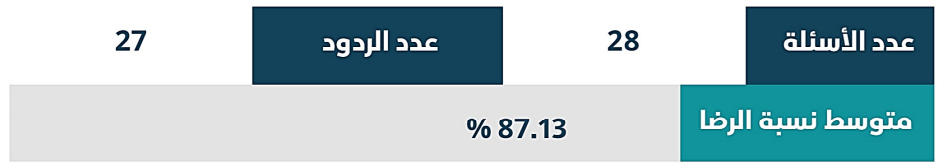
قياس رضا العاملين

عدد الأسئلة	28	عدد الردود	27
متوسط نسبة الرضا	% 87.13		

رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
12	تعبر الجمعية وبشكل واضح عن أهدافها واستراتيجياتها	89.2%
13	أحصل على فرصة للمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على عملي	90.6%
14	الجمعية تسعى دائماً لإجراء تغييرات إيجابية لتحسين ظروف العمل	45.6%
15	الإدارة تولي اهتماماً لجميع اقتراحات وشكاوي الموظفين	89.2%
16	لدي مسار واضح للتطوير الوظيفي في الجمعية	84%
17	الجمعية تعطيني الفرصة لاستخدام التكنولوجيا	80%
18	عملي في الجمعية يجعلني أحسن من مهاراتي وقدراتي	90.6%
19	أحصل على فرصة لحضور برامج تدريبية وتطويرية في الجمعية	88.6%
20	لدي الثقة بتحقيق نمو وظيفي جيد في الجمعية	84.6%
21	أنا راض عن تقييم أدائي في العام الماضي	81.2%
22	نظام تقييم الأداء جيد وعادل في الجمعية	88%

ثانياً:

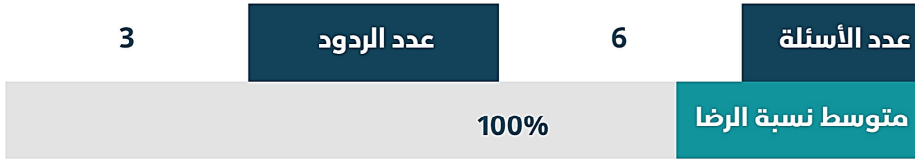
قياس رضا العاملين



رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
23	هناك جوانب إيجابية أكثر من الجوانب السلبية في وظيفتي	88%
24	الجمعية ترحب باقتراحات الموظفين لتحسين نظام تقييم الأداء	79.8%
25	الأمن والسلامة في الجمعية	87.2%
26	المرافق الجيدة والخدمات في الجمعية	87.2%
27	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية	82%
28	تقدير الأداء المتفوق في الجمعية	89.2%
	المتوسط العام	87.13%

ثالثاً:

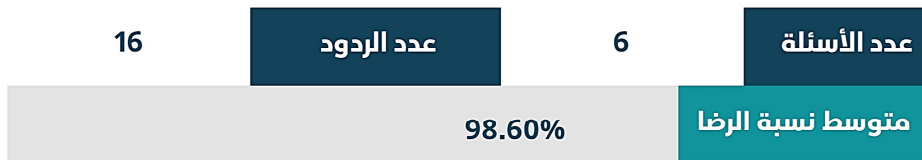
قياس رضا أصحاب المصلحة



رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
1	هل تم الالتزام بنود الشراكة وفق الشراكة المعمولة	100%
2	هل تمت الاستفادة من الالتزامات في عقد الشراكة	100%
3	هل تم تعاون الإدارات المعنية في تفعيل الشراكة	100%
4	تقييمك لفاعلية التواصل مع جمعية شرق جدة الأهلية	100%
5	تقييمك لفاعلية الرد والتجاوب على الملاحظات والاستفسارات	100%
6	ما رأيك في الوسيلة المستخدمة بين الطرفين (الخطابات - رسائل الجوال)	100%
المتوسط العام		100%

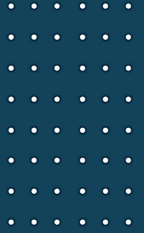
رابعاً:

قياس رضا المستأجرين



رقم السؤال	السؤال	نسبة الرضا
1	كيف ترى مستوى الصيانة والنظافة بشكل عام في المبنى	97.19%
2	ما مدى الاستجابة الفورية لطلبات الصيانة وانجازها	100%
3	ما مدى رضاكم عن الصيانة المقدمة من قبل فريق العمل	97.19%
4	ما مدى تقييمك لكفاءة وأسلوب وتعاون العاملين في قسم الصيانة	100%
5	كيف تقيم مرافق المبنى من خلال الإدارة والنظافة (الممرات + المواقف)	98.60%
	المتوسط العام	98.60%

جمعية شرف جازة الأهلية
للدعوة والإرشاد وتنوعية المجالس
بمنطقة مكة المكرمة
مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (٢٠٧٤)



هاتف الجمعية
0122622555- 0122622999



جوال الجمعية 0566008815



sharq-jeddah



sharq_jeddah



www.sharq-jeddah.sa



info@sharq-jeddah.sa

أرقام حسابات الجمعية

SA8780000378608010131005



SA5210000013869236000101

