



قياس رضا اصحاب العلاقة ٢٠٢٤

المتبرعين والداعمين



جزيرة تاروت – القطيف – المملكة العربية السعودية



القيم

الإنسانية – العدالة –
الشفافية – النزاهة – التميز
– فريق متحد.



الرسالة

تقديم خدمات رعاية
وتتمية للمستفيدين عبر
منظومة متكاملة من
البرامج والمبادرات
الاجتماعية.



الرؤية

ان نكون نموذجًا
ملهماً للعمل الخيري
على مستوى الوطن
الأساسي.

الأهداف الاستراتيجية للمجلس:

تقديم وتحسين المساعدات للمحتاجين من الايتام والارامل والمعوزين.



إعلاء قيمة التكاتف وعمل الخير والإحسان في المجتمع.



تشجيع الأسر المحتاجة على العمل والإنتاج.



رفع القيمة الاجمالية للجمعية من خلال تعظيم الاستثمارات القائمة والدخول في استثمارات جديدة وزيادة التبرعات.



تحسين مرافق الجمعية وتحسين صورة الجمعية في المجتمع.



إيماننا بأهمية التواصل مع أصحاب العلاقة من المستفيدين والمتبرعين والشركاء تقوم جمعية تاروت بعمل استفتاء سنوي لتقييم مدى رضا أصحاب العلاقة عن خدماتها والاستئناس بآراء الجمهور.

فترة تجميع البيانات: ابتداءً من شهر ٧ / ٢٠٢٤



فترة تحليل البيانات: شهر ٧ / ٢٠٢٥



اطلع مجلس الإدارة على نتائج الاستفتاء ووضع التوصيات خلال جلسة المجلس رقم (١٣) بتاريخ ٧/١٠/٢٠٢٥م



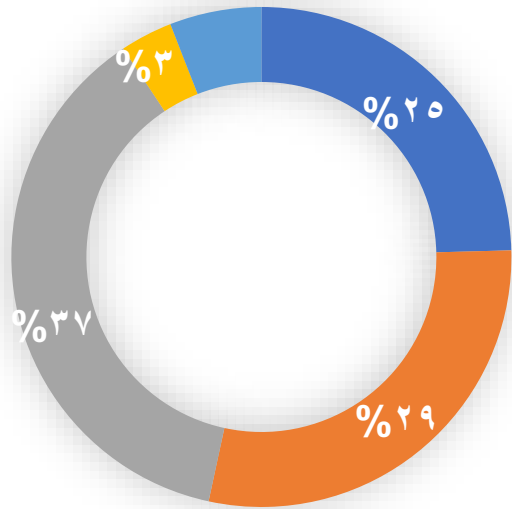
نتائج الاستفتاء وتوصيات المجلس ستكون متاحة للجمهور على موقع الجمعية الرسمي



نتائج استبيان قياس رضا المتبرعين والداعمين

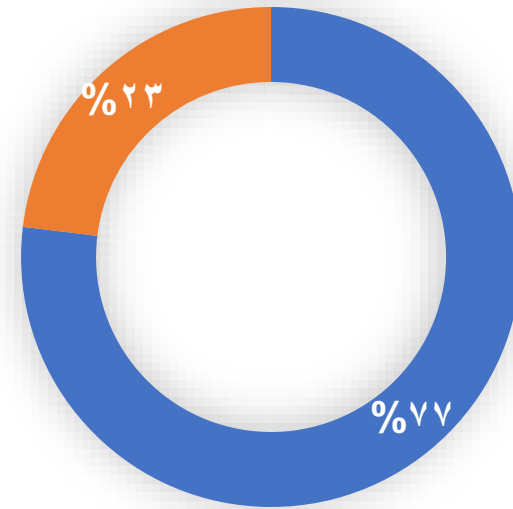
بناءً على رد (١١٨) مشارك في الاستبيان.

المهنة



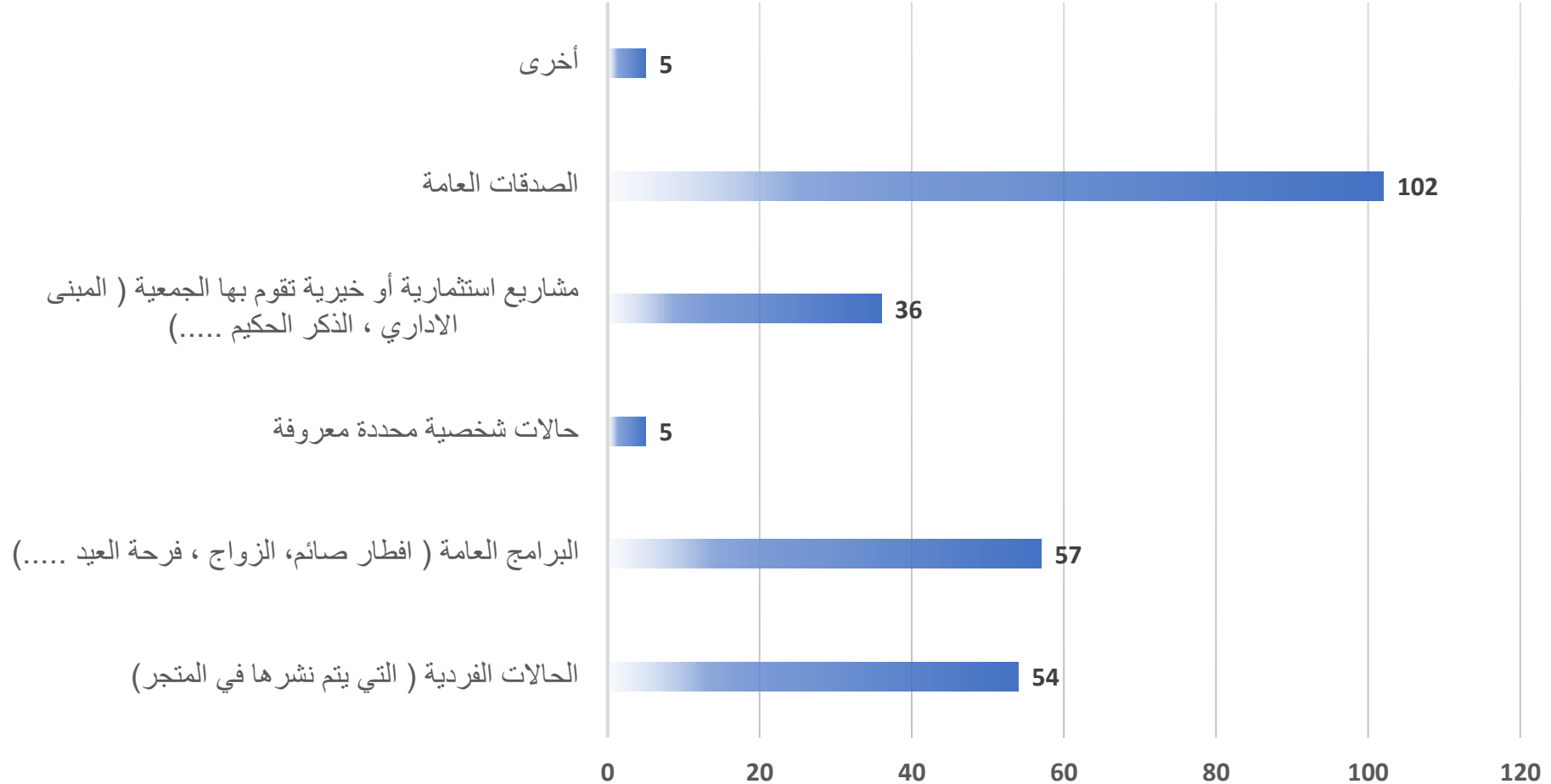
■ موظف حكومي ■ موظف قطاع خاص ■ متقاعد ■ اعمال حرة ■ أخرى

الجنس

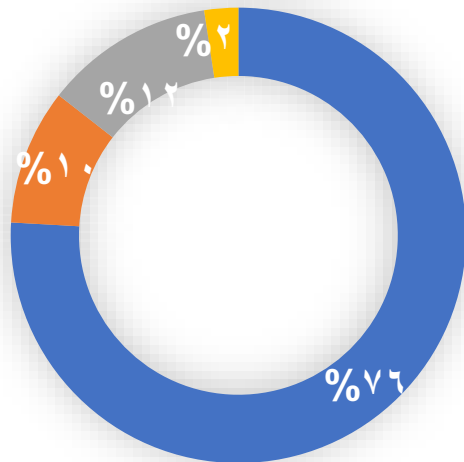


■ ذكر ■ انثى

ما هي البرامج والنشاطات أو الفرص التبرعية التي تدعمها عادة؟

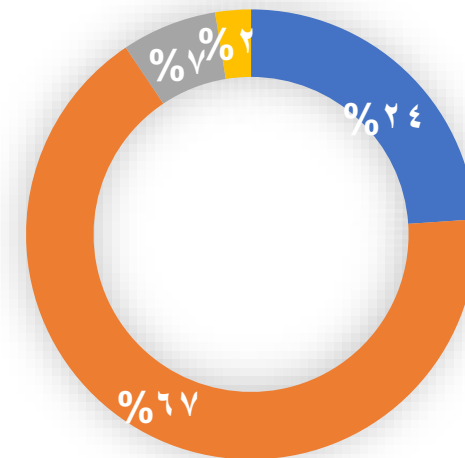


كيف تتعرف على الفرص التبرعية وحاجة الجمعية ومشاريعها؟



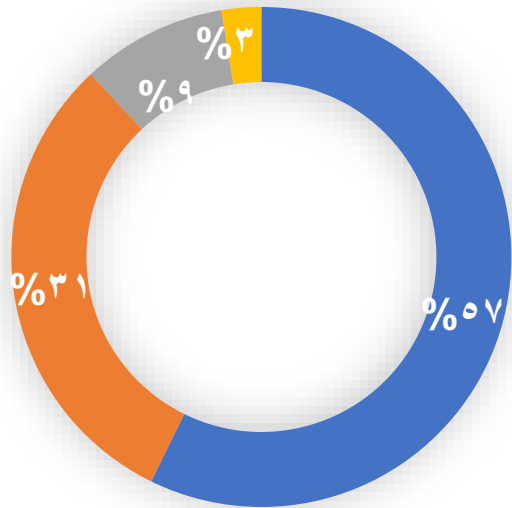
- المعارف والأصدقاء
- برامج التواصل الخاصة بالجمعية
- موقع الجمعية على الانترنت
- زيارة مكتب الجمعية

ما هي الطريقة التي توصل بها تبرعك للجمعية؟



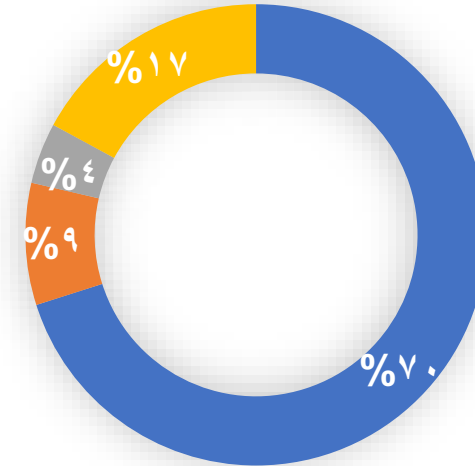
- المتجر الالكتروني
- التحويل البنكي
- مكتب الجمعية (شبكة - نقدي - شيك)
- مواد عينية

ما مدى رضاك عن مستوى ادارة التبرعات في الجمعية ؟



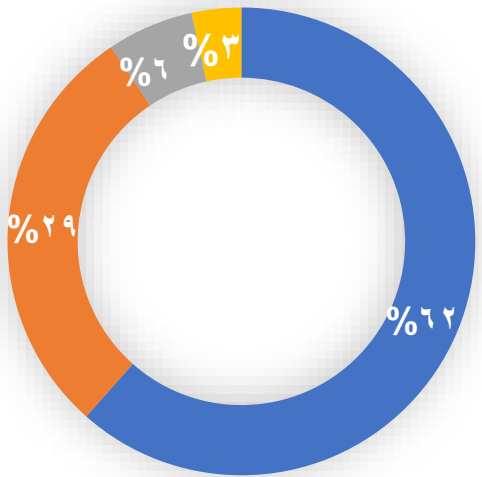
■ ممتاز ■ جيد ■ مقبول ■ ضعيف

كيف تتابع تقارير الجمعية الخاصة بالمساعدات؟



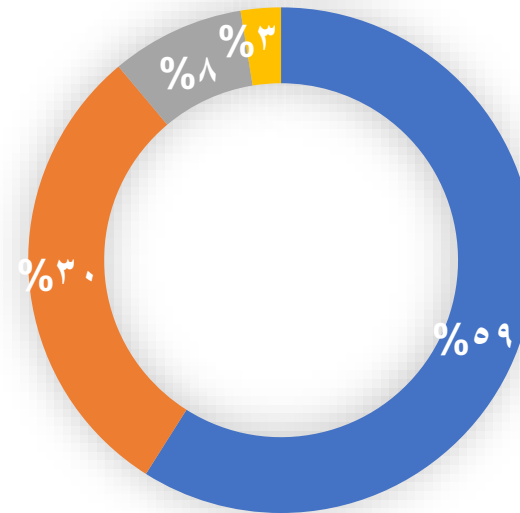
■ نشرات الجمعية على مواقع التواصل ■ التقرير السنوي
■ التواصل الشخصي مع منسوبي الجمعية ■ أخرى

إذا زرت مكتب الجمعية أو تعاملت مع موظفيها، فما هو تقييمك
للتعاملهم؟



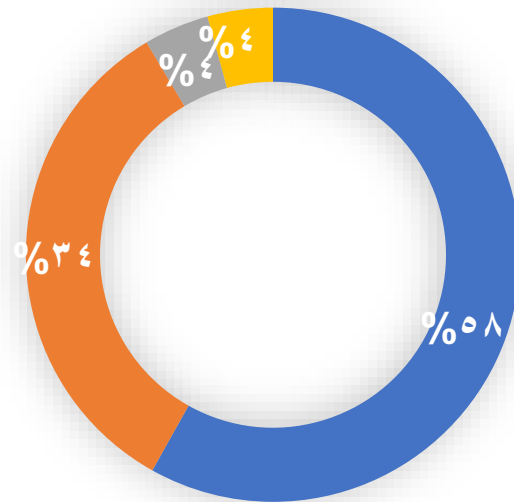
■ ممتاز ■ جيد ■ مقبول ■ ضعيف

ما مدى رضاك عن برامج المساعدات في الجمعية؟



■ ممتاز ■ جيد ■ مقبول ■ ضعيف

كداعم ومتبرع، كيف تصف درجة رضاك عن أداء الجمعية
وإدارتها بشكل إجمالي؟



■ ممتازة ■ جيدة ■ مقبولة ■ ضعيفة

ملاحظات واقتراحات المتبرعين والداعمين

#	ملاحظات واقتراحات المتبرعين (كما وصلتنا)	رد الإدارة
١	ملاحظاتي وعتبي على ادارة جمعية تاروت لايوجد اهتمام الأشخاص الذين يتبرع من المحسنين كدعوة حوار مجالس الإدارة كتوصيل له. يوجد عوائل من الفقراء المحتاجين وأشخاص مفصولين من اعمالهم لايوجد من يساعدهم وانا اعرف منهم لا يملك قيمة إيجار ولا قيمة فاتورة الكهرباء يتقدم إلى الجمعية بطلب مساعدة بعد الدراسة الموظف يرد على الشخص طلب المساعدة انت غير مستحق ،،اتمنى يكون أشخاص يعتمد عليهم من المتابعين في هذا الأمر وشكرا لكم ، مساهم وفاعل خير	- يعتمد مجلس الإدارة اليوم على عدد من قنوات التواصل مع الداعمين والمتبرعين منها: التقارير الشهرية للمساعدات، وبرنامج اللقاءات المفتوحة " نسمعكم وننمو معا" وكذلك الأخبار التي ترسل إلى المجتمع، وكذلك تفاعل المجلس مع المجلس الاستشاري ويمكن النظر في طرق أخرى للتواصل بما يسمح به الوقت والأنظمة. - يتم إعادة النظر في طريقة إبلاغ المستفيد عندما يرفض طلبه، مع ضرورة توضيح المسوغات لذلك.
٢	لاحظنا تأخر في صرف المبالغ للمستفيدين حيث تصل مدة الصرف الى اكثر من اسبوعين وهذا الامر تكرر مرارا للأسف الشديد ويجب على ادارة الجمعية سرعة صرف المستحقات وعدم تعطيل مصالح المستفيدين جراء هذا التأخير	كثيراً ما تتأخر صرف المساعدات بسبب عدم إكمال المستندات المطلوبة لبحث الحالة، والجمعية تحرص على عدم تأخر صرف المساعدات وتوجه جميع من له دور في الموافقات والصرف بعدم التأخير، وسوف تقوم الجمعية بآتمة إدارة صرف المساعدات.

ملاحظات واقتراحات المتبرعين والداعمين

#	ملاحظات واقتراحات المتبرعين (كما وصلتنا)	رد الادارة
٣	اقتراحي بسيط ان يتم اضافته كفارات في الموقع الالكتروني لكي يتسنى للناس دفع كفاراتهم عبر الاون لاين بلا حاجة لزيارة الجمعية.	سينظر في الموضوع بما لا يتعارض مع القوانين المنظمة لعملية التبرعات على الموقع الإلكتروني وكذلك الضوابط الشرعية .
٤	الجمعية ينقصها دعم الشباب في التوظيف لابد من إبرام صفقة مع الشركات القوية في توظيف الشباب برواتب مجزية لانكر ان الجمعية قامت بهذا من قبل ولكن اغلب التقادير التي أتمتها للشباب فقط كان تقديم من دون توظيف	تقوم لجنة التوظيف والتدريب على البحث عن فرص تدريبية تأهيلية منتهية بالتوظيف كلما ساحت الفرصة. وكما تقوم اللجنة بعمل ملتقيات توظيف .
٥	الصدقة القليلة المستمرة خيرا من كثير منقطع ، لكن للأسف ما قدر ادفع صدقه اقل من ٥ ريال وهذا شي مو حليو تقييدي بقيمه معينه ، لو نضيف خيار بسحب صدقه يوميا مع تحديد كم المبلغ يكون افضل	- بسبب الرسوم التي تفرضها بوابة الدفع الإلكتروني والبنوك، يصبح من غير المجدي قبول تبرعات بأقل من ٥ ريالات. - يمكنك أن تتبرع عن طريق رسالة نصية بمبالغ أقل من ٥ ريالات.

ملاحظات واقتراحات المتبرعين والداعمين

#	ملاحظات واقتراحات المتبرعين (كما وصلتنا)	رد الادارة
٦	اتمنى يكون فيه ابلكيشن نحمله في الجوال افضل من الموقع وساعات ندور الموقع	تدرس الجمعية حالياً إنشاء تطبيق خاص بها لجمع التبرعات وخدماتها الأخرى.
٧	اقتراح ارسال على الواتساب تذكير للمساهمين للتبرع يوم الجمعة - ارسال الرسالة يوم الخميس - لزيادة فرص التبرع ولتذكيرنا	تبث رسالة التبرع ليوم الجمعة ابتداءً من عصر يوم الخميس، وتكرر يوم الجمعة على جميع وسائل التواصل الاجتماعي الخاص بالجمعية.
٨	اقتراح بزيادة أعضاء الجمعية وتحسين التبرعات عن طريق: - عمل فعاليات في المولات المشهورة والمحلية كالمسابقات وجوائز رمزية لجذب الجمهور - عمل لوحة مضيئة ووضعها في الفواتح - الطلب من الخطباء وائمة الجماعة والجمع على الحث بالتفاعل مع الجمعية في انشطتها وفعاليتها وكافة انواع التبرع والاشتراك	• تقوم الجمعية حالياً بالعمل على إقامة فعاليات عامة في أوقات متفرقة في السنة كالبرامج والأنشطة الرياضية، وبستان قصر تاروت، وجزيرتنا خضراء... • نقوم باعداد لوحة الكترونية إعلانية في مكان استراتيجي لغرض الإعلان الخاص للجمعية . • تقوم الجمعية بالتواصل مع الخطباء والمشايخ ويتم دعوتهم إلى التنويه بالجمعية وأنشطتها وحث المجتمع على التبرع.



نحو مجتمع متكاتف واع ومنتج

شكرًا لكل من ساهم برأيه في هذا الاستفتاء...