



**تقرير نتائج استبيان قياس مستوى**

**رضا المستفيدين**

**جمعية التنمية الأهلية بمحائل عسير**



السادة/ رئيس وأعضاء مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بمحails عسير سلمهم الله

تحية طيبة وبعد ،،،

بمناسبة قيامنا بعمل استبيان لقياس رضا المستفيدين نرفع لسعادتك نتائج استبيان قياس مستوى رضا المستفيدين

### مقدمة:

قامت جمعية التنمية الأهلية بمحails عسير بالعمل على إجراء قياس لرضا المستفيدين من برامجها وأنشطتها وذلك من خلال استبيان تم إنشائه لهذا الغاية، وستسعى الجمعية من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه الى التطوير والتحسين ووضع الضوابط الكفيلة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تصبوا إليها والارتقاء بنوعية البرامج التي تقدمها بما يخدم ويلبي تطلعات جميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل عينات من المستفيدين خاصة أن الجمعية تخدم كافة فئات المجتمع وليست لها فئة محددة تقدم برامجها وأنشطتها لها مما يصعب حصر المستفيدين بعدد محدد.

### الهدف من الاستبيان :

الوقوف الفعلي على مستوى البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية ورصد ما بها من قصور ومعالجتها ودراسة الوضع الراهن والعمل على تطويره بما يرتقي مع تطلعات ورغبات المستهدفين من البرامج والأنشطة .

### تحليل لما ورد من آراء ومقترحات :

### أولاً : الرضا العام للمستفيدين:

- تم تطوير نموذج لقياس الرضا العام للمستفيدين عن أداء الجمعية يعتمد على المحاور التالية :
1. مستوى التنسيق والتعاون بين الجمعية والشركاء .
  2. مستوى التطوير على خدمات الجمعية التي تؤثر على تميز خدمات الجمعية
  3. مستوى كفاءة أداء موظفي الجمعية تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع المستفيدين

### نتيجة الاستبيان :

كانت النتائج بأن ٧٠% من المستفيدين راضون عن التعامل مع الجمعية ولديهم انطباعات ايجابية عن التنسيق و كفاءة الموظفين و تطوير الجمعية للخدمات التي تساهم في تميز خدماتهم.

### تطلعات المستفيدين :

ورد من الشركاء الذي استجابوا لاستمارة مسح قياس الرضا ما يلي المقترحات التي تكررت من قبل المستفيدين :

1. تحسين آلية الاستجابة لتطلعات المستفيدين:
2. إنشاء نظام رقمي أو تطبيق مخصص لتلقي استفسارات ومقترحات المستفيدين مع تحديد وقت استجابة قياسي.
3. تخصيص فريق عمل ميداني لرصد احتياجات المجتمع بشكل دوري.





٤. تطوير آلية تقديم المعلومات:
٥. إعداد قاعدة بيانات إلكترونية تحتوي على كل المعلومات المتعلقة ببرامج الجمعية وأنشطتها، يتم تحديثها باستمرار.
٦. توفير قنوات اتصال مباشرة مع المستفيدين (مثل الخط الساخن أو البريد الإلكتروني المخصص).
٧. تحسين جودة الخدمات المقدمة
٨. تحليل شامل لجودة الأنشطة والبرامج الحالية من خلال استبيانات واستطلاعات رأي تفصيلية.

### فرص التحسين:

- بحسب نتائج الاستمارة فإن مواطن التحسين الممكنة لزيادة رضا المستفيدين ما يلي:
١. زيادة سرعة استجابة الجمعية لتطلعات المستفيدين من البرامج والأنشطة.
  ٢. دراسة آلية تزويد المستفيدين للمعلومات التي يطلبونها.
  ٣. بشكل عام محور التطوير على خدمات الجمعية التي تؤثر على تميز خدمات المستفيدين بحاجة الى تحسين على كافة العوامل.

### توصية مجلس الإدارة على نتائج الاستبيان:

١. إعادة تنفيذ المسح سنويا بحيث يتم استهداف كافة المستفيدين، ومراجعة وتحسين نموذج الاستبيان المستخدم.
٢. أخذ تطلعات المستفيدين في الخطة السنوية للعام الجديد ٢٠٢٤ م والعمل على أن تكون لها الأولوية في التنفيذ.
٣. أن يتم اعتماد آلية تقييم لكافة البرامج وقياس مدى فعالية ورضا المستفيدين من كل برنامج تقدمه الجمعية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

سكرتير الجمعية

أحمد علي زعلول الزعبي

