



جمعية التنمية  
الأهلية بالحدار

المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالحدار  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم التسجيل (٤٣٨٢) بتاريخ ١٤٤٣/٠٩/٢٨ هـ  
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالأفلاج

# تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

رقم حساب العام  
SA9080000142608010881018

رقم حساب القسم النسائي  
SA6880000142608010881026

[www.Tanmiah-alhaddar.org](http://www.Tanmiah-alhaddar.org)

[Tanmiah\\_Haddar@hotmail.com](mailto:Tanmiah_Haddar@hotmail.com)

+966 534376355

@Tanmiahaddar

## الفهرس:

٣	المقدمة:
٣	أولاً: المنهجية:
٣	ثانياً: نتائج الاستبيان:
٧	ثالثاً: التوصيات:

## المقدمة:

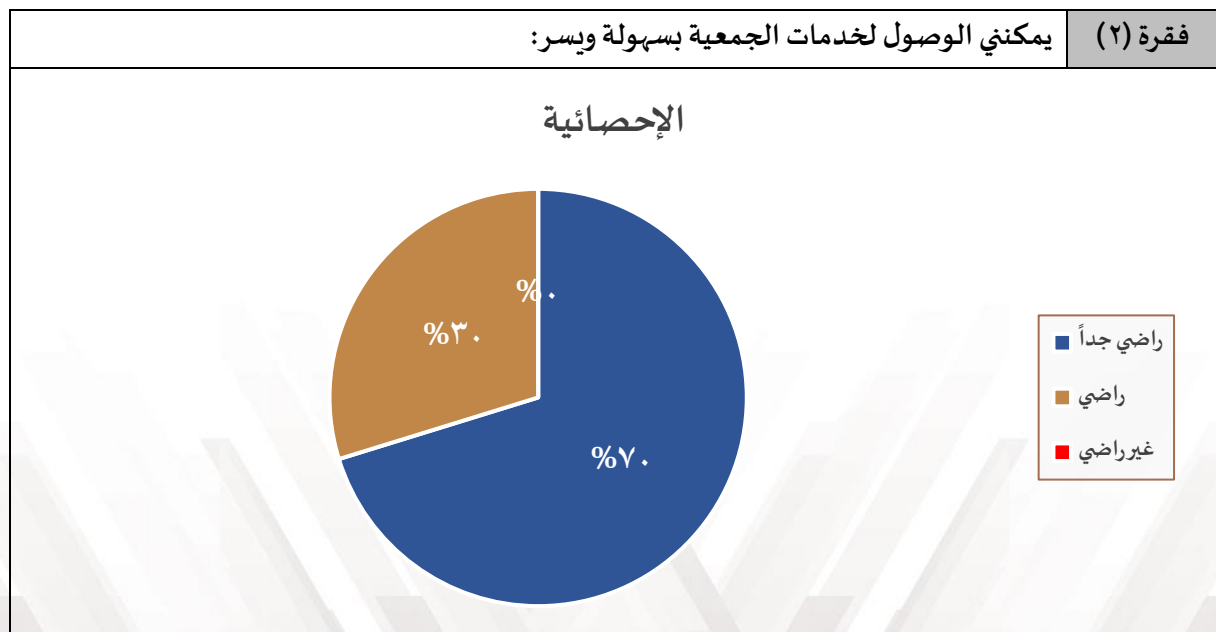
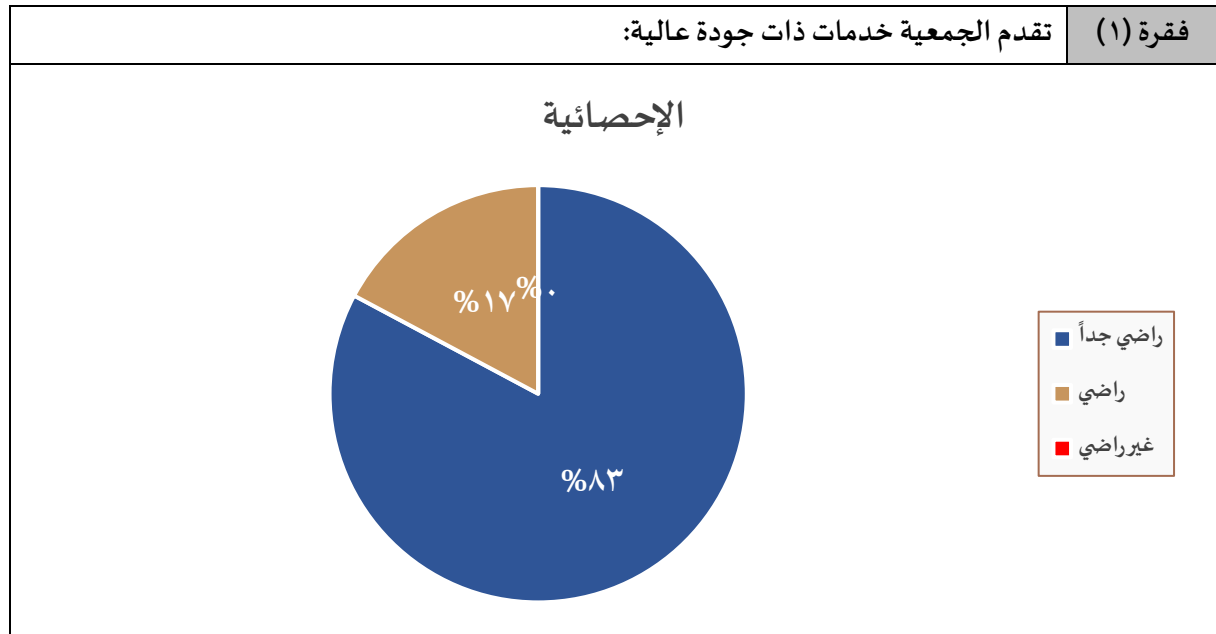
في إطار السعي لتحقيق التميز والريادة في تقديم خدمات، تسعى جمعية التنمية الأهلية بالهدار بقياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية (مستفيد – متطوع - داعم)، وتهدف هذه الخطوة إلى قياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة، ورصد آرائهم ومقترحاتهم لتحسين أداء الجمعية وتلبية احتياجاتهم.

## أولاً: المنهجية:

تم توزيع استبيان إلكتروني على المستفيدين يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس جوانب مختلفة من الخدمة مثل جودة الخدمة، وسرعة الاستجابة، والتعامل مع الشكاوى وشارك فيها (٦٤) مستفيد.

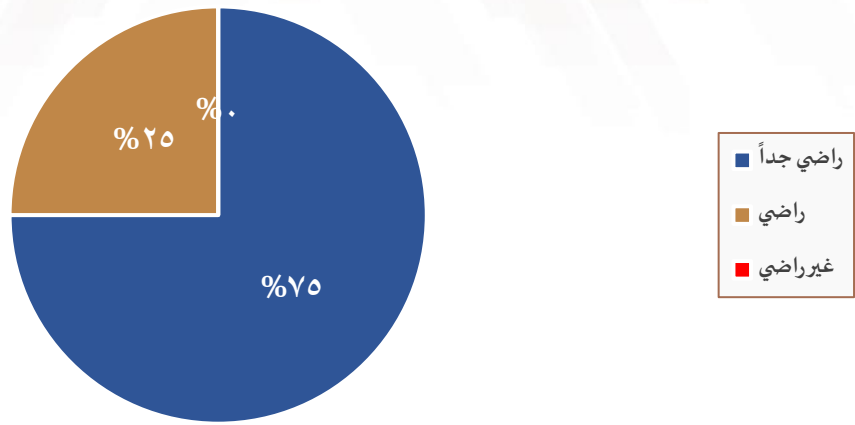
## ثانياً: نتائج الاستبيان:

يتكون من مجموعة من الأسئلة تهدف إلى قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية:



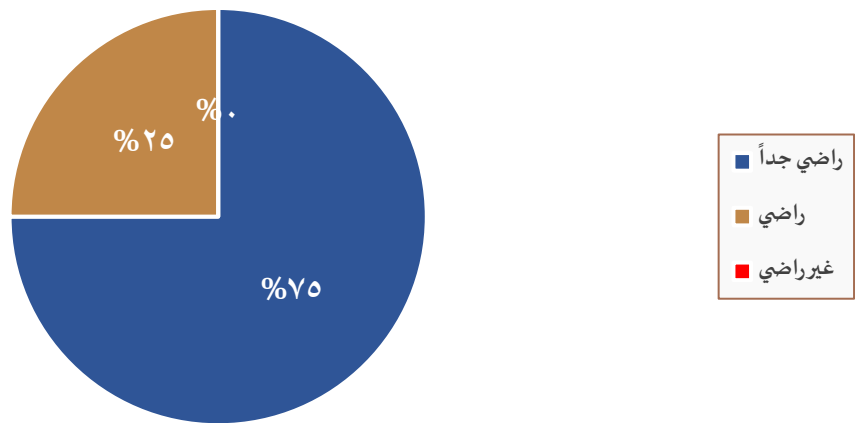
فقرة (٣) المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسب جداً؟:

### الإحصائية



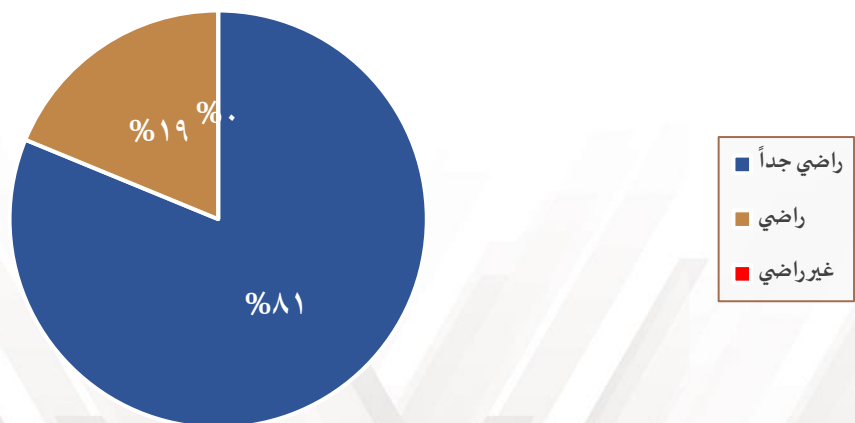
فقرة (٤) تعامل منسوبي الجمعية مميزوراقٍ؟:

### الإحصائية



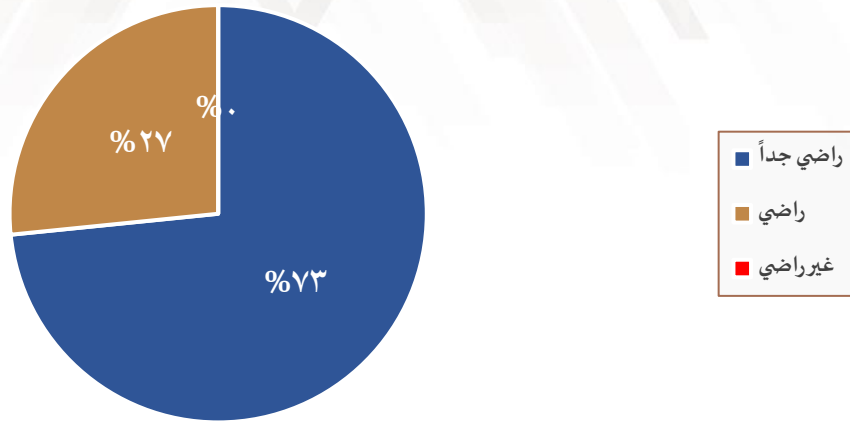
فقرة (٥) أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة؟:

### الإحصائية



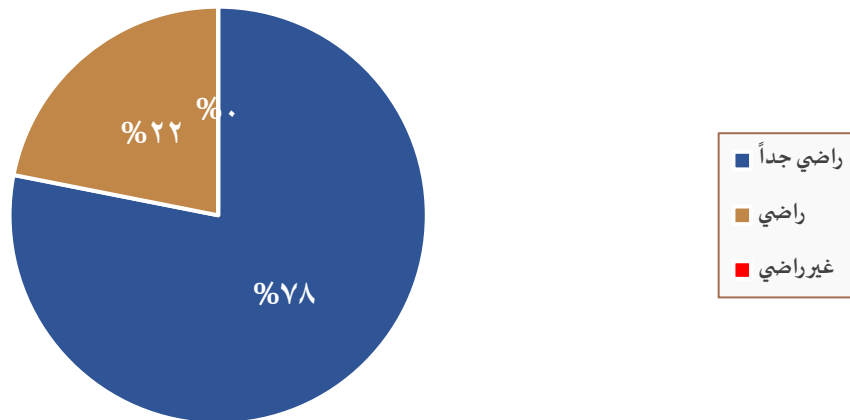
فقرة (٦) استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقنع؟:

الإحصائية



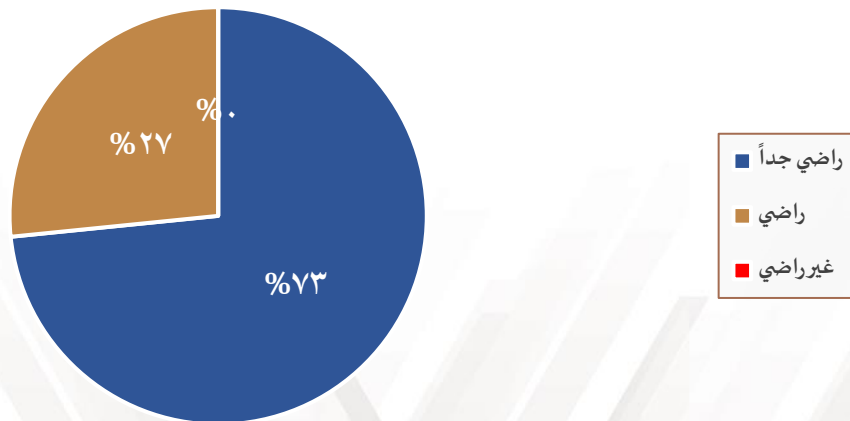
فقرة (٧) تبذل الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار؟:

الإحصائية



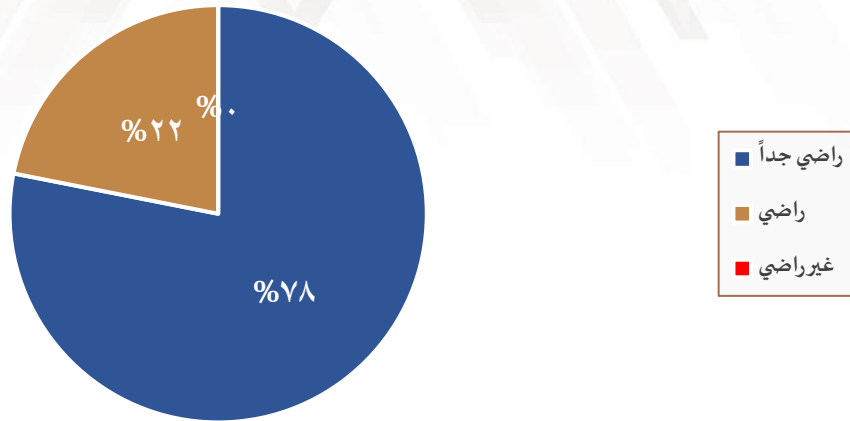
فقرة (٨) هل تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز؟:

الإحصائية



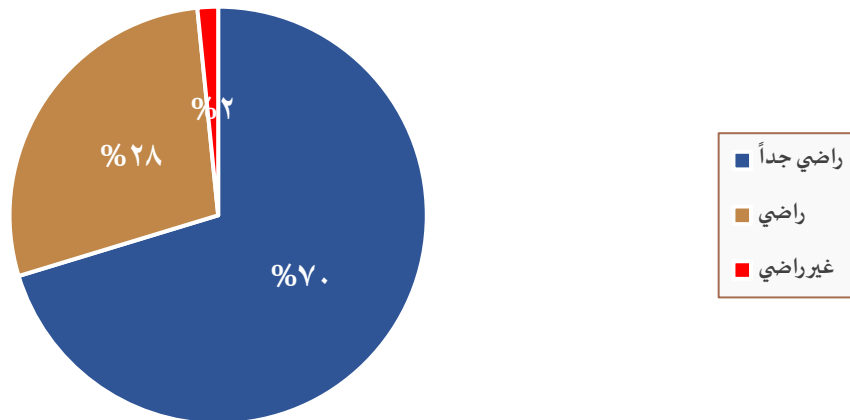
فقرة (٩) الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة؟:

### الإحصائية



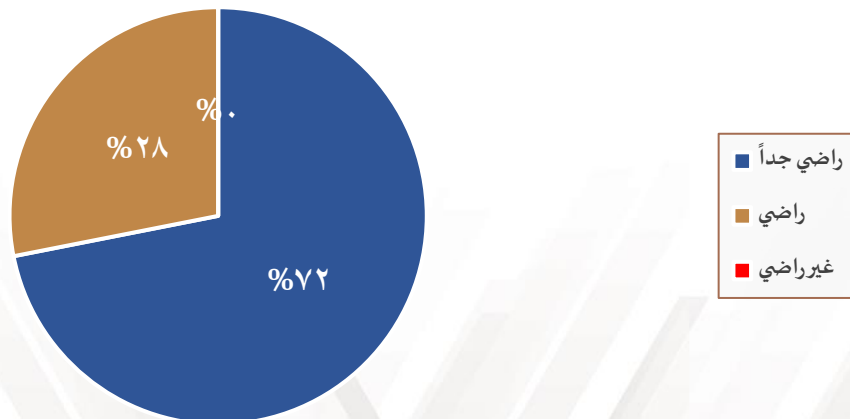
فقرة (١٠) شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع؟:

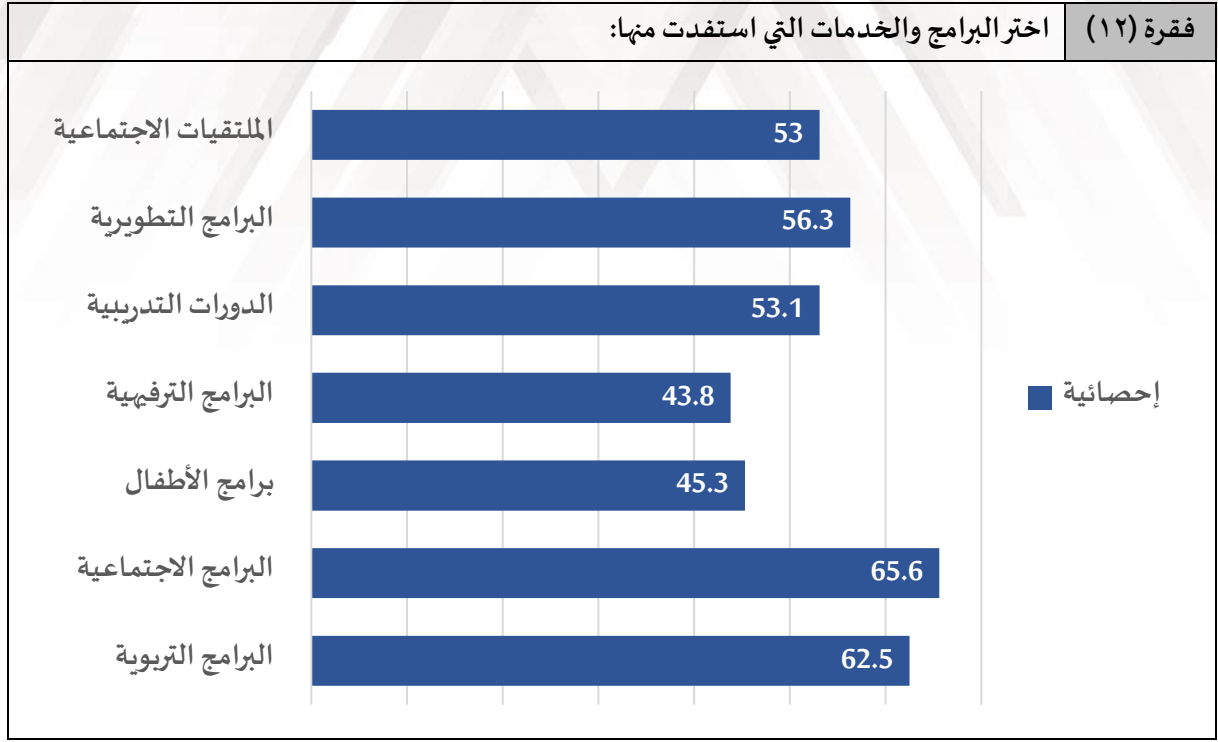
### الإحصائية



فقرة (١١) ما مدى رضاك لسرعة تلبية طلبك؟:

### الإحصائية





فقرة (١٢) مقترحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية:	
أبرز أهم مقترحات المستفيدين:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم مسابقات شهرية مثل (مسابقات في شهر رمضان).</li> <li>• برامج توعوية عن (عن أضرار الطلاق وعن تخيب بين الزوجين).</li> <li>• زيادة البرامج التربوية.</li> <li>• زيادة البرامج التأهيلية والتطويرية لسوق العمل مثل (التسويق الإلكتروني - كتابة السيرة الذاتية - التجارة الإلكترونية).</li> </ul>	

### ثالثاً: التوصيات:

تم عرض ومناقشة تقرير قياس الرضا للمستفيدين والشكاوى والاقتراحات في محضر مجلس الإدارة رقم (٢٠٢٣/٨) بتاريخ (١٤٤٥/٠٤/٠٩ هـ الموافق ٢٤/١٠/٢٠٢٣ م) وتم اتخاذ الإجراءات التالية:

١. البرامج والأنشطة:
    - تلقى البرامج التربوية حضوراً واهتماماً من المستفيدين، والعمل على زيادتها وتطويرها.
    - الاهتمام ببرامج الموجهة للأطفال، وزيادة استفادتهم من خدمات الجمعية.
  ٢. التفاعل مع الملاحظات:
    - متابعة الشكاوى والاقتراحات وضمان التعامل معها بشكل فعال.
  ٣. التواصل مع الجمعية:
    - تعزيز التواصل مع المستفيدين من خلال القنوات المناسبة لهم (واتساب - سناب شات - منصة (X)) لضمان وصول برامج وأنشطة الجمعية لهم.
- تكليف المسؤول التنفيذي بمتابعة تنفيذ التوصيات، والتواصل مع المستفيدين وحل الشكاوى وإطلاع مجلس الإدارة بالمستجدات بشكل مستمر.





## جمعية التنمية الأهلية بالهدار

لمزيد من المعلومات  
قم بمسح الباركود



رقم حساب العام

SA9080000142608010881018



رقم حساب القسم النسائي

SA6880000142608010881026



[www.Tanmiah-alhaddar.org](http://www.Tanmiah-alhaddar.org)



[Tanmiah\\_Haddar@hotmail.com](mailto:Tanmiah_Haddar@hotmail.com)



+966 534376355



@Tanmiahaddar