



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

Tanmiah_Haddar@hotmail.com

+966 534376355

@Tanmiahaddar

الفهرس:

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

المقدمة:

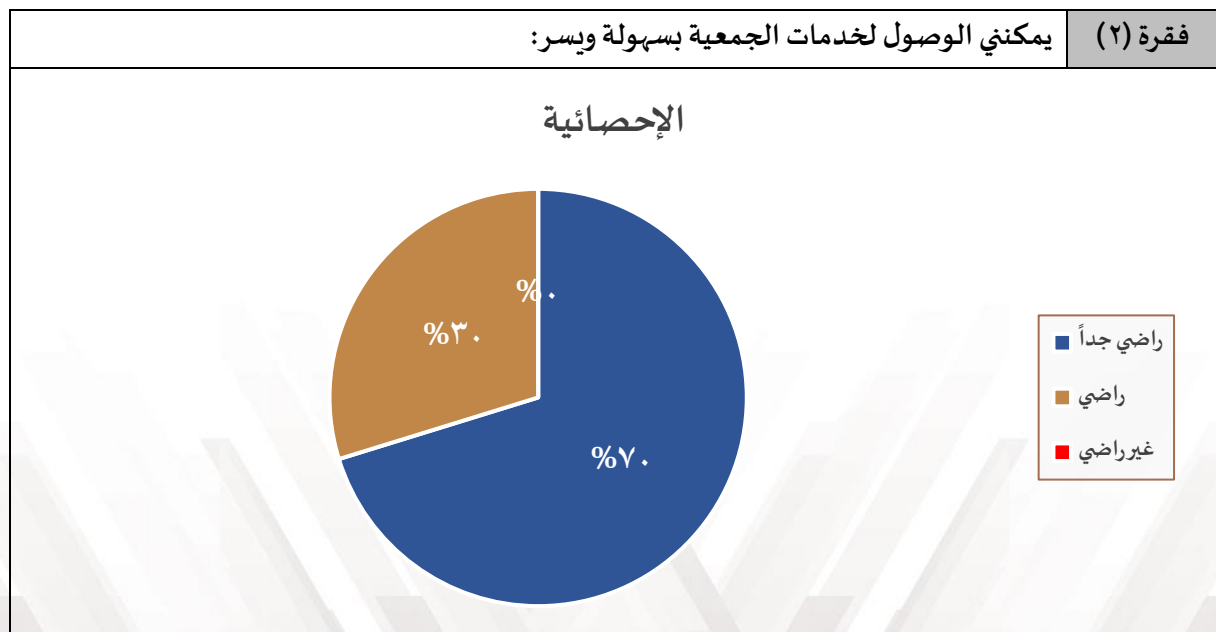
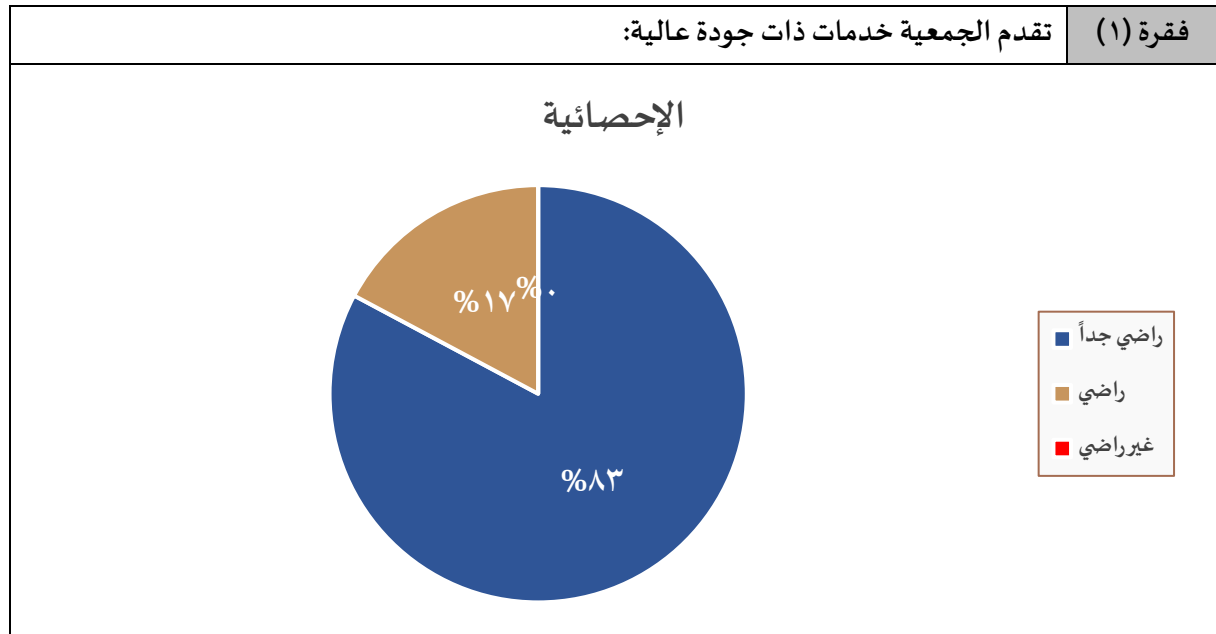
في إطار السعي لتحقيق التميز والريادة في تقديم خدمات، تسعى جمعية التنمية الأهلية بالهدار بقياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية (مستفيد - متطوع - داعم)، وتهدف هذه الخطوة إلى قياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة، ورصد آرائهم ومقترحاتهم لتحسين أداء الجمعية وتلبية احتياجاتهم.

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.

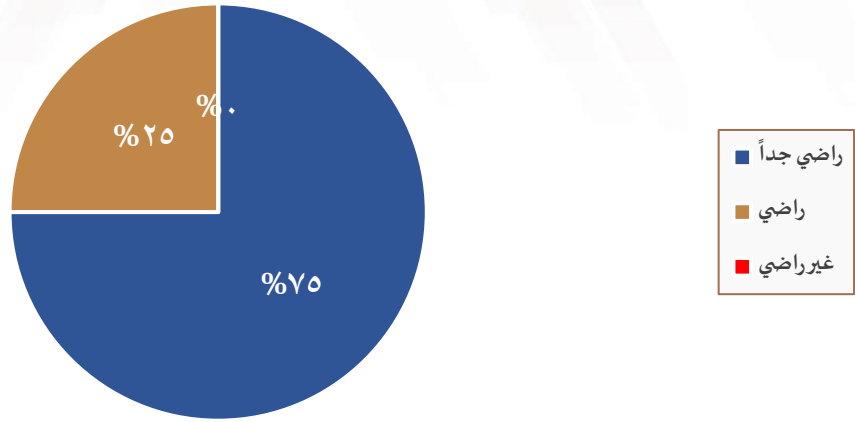
ثانياً: نتائج الاستبيان:

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



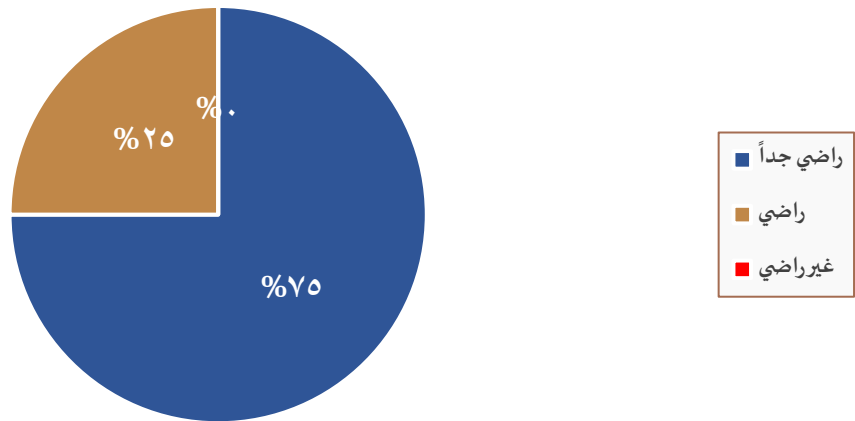
فقرة (٣) المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسب جداً؟:

الإحصائية



فقرة (٤) تعامل منسوبي الجمعية مميز وراقي؟:

الإحصائية



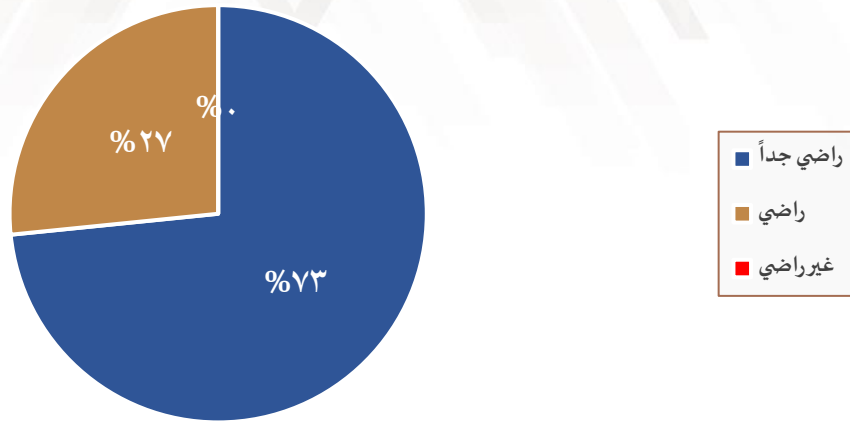
فقرة (٥) أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة؟:

الإحصائية



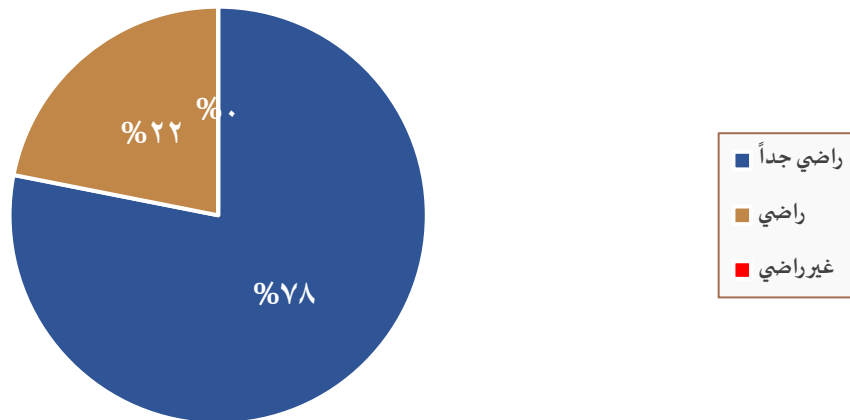
فقرة (٦) استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقنع؟:

الإحصائية



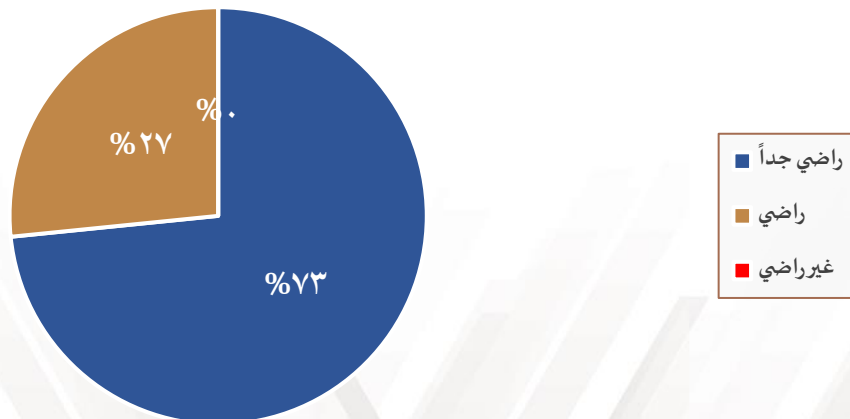
فقرة (٧) تبذل الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار؟:

الإحصائية



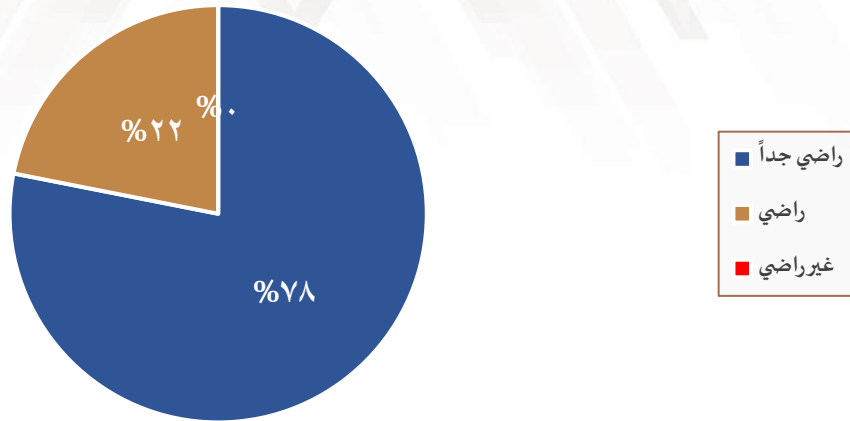
فقرة (٨) هل تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز؟:

الإحصائية



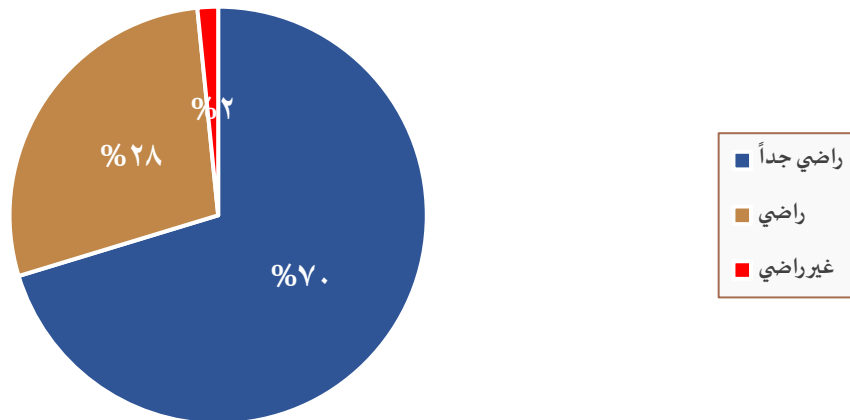
فقرة (٩) الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة؟:

الإحصائية



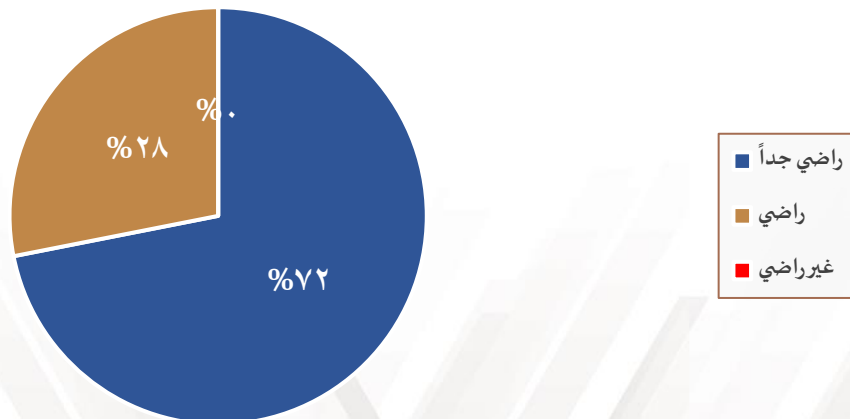
فقرة (١٠) شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع؟:

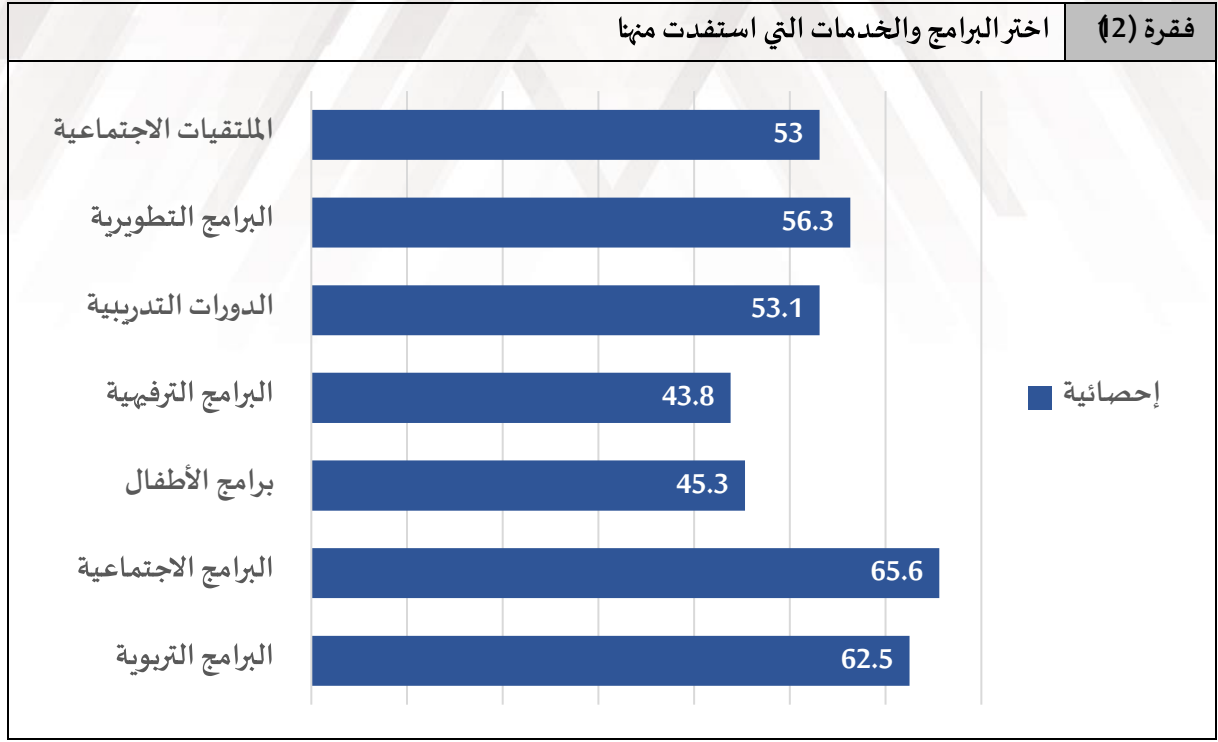
الإحصائية



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

الإحصائية





فقرة (2) مقترحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية:	
أبرز أهم مقترحات المستفيدين:	
تقديم مسابقات شهرية مثل (مسابقات في شهر رمضان).	
برامج توعوية عن (عن أضرار الطلاق وعن تخيب بين الزوجين).	
زيادة البرامج التربوية.	
زيادة البرامج التأهيلية والتطويرية لسوق العمل مثل (التسويق الإلكتروني - كتابة السيرة الذاتية - التجارة الإلكترونية).	

ثالثاً: التوصيات:

تم عرض ومناقشة تقرير قياس الرضا للمستفيدين والشكاوى والاقتراحات في محضر مجلس الإدارة رقم (6/2024) بتاريخ (02/06/1446هـ الموافق 2024/12/03م) وتم اتخاذ الإجراءات التالية:

1. البرامج والأنشطة:
 - تلقى البرامج التربوية حضوراً واهتماماً من المستفيدين، والعمل على زيادتها وتطويرها.
 - الاهتمام ببرامج الموجهة للأطفال، وزيادة استفادتهم من خدمات الجمعية.
 2. التفاعل مع الملاحظات:
 - متابعة الشكاوى والاقتراحات وضمان التعامل معها بشكل فعال.
 3. 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



Tanmiah_Haddar@hotmail.com



+966 534376355



@Tanmiahaddar