

# إبلاغ المستفيدين بنتائج قياس الرضا

حسابي الشخصي

0535331105

جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري

عن الجمعية

التبرع الإلكتروني

الدعم

الخطط الاستراتيجية للجمعية

خدمات الزوار

بوابة التطوع

فروع الجمعية

مشاريع الجمعية

التسجيل متوقف لتطوير البرنامج

إبلاغ المستفيدين بنتائج قياس الرضا

اشعارات المستفيدين

مشاريع الإسكان الخيري

khairona.sa

جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري

## الأخبار

تعرف على آخر أخبار الجمعية

تنشيط Windows  
انقل إلى الإعدادات لتنشيط Windows

جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري

مناقصات الجمعية

مناقصات الجمعية

مناقصات الجمعية

إبلاغ المستفيدين بنتائج قياس الرضا

عن الجمعية

التبرع الإلكتروني

الدعم

الخطط الاستراتيجية للجمعية

خدمات الزوار

بوابة التطوع

فروع الجمعية

مشاريع الجمعية

التسجيل متوقف لتطوير البرنامج

إبلاغ المستفيدين بنتائج قياس الرضا

اشعارات المستفيدين

إبلاغ المستفيدين بنتائج قياس الرضا

الرئيسية

إبلاغ المستفيدين بنتائج قياس الرضا

مشاركة

الابلاغ لعام 2023م

جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري

جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٣

خدمات المستفيدين والشركاء

٢٠٢٣

## معلومات عامة عن الاستبانة

- تم إعداد الاستبيان عن طريق نماذج قوئل و يمكن الاطلاع عليه من خلال الرابط:  
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/18yGdqPFeZrCZe-VhpaK3JMHBBIOAz3RklyxPyKU\\_80g/edit?resourcekey#gid=2092136342](https://docs.google.com/spreadsheets/d/18yGdqPFeZrCZe-VhpaK3JMHBBIOAz3RklyxPyKU_80g/edit?resourcekey#gid=2092136342)
  - شارك بالاستبيان ١٤١٧ مستفيد من أصل ١٢٩٣١ بنسبة ١١%.
  - تمت مشاركة المستفيدين من جميع فروع الجمعية.
  - شملت الاستبانة سبعة محاور:
١. البيانات العامة
  ٢. الرضى العام وصورة وسمعة الجمعية.
  ٣. أداء المناديب ومنسوبي الجمعية.
  ٤. الرضا عن جودة الخدمات وعملية تقديم الخدمة.
  ٥. التواصل و الإجراءات والشكاوى.
  ٦. قياس الأثر
  ٧. التوصيات والنتائج

بلغ معدل الرضا العام للمستفيدين 80%

## المحور السابع : التوصيات والنتائج

### نتائج الاستبيان عن طريق تحليل سوات ( SOWT )

<p><b>نقاط القوة (٨٥% - ١٠٠%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تسجيل نسب عالية للرضا عن:</li> <li>١. الجمعية مرضية بشكل عام</li> <li>٢. تتمتع الجمعية بصورة وسمعة ممتازة</li> <li>٣. أداء المناديب بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة</li> <li>٤. تعامل منسوبي الجمعية مميز وراقي</li> <li>٥. الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية</li> </ul>	<p><b>نقاط الضعف (٦٠-٦٠%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تسجيل نسب قليلة للرضا عن:</li> <li>١. مدى تحسن الوضع المادي والمعيشي بعد الاستفادة من الخدمة</li> </ul>
<p><b>الفرص (٧٠% - ٨٥%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر</li> <li>عملية تقديم الخدمة ميسرة واستجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعة</li> <li>الإجراءات والتعليمات للاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية واضحة وشفافة</li> <li>تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز</li> <li>ألاحظ أن إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة</li> <li>شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع</li> <li>تتعامل الجمعية مع كافة المستفيدين بالعدل والمساواة .</li> <li>تتعاون الجمعية لتوفير وتبادل المعلومات التي يحتاجها المستفيدين</li> </ul>	<p><b>التحديات (٦٠% - ٧٠%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الخدمات التي تقدمها الجمعية مناسبة وتغطي متطلباتي</li> <li>تبدع الجمعية و تبتكر خدمات جديدة باستمرار</li> <li>ما مدى تحسن المستوى التعليمي للأفراد الدارسين بعد الاستفادة من الخدمة</li> <li>هل تم الاستعانة بمصدر اخر لتوفير الخدمة</li> </ul>

## قرارات وتوصيات اللجنة التنفيذية لنتائج استبيان المستفيدين

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري  
الإدارة الرئيسية - ترخيص رقم ( 626 )

الرقم: اجتماع اللجنة التنفيذية رقم (٣٤٣)  
التاريخ: ١٣/٥/١٤٤٤هـ  
الموافق: ٢٠٢٢/١٢/٠٧م  
المشروعات: لا يوجد

جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري

محضر اجتماع اللجنة التنفيذية (٣٤٣) (١٤٤٤هـ) - المرفقات (٠)  
التاريخ: ١٣/٥/١٤٤٤هـ : ٢٠٢٢/١٢/٠٧م  
الأعضاء المشاركون: (٧) ، بحضور رئيس اللجنة الاستشارية الشيخ د. يحيى الجحى  
يوم الأربعاء: ٤:٠٠ مساء  
المقر: مكتب المدير التنفيذي

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وآله وصحبه ومن وآله، وبعد:

ت	جدول الأعمال	الإجراء	نوعه	الرقم	المعني بها
١	نتائج استبيان تقييم خدمة مستفيدي الجمعية لعام ٢٠٢٢م	بعد عرض نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين (الرعاية، التأهيل، للتوعيم)، توصي اللجنة التنفيذية بالعمل على تعزيز الإيجابيات، وتحسين السلبيات، لتحقيق خدمة أفضل للمستفيدين، كما توصي بزيارة عدد للمستفيدين من المستفيدين بحث يكون عددهم أكثر من ٥٠%.	توصية	١/٣٤٣	التأهيل

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري  
الإدارة الرئيسية - ترخيص رقم ( 626 )

الرقم: اجتماع اللجنة التنفيذية رقم (٣٥٥)  
التاريخ: ٢٧/١٠/١٤٤٤هـ  
الموافق: ٢٠٢٣/٠٥/١٧م  
المشروعات: لا يوجد

جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري

محضر اجتماع اللجنة التنفيذية (٣٥٥) (١٤٤٤هـ) - المرفقات (٠)  
التاريخ: ٢٧/١٠/١٤٤٤هـ : ٢٠٢٣/٠٥/١٧م  
الأعضاء المشاركون: (٦)  
يوم الأربعاء: ٤:٣٠ مساء  
المقر: مكتب المدير التنفيذي

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وآله وصحبه ومن وآله، وبعد:

ت	جدول الأعمال	الإجراء	نوعه	الرقم	المعني بها
٤	تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين	توجيه إدارة الرعاية بتنفيذ زيارة ميدانية لجمعية البر، للاطلاع على برامجها وأنشطتها مع المستفيدين، ومقارنتها مع خدمات الجمعية، والاستفادة من برنامج التسجيل والبحث لدى جمعية البر، بهدف تطوير وهندسة إدارة الرعاية.	توصية	٣/٣٥٥	الرعاية

### التوصيات

١. تحسين الخدمات التي تقدمها الجمعية من خلال الابداع والابتكار في الخدمات.
٢. النظر في توافق الخدمة مع عدد أفراد الاسرة واحتياجاتها بما ينعكس على تناسب الخدمة مع المستفيد.
٣. توفير الخدمة بشكل كامل حتى لا يتنسى للمستفيد البحث عن الخدمة من مصدر آخر.
٤. تحسين الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة أكبر مما هي عليه.
٥. رفع معدل استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين.
٦. زيادة التواصل الفعال مع المستفيدين و المجتمع.
٧. سرعة معالجة شكاوى المستفيدين وأخذها بعين الاعتبار.
٨. تحسين وضوح وشفافية الإجراءات والتعليمات للاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية
٩. تعزيز أداء المناديب بالجمعية بالكفاءة
١٠. تعزيز تعامل منسوبي الجمعية بالتميز والرقي