

إبلاغ المستفيدين بنتائج قياس الرضا

الابلاغ لعام 2023م



جمعية مستودع
المدينة المنورة الخيرى

٢٣٢٠ رضا المستفيدين قياس استبيان تقرير

خدمات المستفيدين والشركاء

۱۰۷

معلومات عامة عن الاستبيان

تم إعداد الاستبيان عن طريق نماذج قوقل و يمكن الاطلاع عليه من خلال الرابط:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/18yGdqPFeZrCZe-VhpaK3JMHBbIOA2z3RklyxPyKU_B0g/edit?resourcekey=gid=2092136342

شارك بالاستبيان ١٤١٧ مستفيد من أصل ١٢٩٣١ بنسبة ١١٪.

تمت مشاركة المستفيدين من جميع فروع الجمعية.

شملت الاستبيان 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 والإجراءات والشكاوى

٦. قياس الأثر

٧. التوصيات والنتائج

بلغ معدل الرضا العام للمستفيدين 80%

المحور السابع : التوصيات والنتائج

نتائج الاستبيان عن طريق تحليل سوات (SOWT)

نقط القوة (%) ٨٥ - ١٠٠	نقط الضعف (%) ٦٠ - ٧٠
<ul style="list-style-type: none">تسجيل نسب عالية للرضا عن:١. الجمعية مرضية بشكل عام٢. تتمتع الجمعية بصورة وسمعة ممتازة٣. أداء المناديب بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة٤. تعامل منسوبي الجمعية معبر وراقي٥. الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	<ul style="list-style-type: none">تسجيل نسب قليلة للرضا عن:١. مدى تحسن الوضع المادي والمعيشي بعد الاستفادة من الخدمة
<ul style="list-style-type: none">الفرص (%) ٧٥ - ٨٥يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسرعملية تقديم الخدمة ميسرة واستجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعةالإجراءات والتعليمات للاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية واضحة وشفافةتتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميزالاحظ أن اجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونةشكوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار و تعالج بشكل سريعتعامل الجمعية مع كافة المستفيدين بالعدل والمساواة .تعاون الجمعية لتوفير وتبادل المعلومات التي يحتاجها المستفيدين	<ul style="list-style-type: none">التهديدات (%) ٦٠ - ٧٠الخدمات التي تقدمها الجمعية مناسبة وتغطي متطلباتيتبعد الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرارما مدى تحسن المستوى التعليمي للأفراد الدارسين بعد الاستفادة من الخدمةهل تم الاستعانة بمصدر اخر لتوفير الخدمة

قرارات و توصيات اللجنة التنفيذية لنتائج استبيان المستفيدين

الرقم: ٣٥٥: اجتماع اللجنة التنفيذية رقم (٣٤٣)
 التاريخ: ١٤٤٤/٥/١٣
 المواطن: ٢٠٢٢/٥/١٧
 المشروعات: لا يوجد



المملكة العربية السعودية
 المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
 جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري
 الإدارة الرئيسية - ترخيص رقم (٦٢٦)

مقرر اجتماع اللجنة التنفيذية (٣٤٣) (١٤٤٤هـ) - المرفقات (٠)

التاريخ: ٢٠٢٢/٥/١٣

الأعضاء المشاركون: (٧) ، بمحضور رئيس اللجنة الاستشارية الشیخ د. یحيی البھی

يوم الأربعاء: ٤:٠٠ مساءً
 المقر: مكتب المدير التنفيذي

الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله وآلها وصحبه ومن والاه، وبعد:

الإجراءات	جدول الأعمال	ت
بعد عرض نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين (الرعاية، التأهيل، للتوعين)، توصي اللجنة التنفيذية بالعمل على تعزيز الإيماءات، وتحسين السبليات، لتحقيق خدمة أفضل للمستفيدين، كما توصي بزيارة عدد المستفيدين بحيث يكون عددهم أكثر من ٥٪. الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله وآلها وصحبه ومن والاه، وبعد:	نتائج استبيان تقييم خدمة مستفيدي الجمعية لعام ٢٠٢٢	١.

الرقم: ٣٥٥: اجتماع اللجنة التنفيذية رقم (٣٥٥)

التاريخ: ١٤٤٤/١/٢٧

المواطن: ٢٠٢٢/٥/١٧

المشروعات: لا يوجد



المملكة العربية السعودية
 المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
 جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري
 الإدارة الرئيسية - ترخيص رقم (٦٢٦)

مقرر اجتماع اللجنة التنفيذية (٣٥٥) (١٤٤٤هـ) - المرفقات (٠)

التاريخ: ٢٠٢٣/٥/١٧

الأعضاء المشاركون: (٦)

يوم الأربعاء: ٤:٣٠ مساءً

المقر: مكتب المدير التنفيذي

الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله وآلها وصحبه ومن والاه، وبعد:

الإجراءات	جدول الأعمال	ت
-----------	--------------	---

الرعاية	٣/٣٥٥	تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين	٤.
		تجویه 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 ونهضة إدارة الرعاية.	

التوصيات

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