

جمعية التنمية

جمعية التنمية الأهلية بنمران والخالدية وجنوب بيشة



المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأهلية بنمران والخالدية وجنوب بيشة
بإشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

تصريح رقم (٤١٣٦)

تقرير قياس رضا المستفيدين السنوي لجمعية التنمية الأهلية بنمران والخالدية وجنوب بيشة للسنة المالية 2024

تاريخ الإصدار: 25/2/2025



المحتويات:



- المقدمة
- الهدف من القياس
- منهجية القياس
- النتائج والتقييم نسبة
- الاستجابة:
- معدل رضا المستفيدين العام
- المخرجات والتوصيات
- ملخص لأهم النقاط التي تحتاج إلى تحسين
- مقترحات مستوى الرضا
- الإجراءات التصحيحية والتنفيذية النشر
- والتواصل
- وسائل إشراك المستفيدين في عملية التحسين
- الخاتمة



المقدمة:



يهدف هذا التقرير إلى قياس رضا مختلف الفئات المرتبطة بالجمعية ، بما في ذلك الجمعية العمومية، مجلس الإدارة، ، العاملين، المستفيدين، المتطوعين، والماتحين. يساعد هذا القياس في تحسين الأداء، تعزيز جودة الخدمات، وتحقيق الشفافية والمساءلة. كما يمثل الخطوة الأساسية في تعزيز فاعلية الجمعية، وضمان استمرار خدماتها بما يتماشى مع معايير الحوكمة الرشيدة والاستدامة المالية.



الهدف من القياس:



- تقييم جودة الخدمات ومدى توافقها مع توقعات المستفيدين.
- تحديد مجالات التحسين والتطوير.
- دعم اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.
- تعزيز الشراكة والتفاعل الإيجابي بين الجمعية وأصحاب المصلحة.



الفئات المستهدفة:



- الجمعية العمومية : للتأكد من فاعلية الحوكمة ومدى تحقيقاً لأهداف الاستراتيجية.
إجمالي العدد: (25)
- مجلس الإدارة : لقياس فاعلية الإدارة في تحقيق الرؤية والرسالة.
إجمالي العدد: (5)
- والعاملين (3): لتقييم بيئة العمل.
- المستفيدين (625): لقياس جودة الخدمات وتحسينها:
- المانحين (37): لقياس الشفافية ومدى تحقيق التطلعات.



منهجية القياس:



- طرق جمع البيانات : استبيانات قياس الرضى.
- فترة إجراء التقييم: العام المالي المنصرم 2024
- العدد الإجمالي لجميع الفئة المستهدفة: (690)
- إجمالي عدد المشاركين : (375)



النتائج والتقييم:



نسبة الاستجابة:

- عدد الاستبيانات الموزعة: (690) ورقي والكتروني
- عدد الاستجابات المستلمة: (375)
-

نسبة الاستجابة:

معدل رضا المستفيدين العام: [84 %]

جمعية التنمية

جمعية التنمية الأهلية بنمران والخالدية وجنوب بيشة



المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأهلية بنمران والخالدية وجنوب بيشة

بإشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

تصريح رقم (٤١٣٦)

أبرز الملاحظات والتعليقات من المستفيدين:

نسأل الله لهم السداد والقبول

رد واحد

الله يوفقكم يارب

رد واحد

جزيتم خيرا

رد واحد



المخرجات والتوصيات:



ملخص لأهم النقاط التي تحتاج إلى تحسين:

تحسين طرق جمع البيانات - تعيين حد ادنى للاستجابات لكل فئة -الحرص على استيفاء الحد الأدنى للاستجابة لكل فئة

مقترحات مستوى الرضا:



- تعزيز لتحسين الشفافية: نشر السياسات والتقارير المالية بوضوح للمستخدمين.
- قياس الرضا: تنفيذ استبيانات دورية وتحليل نتائجها.
- تحسين التواصل: التفاعل مع الملاحظات والشكاوى بسرعة وفعالية.
- رفع كفاءة الأداء: تدريب العاملين وأعضاء المجلس وتفعيل سياسات الحوكمة.
- تحسين جودة الخدمات: تطوير البرامج بناءً على احتياجات المستخدمين.
- ضمان الاستدامة المالية: تنويع مصادر الدخل وتعزيز كفاءة الإنفاق.



مقترحات مستوى الرضا:



- تعزيز لتحسين الشفافية: نشر السياسات والتقارير المالية بوضوح للمستفيدين.
- قياس الرضا: تنفيذ استبيانات دورية وتحليل نتائجها.
- تحسين التواصل: التفاعل مع الملاحظات والشكاوى بسرعة وفعالية.
- رفع كفاءة الأداء: تدريب العاملين وأعضاء المجلس وتفعيل سياسات الحوكمة.
- تحسين جودة الخدمات: تطوير البرامج بناءً على احتياجات المستفيدين.
- ضمان الاستدامة المالية: تنويع مصادر الدخل وتعزيز كفاءة الإنفاق.



القرارات التي تم اتخاذها بناءً على نتائج القياس:



الإجراءات التصحيحية والتنفيذية:

الإطار الزمني للتنفيذ.	المسؤول عن التنفيذ	الإجراء
خلال عام 2025	الإدارة التنفيذية ومديرات البرامج	<ul style="list-style-type: none"> • الاستمرار في تقديم الخدمات الحالية وتحسينها نظراً للرضا العالي (84%).
		<ul style="list-style-type: none"> • تحليل تفصيلي للملاحظات الفردية الواردة رغم ارتفاع معدل الرضا، بهدف رصد فرص التحسين الدقيقة.
		<ul style="list-style-type: none"> • ربط نتائج الرضا بمؤشرات الأداء للموظفين والبرامج لتعزيز ثقافة التحسين المستمر.
		<ul style="list-style-type: none"> • تطوير أدوات وأساليب القياس لتكون أكثر جذباً وسهولة، وزيادة تفاعل المستفيدين مستقبلاً.



النشر والتواصل:



يرفع التقرير بعد اعتماده لموقع الجمعية ويمكن ان تشر الجمعية خبر بذلك مع عرضة في الاجتماع العمومي القادم

وسائل إشراك المستفيدين في عملية التحسين:



- استبيانات دورية إلكترونية أو ورقية لقياس الرضا واقتراحات التطوير.
- لقاءات مباشرة أو افتراضية مع عينات من المستفيدين لسماع آرائهم.
- صندوق اقتراحات مفتوح دائماً في مقرات الجمعية أو على الموقع الإلكتروني.
- منصات التواصل الاجتماعي لتلقي الملاحظات والتفاعل معها.
- ورش عمل تشاركية عند تطوير برامج أو خدمات جديدة.
- تقارير متابعة منشورة تبين كيف تم الأخذ بآراء المستفيدين.

جمعية التنمية

جمعية التنمية الأهلية بمران والخالدية وجنوب بيشة



المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأهلية بمران والخالدية وجنوب بيشة

بإشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

تصريح رقم (٤١٣٦)

الخاتمة:

أهمية الاستمرار في قياس وتحليل رضا المستفيدين. الدعوة
لمزيد من المشاركة والتفاعل من قبل المستفيدين.