

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بالجنينة
ترخيص (٤٠٢٩)



جمعية التنمية الأهلية بالجنينة
Association For Civil Development in Gunena

تقرير قياس رضا المستفيدين السنوي

جمعية التنمية الأهلية بالجنينة

لعام 2024



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 دائمًا 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.

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	• الاستمرار في تقديم الخدمات الحالية وتحسينها نظرًا للرضا العالي المسجل (98.13%).
		• إطلاق حملة توعوية لزيادة نسبة المشاركة في الاستبيانات ورفع نسبة الاستجابة من 19٪، لضمان تمثيل أوسع لآراء المستفيدين.
		• تحليل تفصيلي للملاحظات الفردية الواردة رغم ارتفاع معدل الرضا، بهدف رصد فرص التحسين الدقيقة.
		• ربط نتائج الرضا بمؤشرات الأداء للموظفين والبرامج لتعزيز ثقافة التحسين المستمر.
		• تطوير أدوات وأساليب القياس لتكون أكثر جدياً وسهولة، وزيادة تفاعل المستفيدين مستقبلاً.

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.

جزاكم الله خيراً

يمكن ان يكون هناك مشاريع تحفيزية للمطالبات ومشروع معراج من خلاله يتم استغلال الوقت لدى الطالبات واكسابهن الثقة بالنفس في الجوانب الايجابية والبعيد عن استغلال بدائنا في الجوانب السالبة فهم بحاجة للقيم

صراحة لم اجد شيء ناقص يحتاج تطوير. زادكم الله علماً وعملاً واثباتاً ورحمى عنكم وارحمكم وجزاكم الله خيراً

لو كانت ملتقى صيفي والأيام أكثر قليلاً تكون ربما الفائدة أكبر جزاكم الله خيراً

نحتاج واجبات منزليه بحث في النت حتى تستخدم التقنيه لصيء مفيد

تريد المزيد من الانشطة مثل هذا العرس المباركه في الفتيات بشكل مستمر

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 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.

أبرز الملاحظات والتعليقات من المستفيدين:

استاذة نوال

رد واحد

مرتب ووصول الهدف

رد واحد

جميل ووالعي ومليد ، الله ينفعنا فيه

رد واحد

نوصي بتقديم دورات تطويرية في مجال الإدارة والسكرتارية لفريق العمل بالجمعية، ونتطلع لتعاون مشترك حثا قريب بعون الله.. والجهود بالعموم تُذكر فنُشكر.. وبالله التوفيق ومنه المعونة

رد واحد

نسأل الله لهم السداد والقبول

رد واحد

الله يوفقكم يارب

رد واحد

جزيتم خيرا

رد واحد

النتائج والتقييم:

نسبة الاستجابة:

- عدد الاستبانات الموزعة: (5331) ورقي والكتروني
- عدد الاستجابات المستلمة: (1042)
- نسبة الاستجابة: (19 %)

نسبة الاستجابة:

معدل رضا المستفيدين العام: [98.13 %]

منهجية القياس:



- طرق جمع البيانات : استبانات قياس الرضى.
- فترة إجراء التقييم: العام المالي المنصرم 2024
- العدد الإجمالي لجميع الفئة المستهدفة: (5331)
- إجمالي عدد المشاركين : (1042)

الفئات المستهدفة:



- الجمعية العمومية : للتأكد من فاعلية الحوكمة ومدى تحقيقا لأهداف الاستراتيجية.
إجمالي العدد: (78)
- مجلس الإدارة : لقياس فاعلية الإدارة في تحقيق الرؤية والرسالة.
إجمالي العدد: (5)
- والعاملين(8): لتقييم بيئة العمل.
- المستفيدين (4226): لقياس جودة الخدمات التعليمية وتحسينها
- المنفذين وتشمل : المعلمين ومساعدتهم والمتطوعين . عدد (552)
- والمانحين (11): لقياس الشفافية ومدى تحقيق التطلعات.

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.

المقدمة:



يهدف هذا التقرير إلى قياس رضا مختلف الفئات المرتبطة بالجمعية التعليمية، بما في ذلك الجمعية العمومية، مجلس الإدارة، المعلمين، العاملين، المستفيدين، المتطوعين، والمانحين. 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.

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

تقرير قياس رضا المستفيدين السنوي لجمعية ديمة التعليمية للسنة المالية 2024 تاريخ الإصدار: 25/2/2025



الخاتمة:

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

رئيس مجلس الإدارة

فلاح حزام فلاح السعدي

