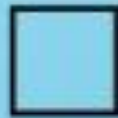




جمعية ذوي  
الدخل المحدود

# تقرير التغذية الراجعة

## لاستبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية



الرقم:  
التاريخ  
الموضوع  
المشروعات



المملكة العربية السعودية  
جمعية ذوي الدخل المحدود  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ٥٤٠١

## تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

### أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية الدخل المحدود على تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وترسيخ مبدأ الشفافية والحوكمة في جميع أنشطتها، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان شامل لقياس رضا المستفيدين حول الخدمات المقدمة وآليات الوصول إليها. ويهدف هذا الاستبيان إلى:

١. فهم احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.
٢. قياس مستوى رضاهم عن البرامج والخدمات.
٣. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
٤. ويأتي هذا الإجراء ضمن استراتيجية الجمعية المستمرة لتطوير الأداء ورفع مستوى رضا المستفيدين، بما يضمن تقديم خدمات متميزة، وتعزيز الثقة والارتباط المجتمعي، وتحقيق أثر ملموس ومستدام في المجتمع المحلي.

### ثانياً: معلومات الاستبيان

البند	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	١٥٠ مستفيد
عدد الاستجابات	(٩٩) استجابات
نسبة الاستجابة	٦٦٪
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

الرقم:  
التاريخ  
الموضوع  
المشروعات



المملكة العربية السعودية  
جمعية ذوي الدخل المحدود  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ٥٤٠١

### ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا	مستوى الرضا العام
١	كيف تقيم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية	٪١٠٠	٪٩١	مرتفع
٢	هل تجد سهولة في الوصول إلى خدمات الجمعية	٪١٠٠	٪٨٤,٦	جيد
٣	كيف تقيم تعامل موظفي الجمعية معك	٪١٠٠	٪٩١,١	مرتفع
٤	ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلبك أو استفسارك	٪١٠٠	٪٨٧	جيد جداً
٥	هل توفر الجمعية المعلومات الكافية حول الخدمات المتاحة	٪١٠٠	٪٨٨	جيد جداً
٦	ما مدى رضاك عن فعالية البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية	٪١٠٠	٪٨٧	جيد جداً
٧	هل تجد أن خدمات الجمعية تلبي احتياجاتك بشكل كامل	٪١٠٠	٪٨٦,٢	جيد جداً
٨	هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية	٪١٠٠	٪١٠٠	مرتفع جداً
٩	ما هو تقييمك العام للجمعية	٪١٠٠	٪٩٥	مرتفع جداً

### رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

- مستوى الرضا العام مرتفع (89.3%) ، مما يدل على رضا قوي من المستفيدين تجاه أداء الجمعية وجودة خدماتها.
- أعلى نسبة رضا (100%) كانت في محور "هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية"، وهو مؤشر ثقة عالية وانطباع إيجابي.
- تقييم الخدمات وجودتها (91%) وتعامل الموظفين (91.1%) حصلوا على نسب عالية، ما يعكس احترافية الجمعية في خدمة المستفيدين.

الرقم:  
التاريخ  
الموضوع  
المشروعات



المملكة العربية السعودية  
جمعية ذوي الدخل المحدود  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ٥٤٠١

- سهولة الوصول للخدمات (84.6%) تمثل أقل محور نسبياً، وتشير إلى وجود فرصة لتحسين قنوات الوصول أو إجراءات الحصول على الخدمة.
- سرعة الاستجابة (87%) وفعالية الأنشطة (87%) وتلبية الاحتياجات (86.2%) بمستوى جيد جداً، مما يدل على كفاءة تشغيلية جيدة تحتاج إلى تحسينات طفيفة.

### خامساً: التوصيات والاقتراحات

١. الاستمرار في تقديم الخدمات بنفس مستوى الجودة الحالي مع التركيز على التحسين المستمر.
٢. تطوير آلية لتلقي الملاحظات والشكاوى إلكترونياً ومتابعتها بشفافية.
٣. إجراء استبيانات دورية نصف سنوية لقياس التحسن في رضا المستفيدين.
٤. تنويع الأنشطة والبرامج لتلبية احتياجات فئات أوسع من المستفيدين.
٥. تسليط الضوء على قصص نجاح المستفيدين كوسيلة لبناء الثقة وتعزيز الصورة الإيجابية للجمعية.

### سادساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (٢) وتاريخ ٢٥/٢/٢٠٢٥م

### سابعاً: الخاتمة

تؤكد نتائج الاستبانة أن الجمعية تحظى بمستوى رضا عالٍ من المستفيدين، وأن الخدمات المقدمة ذات جودة عالية واستجابة فعالة. وتُظهر النتائج أن الجمعية تسير بخطى ثابتة نحو تحقيق التميز في خدمة المجتمع، مع وجود فرص واضحة للتحسين في سهولة الوصول وسرعة الخدمة. إن استمرار الجمعية في تبني مبدأ التحسين المستمر والتفاعل مع آراء المستفيدين سيسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق رضا مستدام لجميع الفئات المستهدفة.