



جمعية ذوي
الدخل المحدود

تقرير التغذية الراجعة لاستبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية



الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المشروعات



جمعية ذوي الدخل المحدود
الدخل المحدود

المملكة العربية السعودية
جمعية ذوي الدخل المحدود
مجلة 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 والحكمة 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

الإيضاح	البنود
قياس رضا المستفيدين من الخدمات	اسم استمار الاستبيان
الادارة التنفيذية	الجهة المختصة بالاستبيان
المستفيدين من الخدمات	الفئة المستهدفة من الاستبيان
١٥٠ مستفيد	عدد المستهدفين
(٩٩) استجابات	عدد الاستجابات
%٦٦	نسبة الاستجابة
مجلس الإدارة	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان
المدير التنفيذي	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات



ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

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

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 تناصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية" ، وهو مؤشر ثقة عالية وانطباع إيجابي.
- تقييم الخدمات وجودتها (91%) وتعامل الموظفين (91.1%) حصلا على نسب عالية، ما يعكس احترافية الجمعية في خدمة المستفيدين.

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المشروعات



جمعية ذوي الدخل المحدود
الدخل المحدود

المملكة العربية السعودية
جمعية ذوي الدخل المحدود
مجلة 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

- الاستمرار في تقديم الخدمات بنفس مستوى الجودة الحالي مع التركيز على التحسين المستمر.
- تطوير آلية لتلقي الملاحظات والشكاوى إلكترونياً ومتابعتها بشفافية.
- إجراء استبيانات دورية نصف سنوية لقياس التحسن في رضا المستفيدين.
- تنوع الأنشطة والبرامج لتلبية احتياجات فئات أوسع من المستفيدين.
- 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 ٢٥/٢/٢٥

سابعاً: الخاتمة

تؤكد نتائج الاستبيان أن الجمعية تحظى بمستوى رضا عالٍ من المستفيدين، وأن الخدمات المقدمة ذات جودة عالية واستجابة فعالة. وتحذر 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 سي sissem في رفع كفاءة الأداء وتحقيق رضا مستدام لجميع الفئات المستهدفة.