



# تقرير تقصي آراء المستفيدين

لعام ٢٠٢٤م



# تقرير تقصي آراء المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

## مقدمة

تقوم الجمعية بصورة سنوية بتقصي رضا المستفيدين بكافة شرائحهم، من خلال الاستبيانات واستطلاعات الرأي الورقية والإلكترونية والتي يتم توزيعها في البرامج وعلى زوار الجمعية ونشر روابطها في وسائل التواصل الاجتماعي وقد قامت الجمعية بترجمة الاستبيانات لكافة لغات الوافدين الذين يستفيدون من خدماتها وذلك لتسهيل عملية معرفة آراءهم حول عمل الجمعية والعمل على تلبية رغباتهم وقد تم عمل إجراء خاص بنظام إدارة الجودة ٩٠٠١/٢٠١٥ تشرف عليه إدارة التميز المؤسسي بمسمى تقصى آراء المستفيدين لقيام إدارة هذه العملية حيث تقوم بتحليل الاستبيانات والرفع بالنتائج والتوصيات للإدارة واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة الجهات المعنية في العمل على تنفيذ تلك التوصيات وفيما يلي التقرير السنوي لعام ٢٠٢٤م لاستطلاع رأي المستفيدين .

## تقرير تقصي آراء المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

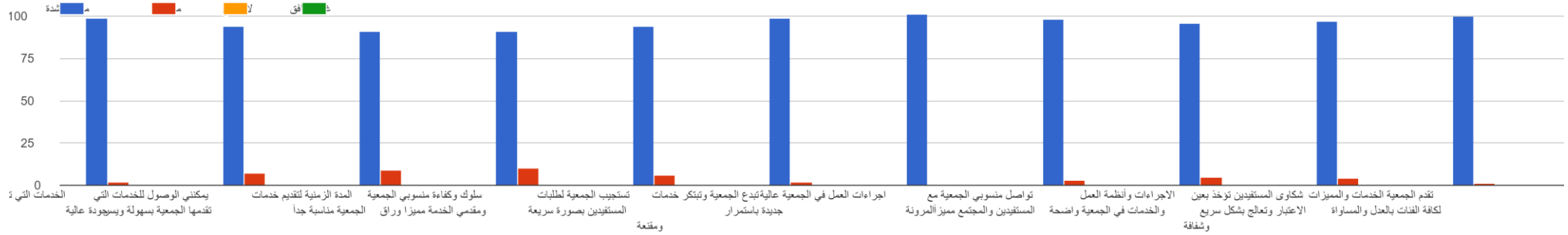
### نتائج استطلاع رأي المستفيدين

تم استطلاع رأي المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية عن طريق توزيع استبانة إلكترونية وتم عمل تحليل لتلك الاستبانات مقارنة بالمستهدف الذي تم تحديده وهو أن يصل رضا المستفيد إلى (٩٠%) حيث بلغ معدل رضا المستفيدين لهذا العام ٢٠٢٤ م نسبة (٩١%) والجدول التالي يبين ملخص للنتائج .

| م  | البند                                                        | المستهدف | المحقق |
|----|--------------------------------------------------------------|----------|--------|
| ١  | الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية                   | %٩٠      | %٨٩    |
| ٢  | يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر        |          | %٨٩    |
| ٣  | المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً               |          | %٨٨    |
| ٤  | سلوك وكفاءة منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة مميزا وراق          |          | %٩١    |
| ٥  | تستجيب الجمعية لطلبات المستفيدين بصورة سريعة ومقنعة          |          | %٨٩    |
| ٦  | تبدع الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار                     |          | %٨٧    |
| ٧  | اجراءات العمل في الجمعية عالية المرونة                       |          | %٩١    |
| ٨  | تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميزاً           |          | %٩١    |
| ٩  | الاجراءات وأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة      |          | %٨٩    |
| ١٠ | شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع         |          | %٩١    |
| ١١ | تقدم الجمعية الخدمات والمميزات لكافة الفئات بالعدل والمساواة |          | %٩١    |

## رسم بياني لنتائج استطلاع رأي المستفيدين

مستوى



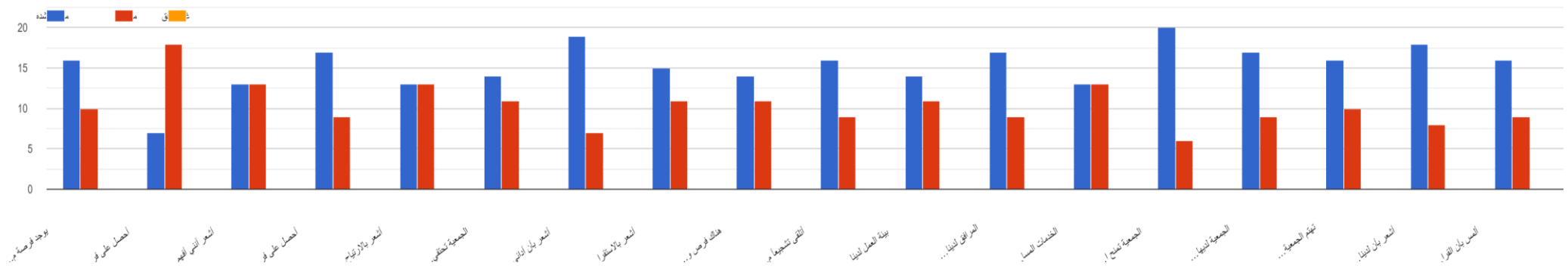
## تقرير تقصي آراء المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

### نتائج استطلاع رأي الموظفين والموظفات

تم استطلاع رأي الموظفين والموظفات بالجمعية عن طريق توزيع استبانة إلكترونية وتم عمل تحليل لتلك الاستبانات مقارنة بالمستهدف الذي تم تحديده وهو أن يصل رضا المستفيد إلى (٩٠%) حيث بلغ معدل رضا المستفيدين لهذا العام ٢٠٢٤ م نسبة (٩١ %) والجدول التالي يبين ملخص للنتائج .

| م  | البند                                       | المستهدف | المحقق |
|----|---------------------------------------------|----------|--------|
| ١  | فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية      | %٩٠      | %٨٩    |
| ٢  | التطور والاستقرار الوظيفي                   |          | %٨٩    |
| ٣  | التمكين والمشاركة                           |          | %٨٨    |
| ٤  | الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين          |          | %٩١    |
| ٥  | التقييم العادل للأداء وتقدير الأداء المتفوق |          | %٨٩    |
| ٦  | التشجيع على التعلم المستمر                  |          | %٨٧    |
| ٧  | بيئة العمل                                  |          | %٩١    |
| ٨  | الأجور والمزايا                             |          | %٩١    |
| ٩  | الأمن والسلامة                              |          | %٨٩    |
| ١٠ | شفافية التعامل ووضوح الأنظمة والإجراءات     |          | %٩١    |
| ١١ | المرافق والخدمات                            |          | %٩١    |
| ١٢ | شفافية قرارات الموارد البشرية               |          | %٩١    |
| ١٣ | الأمان الوظيفي                              |          | %٩٠    |

## رسم بياني لنتائج استطلاع رأي الموظفين



## تقرير تقصي آراء المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

### نتائج استطلاع رأي المتطوعين والمتطوعات

تم استطلاع رأي المتطوعين والمتطوعات بالجمعية عن طريق توزيع استبانة إلكترونية وتم عمل تحليل لتلك الاستبانات مقارنة بالمستهدف الذي تم تحديده وهو أن يصل رضا المستفيد إلى (٩٠%) حيث بلغ معدل رضا المستفيدين لهذا العام ٢٠٢٤ م نسبة (٩١%) والجدول التالي يبين ملخص للنتائج .

| م  | البند                                                                            | المستهدف | المحقق |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| ١  | أشعر أنني حصلت على فرصة مناسبة للتطوع                                            | %٩٠      | %٨٩    |
| ٢  | حصلت على فرصة مناسبة لتعلم واكتساب خبرة جديدة                                    |          | %٨٩    |
| ٣  | أشعر أنني افهم ومتمكن من تنفيذ مهامى بحرية                                       |          | %٨٨    |
| ٤  | حصلت على فرصة مناسبة من المشاركة في القرار                                       |          | %٩١    |
| ٥  | أشعر بالارتياح لعدالة تقييم أداء عملي من رؤسائي                                  |          | %٨٩    |
| ٦  | الجمعية تحثني وتقييم الأداء المتفوق بما يستحقه                                   |          | %٨٧    |
| ٧  | أشعر أن أدائي ومهاراتي تتطور وترتقي بمعدل مرضي                                   |          | %٩١    |
| ٨  | هناك فرص تطوعية مناسبة للمتطوعين                                                 |          | %٩١    |
| ٩  | اتلقى تشجيعاً من رؤسائي وزملائي على التعلم المستمر                               |          | %٨٩    |
| ١٠ | بيئة العمل لدينا في الجمعية ممتازة وتساعد على الانجاز والابداع                   |          | %٩١    |
| ١١ | المرافق لدينا في الجمعية على مستوى عالي من التجهيز والتهيأة للعمل وتحقيق الأهداف |          | %٩١    |
| ١٢ | تهتم الجمعية بمعايير الأمن والسلامة وتتابعها                                     |          | %٩١    |



## رسم بياني لنتائج استطلاع رأي المتطوعين



## معالجة المقترحات والشكاوى والتغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين

| إبلاغ المعنيين | التغذية الراجعة | الطلب المقدم |
|----------------|-----------------|--------------|
|                |                 |              |
|                |                 |              |
|                |                 |              |
|                |                 |              |
|                |                 |              |
|                |                 |              |

### التوصيات:

- العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وذلك من خلال تطوير البرامج وإجراء تقييم مستمر للخدمات.
- تعزيز التواصل مع الداعمين واطلاعهم على كيفية استخدام تبرعاتهم وتأثيرها على المجتمع.
- تطوير برامج تقدير جهود المتطوعين وتوفير فرص أفضل للتعليم والتطوير.
- تحسين بيئة العمل وتوفير فرص التطوير والتدريب للموظفين لزيادة الرضا الوظيفي.

### الخاتمة:

يظهر هذا التقرير أن جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالأحساء تحظى بمستوى جيد من رضا أصحاب المصلحة، ولكن هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها لزيادة هذا الرضا من خلال العمل على التوصيات المقدمة، يمكن للجمعية تعزيز علاقتها مع أصحاب المصلحة وتحقيق أهدافها.