



## ملخص تقرير تقييمات رضا المستفيدين من خدمات جمعية مؤازرة

عدد الاستبانات الموزعة: ٣٠ استبانة	عدد المستجيبين: ١١	نسبة الاستجابة: ٣٠٪
------------------------------------	--------------------	---------------------

١. أجاب (١٠) أشخاص على الاستبانات من أصل ٣٠ شخصاً تم إرسال الاستبانة إليهم باعتبارهم ممثلين لجهاتهم التي يعملون بها.

٢. تبين نتائج الاستبانات أن جميع المشاركين ينتمون إلى القطاع الخيري وهذا فيه إشارة إلى الشريحة المستهدفة تعد ممثلة لسبيين:

٣. عدد المستجيبين (١١) من أصل (٣٠) مستهدفا فهم يمثلون ثلث المستهدفين تقريباً.

٤. جميعهم ينتمون إلى القطاع الذي تستهدفها الجمعية بخدماتها وبرامجها.

## متغيرات الاستبانة المقاسة :

١. المتغير الأول: مدى الرضا العام : أجاب (٧) من المستبانين بـ (عال جداً) فيما أجاب (٣) منهم بـ (متوسط) مما يشير إلى أن خدمات الجمعية وبرامجها تلاقى قبولا واستحسانا لدى الشرائح المستهدفة.

٢. المتغير الثاني: وضوح الرؤية والرسالة: أجاب (٦) من المستبانين بـ (عال جداً) أي أن رؤية الجمعية ورسالتها واضحة لهم تماماً في حين أجاب (٤) منهم بـ (متوسط) وهو عدد يقترب من نصف المستبانين ويعكس خلافاً ما أدى إلى عدم وضوح رؤية الجمعية ورسالتها قد يكون سببه ضعف تواصل الجمعية أو قلة البرامج التعريفية للجمعية.

٣. المتغير الثالث: مدى الرضا عن البرامج: أجاب (٧) من المستبانين بـ (عال جداً) فيما أجاب (٣) منهم بـ (متوسط) وهذا فيه دلالة تأكيدية بأن الخدمات والبرامج حققت رضا مقبولاً لدى الشريحة المستهدفة.

٤. المتغير الرابع: مدى استجابة الجمعية لشكاوى المستفيدين: أجاب (٦) من المستبانين بـ (عال جداً) وهذا يؤكد أن الجمعية لديها عناية بالنظر في الشكاوى الواردة إليها من مستخدميها عبر موقعها الإلكتروني أو حساباتها الأخرى ولكن هذه الاستجابة قد لا تكون كافية ولم تصل إلى المستوى المأمول وهذا ما حدا بـ (٣) من المستبانين أن يخفضوا تقييمهم إلى (متوسط) على



اعتبار أن هناك ما يجب أن يلتفت إليه في هذا الأمر كما أن (١) من المستبانيين عبر ب (منخفض) في تقييمه مدى استجابة الجمعية وهذا فيه إشارة إلى بعض الثغرات التي يجب دراستها في موضوع الاستجابة لشكاوى المستفيدين.

### تفسير المتغيرات:

١. يتضح من خلال إجابات المستبانيين بأن نسبة رضا المستفيدين من الجمعية ممتازة وهذا من شأنه أن يحمل الجمعية مسؤولية مضاعفة بتكثيف برامجها ذات الجودة العالية والتركيز على الشرائح المختلفة.
٢. كما يتضح من خلال إجابات المستبانيين نسبة نجاح مقبولة للجمعية في قدرتها على إيصال رؤيتها ورسالتها مع شيء من القصور في هذا الجانب يجب معالجته في أسرع وقت.
٣. ومما يظهر من إجابات المستبانيين أن درجة استجابة الجمعية لشكاوى المستفيدين ليست كافية وهذا مما يزيد من حجم السخط على الجمعية وينفرهم منها إذا استمر الوضع على حاله.

### التوصيات:

٤. رفع مستوى التواصل مع المستفيدين من خلال وسائل التواصل التقليدية أو الحديثة وتكثيف برامج التعريف بالجمعية ورؤيتها ورسالتها وأهدافها فإن ذلك مما يعزز الولاء للجمعية.
٥. سرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات والاستفسارات وعمل التغذية الراجعة لها وتوثيق ذلك من خلال سجلات خاصة بها ونشر نتائج التغذية الراجعة في موقع الجمعية.
٦. استثمار مستوى الرضا الحاصل الآن لدى المستفيدين وتعزيزه ببرامج ذات جودة عالية وأثر حيوي وفاعل مع التأكيد على تطوير مهارات الفريق وإمكانياته المختلفة.

د. عبدالعزيز بن داود الفايز  
رئيس مجلس الإدارة



## قرارات مجلس الإدارة

بعد الاطلاع على نتائج تحليل استبانات قياس رضا المستفيدين ومراجعة التوصيات المرفقة بالنتائج نشكر للإدارة التنفيذية وجميع المنسويين واللجان العاملة في الجمعية والساعية بكل جهد ومثابرة لتحقيق الريادة والتألق من خلال أدائهم كما نقرر:

١. أن تهتم الإدارة برفع مستوى التواصل مع المستفيدين وتفعيل وسائل التواصل الخاصة بالجمعية لتحقيق هذا الهدف.

٢. أن تقوم الإدارة . على وجه السرعة . بحصر الشكاوى والاستفسارات والمقترحات الواردة من المستفيدين والحلول المقترحة لها وتوثيق ذلك في سجل الشكاوى.

٣. أن تحافظ الإدارة على مستوى الجودة في البرامج والخدمات مع مراجعة المعايير بشكل دوري واتباع سياسة التحسين المستمر في كل ذلك.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١٣) في دورته (الأولى) هذه القرارات بتاريخ : ١٨ / ١ / ١٤٤٤ هـ الموافق : ١٦ / ٨ / ٢٠٢٢ م.

اعتماد رئيس المجلس

د. عبدالعزيز بن داود الفايز  
رئيس مجلس الإدارة