

المملكة العربية السعودية
جمعية الحيانية للخدمات الإنسانية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم (١٣٨٠)



الرقم :
التاريخ : / / ٢٠ م
الموافق : / / ١٤ هـ
المرفقات :

❖ **تقرير يلخص قياس رضا المستفيدين .**

❖ تقرير يلخص قياس رضا المتطوعين

اولاً: بيان استجابات الاستبيان :

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
١	كيف تقيم تجربتك التطوعية بشكل عام في الجمعية؟	%١٠٠	%١٠٠
٢	هل كانت الأنشطة والمهام التطوعية واضحة لك منذ البداية؟	%١٠٠	%١٠٠
٣	كيف تقيم بيئة العمل التطوعي في الجمعية؟	%١٠٠	%١٠٠
٤	ما مدى رضاك عن مستوى التعاون والتنسيق بين المتطوعين وفريق الجمعية؟	%١٠٠	%١٠٠
٥	كيف تقيم تعامل فريق العمل معك خلال فترة التطوع؟	%١٠٠	%١٠٠
٦	ما مدى رضاك عن الدعم الذي حصلت عليه اثناء تأدية مهامك التطوعية؟	%١٠٠	%١٠٠
٧	هل وجدت فرصاً لتطوير مهاراتك الشخصية او المهنية خلال فترة التطوع؟	%١٠٠	%١٠٠
٨	هل تنوي التطوع مع الجمعية في المستقبل	%١٠٠	%١٠٠

ثانياً: التوصيات والاقتراحات :

أطلع المجلس في اجتماعه رقم (٢٠٢٣/٦) وتاريخ ٢٠٢٣/١٢/٣ م على نتائج تحليل استبيان رضا المتطوعين في الجمعية وبناء عليها أوصى بالتالي :

- يجب إنشاء قاعدة بيانات لكل المتطوعين مدعمة بالخبرات التي يمتلكونها
- تقديم برامج تدريبية وتطويرية للمتطوعين

❖ تقرير يخلص قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

أولاً: بيان استجابات الاستبيان :

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
١	كيف تقيم تجربتك عضو في الجمعية العمومية ؟	%١٠٠	٩٢,٣
٢	هل تشعر بأن آرائك ومقترحاتك تأخذ بين الاعتبار خلال الاجتماعات والجلسات العامة ؟	%١٠٠	%١٠٠
٣	هل توفر الجمعية المعلومات الكافية عن الأنشطة والبرامج التي تنفذها ؟	%١٠٠	٩٢,٣
٤	ما مدى رضاك عن مستوى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأنشطة الجمعية ؟	%١٠٠	٩٢,٣
٥	كيف تقيم الشفافية في التعامل مع المعلومات المالية والإدارية للجمعية؟	%١٠٠	٩٢,٣
٦	ما مدى رضاك عن الفعاليات التي تنظمها الجمعية للأعضاء؟	%١٠٠	٩٢,٣
٧	ما مدى رضاك عن تواصل الجمعية العمومية مع الأعضاء؟	%١٠٠	٩٢,٣
٨	هل تجد أن الجمعية العمومية تلي توقعاتك وتطلعاتك كعضو؟	%١٠٠	٩٢,٣
٩	هل تصلك تقارير دورية عن أنشطة الجمعية وفعاليتها؟	%١٠٠	٩٢,٣
١٠	هل تفضل تلقي إشعارات بموعد الاجتماعات عن طريق؟	%١٠٠	٨٤,٤
١١	ما هو تقييمك العام للجمعية؟	%١٠٠	٩٢,٣

ثانياً: التوصيات والاقتراحات :

أطلع المجلس في اجتماعه أطلع المجلس في اجتماعه رقم (٢٠٢٣/٦) وتاريخ ٢٠٢٣/١٢/٣ م على نتائج تحليل استبيان رضا أعضاء الجمعية العمومية في الجمعية وبناءً عليها أوصى بالتالي :

١. أوصى المجلس الإدارة التنفيذية بعمل تحليل لنقاط التحسين والتطوير المحتملة ودراسة المقترحات المقدمة من قبل أعضاء الجمعية العمومية .

اولاً: بيان استجابات الاستبيان :

تقرير يلخص قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
١	كيف تقيم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية ؟	%٥٠	٧٠,٩
٢	كيف تقيم تعامل موظفي الجمعية معك ؟	%٥٠	٧٧,٧
٤	هل تجد سهولة في الوصول الى خدمات الجمعية ؟	%٥٠	%٨٢,٥
٥	ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلبك واستفسارك ؟	%٥٠	٧٢,٨
٦	هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية ؟	%٥٠	٩٦,١
٧	ما هو تقييمك العام للجمعية ؟	%٥٠	%٦٨
٨	هل توفر الجمعية المعلومات حول الخدمات المتاحة ؟	%٥٠	٧٧,٧
٩	ما مدى رضاك عن فعالية البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية ؟	%٥٠	٧٦,٧
١٠	هل تجد ان خدمات الجمعية تلي احتياجاتك بشكل كامل	%٥٠	٧٣,٨
١١	ماهو تقييمك العام للجمعية	%٥٠	٨١,٦

ثانياً: التوصيات والاقتراحات :

أطلع المجلس في اجتماعه رقم (٢٠٢٣/٦) وتاريخ ٢٠٢٣/١٢/٣ م على نتائج تحليل استبيان رضا المستفيدين في الجمعية وبناء عليها أوصى بالتالي :

- تكرار تنفيذ المشاريع المميزة
- التواصل مع المستخدمين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم بشكل منفرد بعد تقديم الخدمة مباشرة
- عمل دراسة احتياج للمستخدمين وتحديد اولوياتهم ومدى مواثمتها مع الأهداف