

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بحي الصحافة (مشكاة)
سجل رقم ٣٠٧١

سلمه الله

سعادة رئيس مجلس الإدارة

سلمهم الله

وأعضاء المجلس الكرام

سلمهم الله

أعضاء اللجنة التنفيذية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

أرفع لكم تقرير تقييم المستفيدين النهائي لخدمات الجمعية

إيماناً بأهمية تحليل أصحاب المصلحة (المستفيدين) في تجويد عمليات البناء الاستراتيجي للجمعية وتمتين العلاقات التشاركية مع كافة المتأثرين بالخطة الاستراتيجية قام المعنيون باستطلاع آراء المستفيدين (ذكوراً وإناثاً) والمتأثرين بعمل الجمعية من خلال استبانات مغلقة ومفتوحة تقيس الرضا عن الخدمات المقدمة للفئة المستفيدة وترصد أهم الاحتياجات والمطالب من الجمعية .

وبناءً على ذلك كانت النتائج والتوصيات التالية :





مستوى الرضا لدى المستفيدين

م	العنصر	مستوى الرضا
١	لدي معرفة ببرامج الجمعية وأنشطتها	٨٢٪
٢	تناسب الخدمات التي تقدمها الجمعية مع احتياجاتي كمستفيد	٩٠,٥٪
٣	أشعر بأن الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٨٥٪
٤	أشعر بالرضا عن سلوك مقدمي الخدمة في الجمعية	٩٢٪
٥	تستجيب الجمعية لطلبات المستفيدين بشكل سريع	٨٤,٢٪
٦	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بيسر وسهولة	٩٢,٤٪
٧	تعمل الجمعية على استخدام التقنية في تقديم الخدمات للمستفيدين	٩٥,٣٪
٨	يلتزم موظفي الجمعية حال تقديم الخدمة بالحفاظ على قيم عالية مثل : (الخصوصية والمصداقية، والشفافية)	٨٤,٢٪
٩	تتميز برامج الجمعية وأنشطتها المقدمة للمستفيدين بالابتكار والاستدامة	٧٩,٢٪
١٠	يتم تفهم احتياجاتي وتلبيتها بشكل رائع من قبل الجمعية	٧٩,٨٪
١١	تتفاعل الجمعية مع الإعلام الجديد ومواقع التواصل بشكل جيد	٨٨,١٪
١٢	أشعر باهتمام منسوبي الجمعية وحرصهم أثناء تقديم الخدمة	٨٩,٨٪
١٣	تتفاعل الجمعية بشكل رائع مع ملاحظاتي واقتراحاتي	٨٢,١٪
١٤	أوصي الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية المتاحة	٨٨,٣٪
١٥	أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل عام	٨٤٪

عالية

متوسطة

منخفضة





مستوى الرضا لدى المستفيدين

م	العنصر	مستوى الرضا
١	لدي علم برية ورسالة جمعية مشكاة وأهدافها بشكل واضح ومحدد	٪٨٩,٥
٢	يلتزم الموظفون بالقيم المؤسسية للجمعية في العلاقات الداخلية والخارجية	٪٩١,٦
٣	يعد الهيكل التنظيمي فعال جداً في تحقيق أهداف الجمعية وغاياتها	٪٨٦,٦
٤	يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومحدد في الإدارات المتخلفة للجمعية	٪٨٤,٤
٥	يوجد نظام أتمتة للإجراءات والمهام اليومية في الجمعية	٪٨١,٣
٦	تعمل الجمعية على تعريف المجتمع ببرامجها وانشطتها وخدماتها	٪٨٣,٣
٧	تبدع الجمعية في ابتكار خدمات جديدة باستمرار	٪٨٠,٦
٨	تحافظ الجمعية على سمعة مميزة في أوساط القطاع غير الربحي	٪٨٢,١
٩	تقوم الجمعية بتشجيع التواصل الفعال وعدم آلياته في بيئة العمل	٪٨٥
١٠	تدعم الجمعية المرونة في اتخاذ القرارات	٪٨٩
١١	لدي علم بكافة (حقوق / واجباتي) كموظف في الجمعية	٪٩٥
١٢	يتم احترام الآراء وتقدير المقترحات التي أعرضها لمسؤولي الجمعية	٪٩١,٦
١٣	أشعر بأن مستوى الضغط الناجم عن العمل في الجمعية ضمن الحد الطبيعي	٪٨٥,٥
١٤	تلي مرافق الجمعية وخدماتها وتجهيزاتها حاجتي بشكل مرض	٪٨٢,٩
١٥	أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي داخل الجمعية	٪٨٠,٥
١٦	تهتم إدارة الجمعية بالروح المعنوية للموظف	٪٧٧
١٧	الحوافز المالية في الجمعية جيدة وعادلة	٪٤١,٦
١٨	أشعر بوجود فرص تدريبية كافية للنمو المهني داخل الجمعية	٪٧٦,٦
١٩	تحافظ إدارة الجمعية على الموظفين المتميزين	٪٨٥,٥
٢٠	يتم تقييم أدائي الوظيفي وفق معايير واضحة وعادلة	٪٨٩,٧
٢١	أحصل على تغذية راجعة بعد تقييم أدائي في العمل	٪٩٤,٧
٢٢	يوجد تواصل جيد بيني وبين رئيسي المباشر في العمل	٪٩٧,٧
٢٣	يساعدني رئيسي المباشر في توضيح المهام المطلوبة مني بشكل جيد	٪٩٣,٣
٢٤	أشعر بالرضا عن العمل في الجمعية بشكل عام	٪٩٣,٩

عالية

متوسطة

منخفضة





تقييم المستفيدين النهائي لخدمات الجمعية

بناءً على نتائج الدراسة أعلاه كانت النتائج والتوصيات التالية :

أولاً : رصد أهم الملاحظات للمستفيدين في النقاط التالية :

م	العنصر
١	تهتم إدارة الجمعية بالروح المعنوية للموظف
٢	الحوافز المالية في الجمعية جيدة وعادلة
٣	أشعر بوجود فرص تدريبية كافية للنمو المهني داخل الجمعية
٤	تتميز برامج الجمعية وانشطتها المقدمة للمستفيدين بالابتكار والاستدامة
٥	يتم تفهم احتياجاتي وتلبيتها بشكل رائع من قبل الجمعية

ثانياً : رصد أهم التوصيات في النقاط التالية :

م	العنصر	الحلول المقترحة
١	الاهتمام بدعم الروح المعنوية بكافة الطرق والأساليب	وعقد تدريب للموظفين
٢	العمل على تحسين الحوافز المالية في الجمعية	تقديم دراسة مقترحة وعرضها للمجلس
٣	العمل على رفع فرص تدريبية كافية للنمو المهني داخل الجمعية	اعتماد برنامج تدريبي للعام المالي ٢٠٢٣
٤	الاهتمام بتقديم برامج وانشطة للمستفيدين تتميز بالابتكار والاستدامة	دراسة جودة البرامج قبل عرضها ومتابعة سمة الابتكار فيها
٥	العمل على تلبية احتياجات ومتطلبات المستفيد بشكل رائع من قبل الجمعية	متابعة الاحتياجات وحصرها ووضع خطة لتحقيقها وتلبيتها

المراجع الداخلي للجمعية

إبراهيم المشرفي

والله الموفق ،،

