

ملخص تقرير تقييمات رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

عدد الاستبانات الموزعة	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة
٤٣ استبانة	٢٥	%٥٨,١٣

- ١- أجاب (٢٥) شخص على الاستبانات من أصل ٤٣ شخصاً تم إرسال الاستبانة إليهم من المستفيدين من خدمات الجمعية.
- ٢- تبين نتائج الاستبانات أم غالبية المشاركين ينتمون إلى المستفيدين الذين تخدمها الجمعية وهذا فيه إشارة إلى الشريحة المستهدفة.
- ٣- عدد المستجيبين (٢٥) من أصل (٤٣) مستهدفاً فهم يمثلون أكثر من نصف المستفيدين تقريباً.
- ٤- أغلبهم ينتمون إلى القطاع الذي تستهدفها الجمعية بخدماتها وبرامجها.

بيانات الاستبانة المقاسة:

- ١- الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية. (عدد ٢١ راضي جداً ، وعدد ٢ راضي ، وعدد ٢ غير راضي).
- ٢- يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر. (عدد ٢٢ راضي جداً ، وعدد ٢ راضي ، وعدد ١ غير راضي).
- ٣- أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً. (عدد ٢٠ راضي جداً ، وعدد ٤ راضي ، وعدد ١ غير راضي).
- ٤- كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميزاً. (عدد ٢١ راضي جداً ، وعدد ٢ راضي ، وعدد ٢ غير راضي).
- ٥- لاحظ أن بعض إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة. (عدد ٢١ راضي جداً ، وعدد ٢ راضي ، وعدد ٢ غير راضي).
- ٦- تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميزاً. (عدد ٢٣ راضي جداً ، وعدد ١ راضي ، وعدد ١ غير راضي).
- ٧- الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة. (عدد ٢٠ راضي جداً ، وعدد ٤ راضي ، وعدد ١ غير راضي).
- ٨- شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع. (عدد ٢٠ راضي جداً ، وعدد ٣ راضي ، وعدد ٢ غير راضي).

التوصيات:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



الجمعية الخيرية
لتحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة ميسان
ترخيص رقم (3149)

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة ميسان
ترخيص رقم (3149)

- ١- 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.
- ٢- سرعة الاستجابة للشكاوي والمقترحات والاستفسارات وعمل التغذية الراجعة لها وتوثيق ذلك من خلال سجلات خاصة بها ونشر نتائج التغذية الراجعة في موقع الجمعية.
- ٣- استثمار مستوى الرضا الحاصل الآن لدى المستفيدين وتعزيزه ببرامج ذات جودة عالية وأثر حيوي وفاعل مع التأكيد على تطوير مهارات الفريق وإمكانياته المختلفة.
- ٤- العمل على تسريع التواصل لتفعيل الخدمة للمستفيدين.

قرارات مجلس الإدارة

بعد الاطلاع على نتائج تحليل استبانات قياس رضا المستفيدين ومراجعة التوصيات المرفقة بالنتائج نشكر للإدارة التنفيذية وجميع المنسوبين 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 وانتهاج سياسة التحسين المستمر في كل ذلك.

أعتمد مجلس إدارة الجمعية بالاجتماع رقم (٤) هذه القرارات بتاريخ: ١٢ / ٣ / ١٤٤٧ هـ.

رئيس مجلس الإدارة

عبدالله جار الله الحارثي