

## تقرير تقييم المستفيدين للخدمات التي تقدمها الجمعية لعام 2022 م.

### • أعداد المقيمين

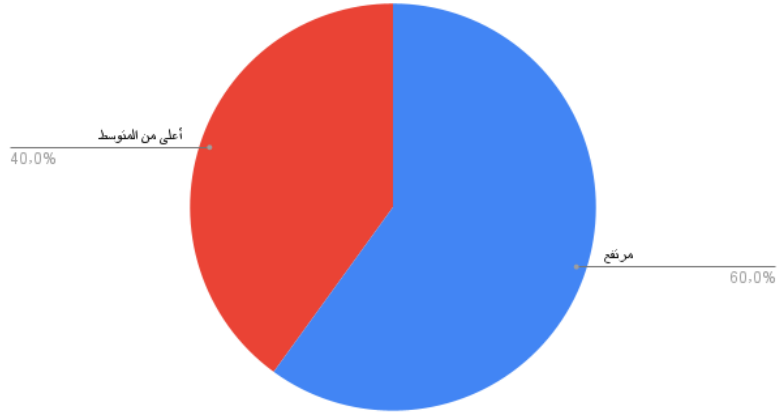
عدد الأفراد (145)  
عدد الذكور 76  
عدد الإناث 69

تتراوح الدرجة على كل مفردة من 1- 5 حيث تمثل الدرجة 1 رضا منخفض والدرجة 5 رضا مرتفع جدا

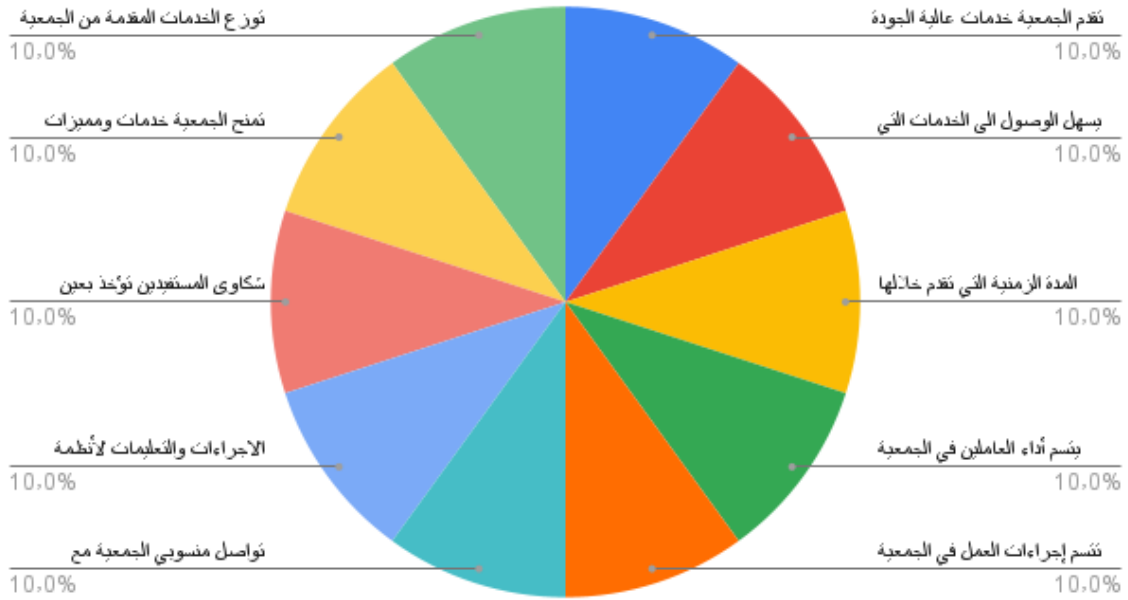
البيان				
م	العبارات	الدرجة	التقدير	ملاحظات
1	تقدم الجمعية خدمات عالية الجودة	3.80	مرتفع	لا يوجد
2	يسهل الوصول الى الخدمات التي تقدمها الجمعية	3.79	مرتفع	لا يوجد
3	المدة الزمنية التي تقدم خلالها خدمات الجمعية مناسبة جداً	3.60	أعلى من المتوسط	لا يوجد
4	يتسم أداء العاملين في الجمعية بالكفاءة والجودة	3.97	مرتفع	لا يوجد
5	تتسم إجراءات العمل في الجمعية بالمرونة العالية	3.83	مرتفع	لا يوجد
6	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميّزاً	3.95	مرتفع	لا يوجد
7	الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة	3.83	مرتفع	لا يوجد
8	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع	3.59	أعلى من المتوسط	لا يوجد
9	تمنح الجمعية خدمات ومميزات لجميع فئات المجتمع	3.72	أعلى من المتوسط	لا يوجد
10	توزع الخدمات المقدمة من الجمعية بالعدل والمساواة	3.54	أعلى من المتوسط	لا يوجد

## • الرسم البياني

عدد التقدير



عدد التقدير



والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

إعداد

احمد باظم العنزي

## نتيجة استطلاع رضا المستفيدين عن الجمعية 2022 م

عدد الأفراد (145)

عدد الذكور 76

عدد الإناث 69

تتراوح الدرجة على كل مفردة من 1- 5 حيث تمثل الدرجة 1 رضا منخفض والدرجة 5 رضا مرتفع جدا

م	العبارات	الدرجة	التقدير	ملاحظات
1.	تقدم الجمعية خدمات عالية الجودة	3.80	مرتفع	
2.	يسهل الوصول الى الخدمات التي تقدمها الجمعية	3.79	مرتفع	
3.	المدة الزمنية التي تقدم خلالها خدمات الجمعية مناسبة جداً	3.60	أعلى من المتوسط	
4.	يتسم أداء العاملين في الجمعية بالكفاءة والجودة	3.97	مرتفع	
5.	تتسم إجراءات العمل في الجمعية بالمرونة العالية	3.83	مرتفع	
6.	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميّزاً	3.95	مرتفع	
7.	الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة	3.83	مرتفع	
8.	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع	3.59	أعلى من المتوسط	
9.	تمنح الجمعية خدمات ومميزات لجميع فئات المجتمع	3.72	أعلى من المتوسط	
10.	توزع الخدمات المقدمة من الجمعية بالعدل والمساواة	3.54	أعلى من المتوسط	

### تعليق عام على النتائج:

يتضح من النتائج السابقة أن مستويات رضا المستفيدين عن الجمعية وجميع الخدمات المقدمة من الجمعية أعلى من المتوسط بقيمة 3.76 و تتراوح متوسط القيم لكل العبارات من 3.97 إلى 3.54 ويتراوح مستوى الرضا من مرتفع إلى أعلى من المتوسط. ونجد أن أعلى عبارة حققت رضا مرتفع لدى مستفيدي الجمعية هي العبارة رقم 4 والتي تنص على " يتسم أداء العاملين في الجمعية بالكفاءة والجودة" حيث حصلت على أعلى درجة وهي 3.97 وتمثل نسبة رضا مرتفعة. وأقل عبارة حصلت على نسبة رضا هي العبارة رقم 10 والتي تنص على "توزع الخدمات المقدمة من الجمعية بالعدل والمساواة" حيث حصلت على درجة 3.54 وتمثل نسبة رضا أعلى من المتوسط.

## التشخيص البيئي الرباعي للجمعية من وجهة نظر المستفيدين وأصحاب المصلحة

نقاط القوة	نقاط الضعف
إدارة الوقت والانضباط والمرونة وتوفير التقسيم الإداري الجيد	ضعف التخطيط بعيد المدى والقدرات التخطيطية لدى الإدارة العليا
توفر الشراكات والبرامج والمبادرات ودعم الأيتام المحتاجين وتوفير الامكانيات والموارد.	ضعف التخصص بوظيفة التسويق والاعلانات وعدم توفر النشر الاعلاني المرئي.
الخدمات الالكترونية والتطور الرقمي ووجود المتجر الإلكتروني في الجمعية.	ضعف التعاون مع المتطوعين وفرق التطوعية لتحقيق الاهداف المشتركة وعدم توافر وسائل المواصلات المناسبة لهم،
الدعم المالي المتوفر والامكانيات المادية المتاحة	قلة الخبرة والمعرفة والانطوائية في العمل والمركزية الإدارية وضعف العمل بروح الفريق.
القدرة الإدارية والنوعية والمعرفة المجتمعية لدى الجمعية	ضعف التواصل عبر قنوات التواصل الحديثة وقلة المتخصصين في متابعة المحتوى.
تواجد الجمعية في كثير من المحافل وسهولة الوصول للجمعية عند الحاجة.	قلة فرص للشراكات المجتمعية بشكل واضح وشفاف.
الخبرة الجيدة بأنظمة الجمعيات من الناحية التنظيمية والنشر والاعلان	التعامل غير الإيجابي مع المستفيدين من قبل بعض الموظفين بحجة التواصل عبر الرسائل.
سرعة الانجاز بتوصيل المساعدات وتوفير المواد الغذائية وخاصة في المواسم ودقة والتنسيق في العمل في تقديمها	عدم كفاية الدعم المادي للمستفيدين.
توفر المباني والممتلكات التي تسهم في زيادة الموارد الذاتية و.	عدم وجود استثمارات وقلة اعداد المستفيدين وعدم التمييز بينهم.
الشفافية في أداء الجمعية والثقة المجتمعية الكبيرة بها	عدم وجود مصدر دخل ثابت وعدم استقرار الموظفين
الحرص على خدمة المستفيدين	قلة الموظفين بشكل عام وخصوصا المتخصصين
وجود فريق عمل متكامل ومتعاون داخليا وخارجيا	ضعف الحماسة للعمل لدى الموظفين
الخبرة الكبيرة في مجال الخدمة المجتمعية	قلة الموارد المالية المستدامة لدى الجمعية
سهولة التسجيل في خدمات الجمعية	ضعف قدرات الوصول للتجار ورجال الاعمال والمانحين
وجود خدمة ايداع المساعدات في الحسابات البنكية	عدم وجود قنوات تواصل مباشرة مع المستفيدين والمانحين تساعد الجمعية الحصول على التغذية الراجعة
وجود القيادة المستنيرة للجمعية	كثرة المنافسة في الحصول على دعم المانحين والمتبرعين

التحديات	الفرص
صعوبة ارضاء جميع المستفيدين.	العلاقة التعاونية مع جميع الجهات الرسمية ذات العلاقة بمجالات عمل الجمعية (مركز التنمية الإجتماعية، ادارة التعليم، الإسكان، الخ).
التراجع الإقتصادي والتضخم بالأسعار	العلاقة التعاونية مع الاسر المنتجة والمستفيدين وامكانية استدامة العلاقة والاستفادة من خبراتهم.
وجود ضريبة القيمة المضافة	العلاقة التشاركية مع المؤسسات المجتمعية وامكانية تبادل الخبرات معهم واستثمار العلاقات وتطوير قدرات الجمعية.
اثر جائحة كورونا، واحتمالية التعرض لجوائح مشابهة.	العلاقة التشاركية مع المانحين في منطقة القريات والمملكة.
ارتفاع اسعار الطاقة	وجود فريق تطوعي متعاون وامكانية زيادة استقطابهم وتطويرهم
عمليات الخصخصة في القطاع الحكومي والخاص	توفر فرص استثمار ممتلكات الجمعية وامكانياتها وتطوير الاوقاف التابعة لها والاستفادة منها.
التوسع غير المجدي في مجال الخدمة وكثرة المانحين وتنمية الموارد وعدم وجود اهداف طويلة المدى.	تزايد الجمعيات الجديدة التي تدعم توسع خدمات الجمعية من خلال الشراكات، ودعم الجمعيات المتخصصة منها.
التشريعات المشددة في ضوابط صرف المساعدات بشكل عام	استثمار مواكبة رؤية ٢٠٣٠.