

تقرير تقييم المستفيدين للخدمات التي تقدمها الجمعية لعام 2022 م.

• أعداد المقيمين

عدد الأفراد (145)

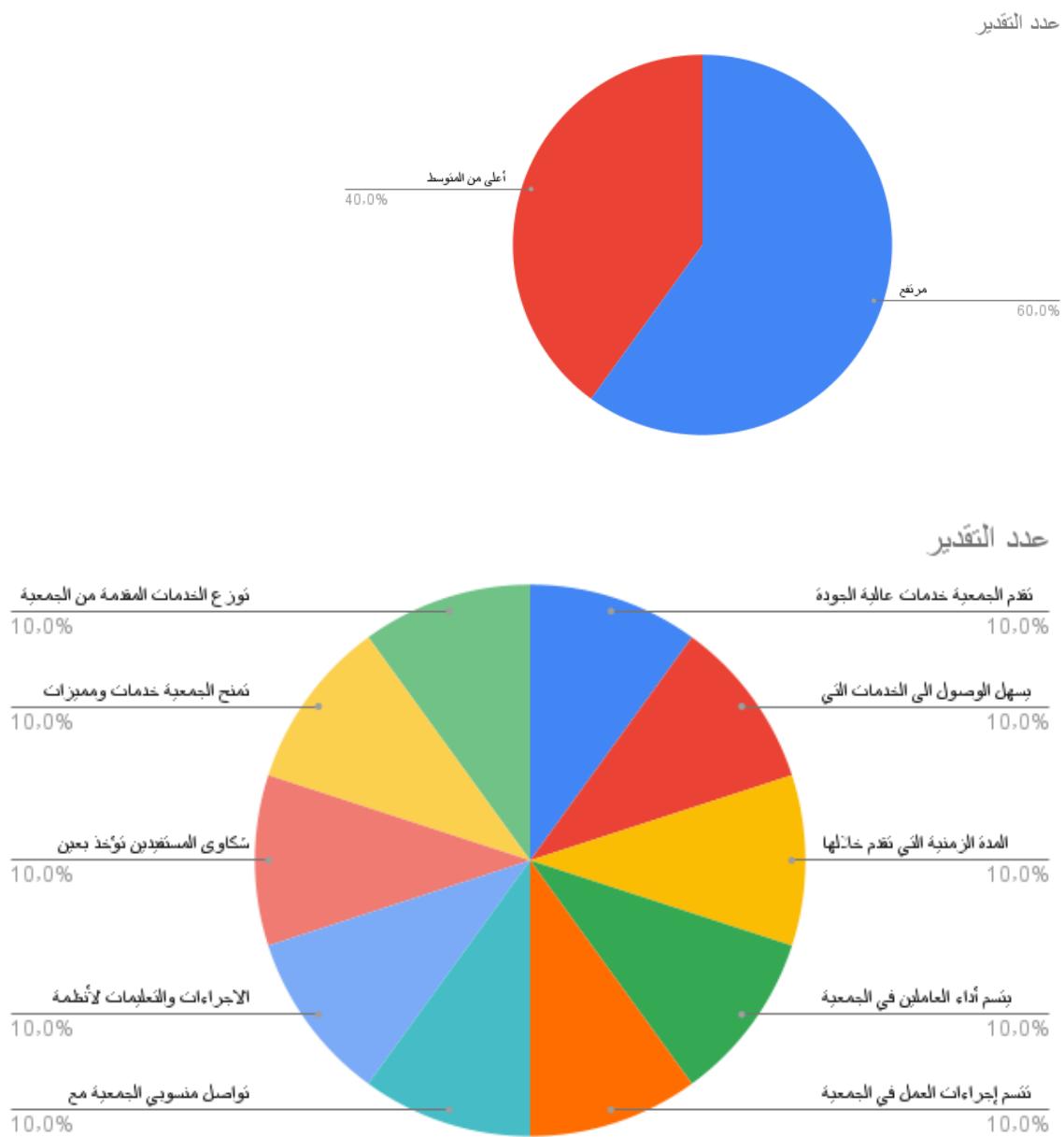
عدد الذكور 76

عدد الإناث 69

تترواح الدرجة على كل مفردة من 1 - 5 حيث تمثل الدرجة 1 رضا منخفض والدرجة 5 رضا مرتفع جداً

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

• الرسم البياني



والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

إعداد

احمد باطمة 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 جداً

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

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 تترواح متوسط القيم لكل العبارات من 3.54 إلى 3.97 إلى 3.54 ويتراوح مستوى الرضا من مرتفع إلى أعلى من المتوسط. ونجد أن أعلى عبارة حققت رضا مرتفع لدى مستفيد 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 "توزيع الخدمات المقدمة من الجمعية بالعدل والمساواة". حيث حصلت على درجة 3.54 وتمثل نسبة رضا أعلى من المتوسط.

التشخيص البيئي الرابع للجمعية من وجهة نظر المستفيدين وأصحاب المصلحة

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

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