



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

جمعية التنمية الأهلية بثرمدا  
Civil Development Association in Tharmada

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بثرمدا  
ترخيص رقم 4231

## ملخص تقرير الأثر وقياس الرضا لأعمال جمعية التنمية الأهلية بثرمدا

عام ٢٠٢٤ م

### تمهيد

انطلاقاً من حرصنا في جمعية التنمية الأهلية بثرمدا على إتقان الخدمات والمبادرات التي نقدمها، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائنا من أجل التطوير المستمر وتقديم أفضل البرامج لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح، عمدت الجمعية إلى استطلاع آراء المستفيدين والموظفين والمتطوعين للتعرف على مدى رضاهما عن الجمعية.

### أهداف استطلاعات الرأي

- تحقيق استراتيجية الجمعية والسعى للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات.
- تحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وتقديم مقتراحاتهم.
- تحديد نقاط الضعف والعمل على حلها والاستماع إلى المقترنات المقدمة.
- الارتقاء بمستوى الخدمات والمبادرات المجتمعية المقدمة.
- قياس رضا المستفيدين وأهل المنطقة بشكل عام عن الجمعية.

### الخطوات العملية للاستفادة من الآراء ومقترنات المشاركين

تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترنات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبيانات بتسجيل أبرز الإيجابيات واللاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترنة لمعالجتها وتعزيز الآراء واللاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتماد مجلس الإدارة في اجتماعه محضر مجلس الإدارة (6) بتاريخ 28/12/2024م الموافق 27/06/1446هـ عدداً من التوصيات بناءً على نتائج الاستبيانات.
- خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني للجمعية.
- سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم ولاحظاتهم.

### خطط التحسين والتطوير

بناءً على الآراء التي تم جمعها، تم وضع خطط تطوير تهدف لزيادة رضا جميع الأطراف المعنية:

### خطة التحسين المتعلقة بالمستفيدين

- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين ليتم خدمتهم بشكل أفضل.
- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على تغذية راجعة بشأن طلباتهم وشكاوهم.

- تكثيف الدعاية على منصات الجمعية للتعرف بخدماتها وبرامجها.
- السعي إلى تنفيذ دورات وورش عمل للمواضيع المقترحة من قبل المشاركين.
- تحسين قنوات التواصل مع المجتمع.

### خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

- إعادة هيكلة الجمعية لتحديد الأدوار والمسؤوليات بما يتوافق مع الخطة الاستراتيجية.
- تطوير آلية تقييم أداء الموظفين بناءً على معايير وأهداف واضحة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين وتلبية برامج نوعية.
- إشراك الموظفين بشكل أكبر في تحقيق أهداف الجمعية.

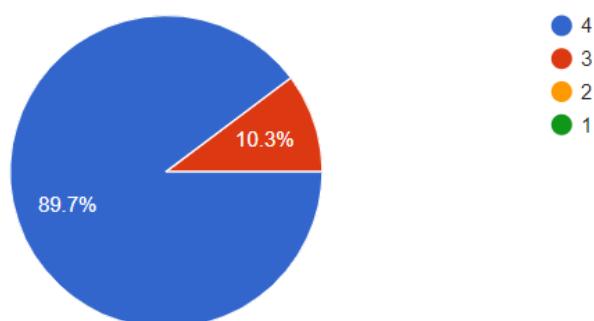
### خطة التحسين المتعلقة بالتطوعين

- اختيار الأوقات المناسبة للمبادرات التطوعية والاستعداد الجيد لها.
- التواصل مع المتطوعين قبل بدء أي مبادرة بمدة كافية وشرح مهامهم.
- الإعلان عن الفرص التطوعية بشكل واسع عبر كافة المنصات.
- تقييم أداء المتطوعين وتزويدهم بتغذية راجعة بشكل دوري.
- توفير كل ما يحتاجه المتطوع لتأدية مهامه على أكمل وجه.

### نتائج استبيانات قياس الرضا العام ٢٠٢٤ م

رضاكم عن طريقة التواصل مع الجمعية

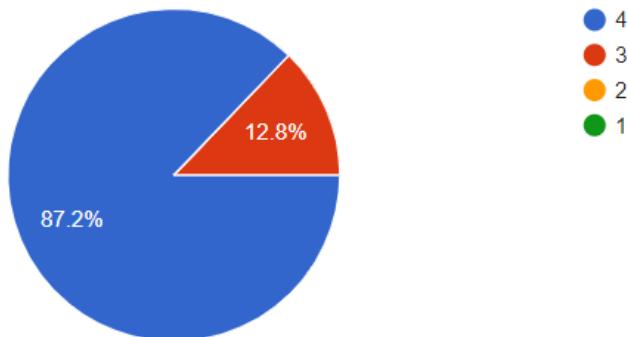
39 ردًّا



الرقم:  
التاريخ:  
المشروعات:

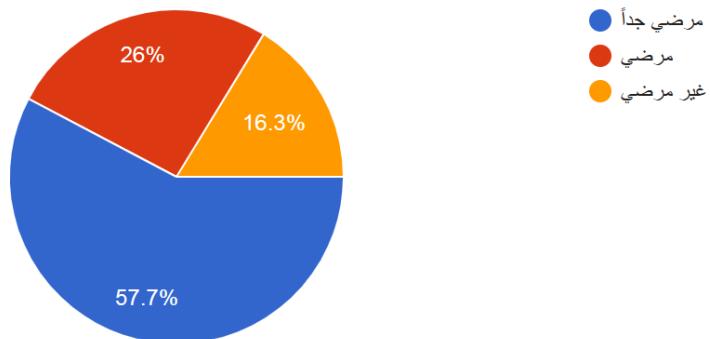
مدى استجابة الجمعية لملحوظاتكم

رداً 39



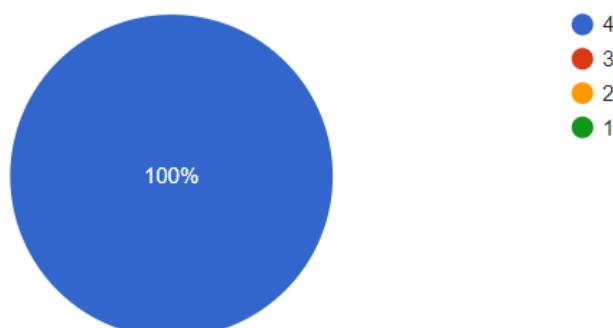
ما مدى تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين؟

رداً 123



مدى الوضوح والشفافية لدى الجمعية

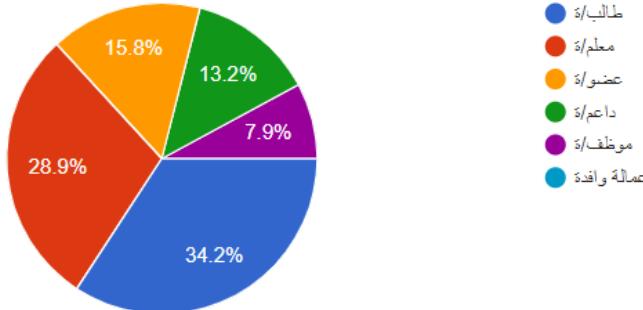
رداً 39



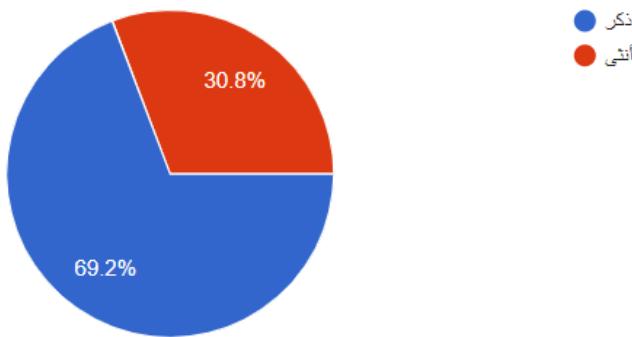
الرقم:  
التاريخ:  
المشروعات:

صفة المستفيد

رداً 38

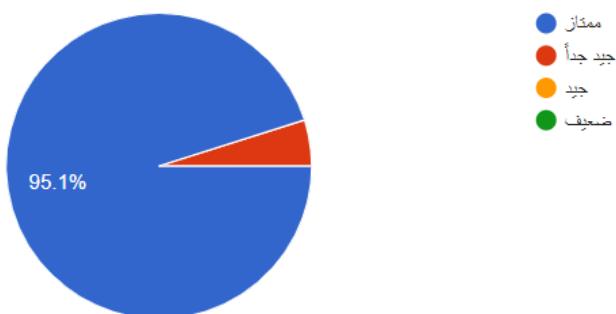


رداً 39



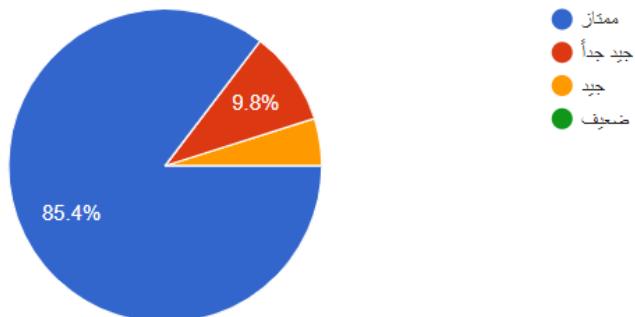
مدى رضاك بشكل عام عن البرنامج

رداً 41



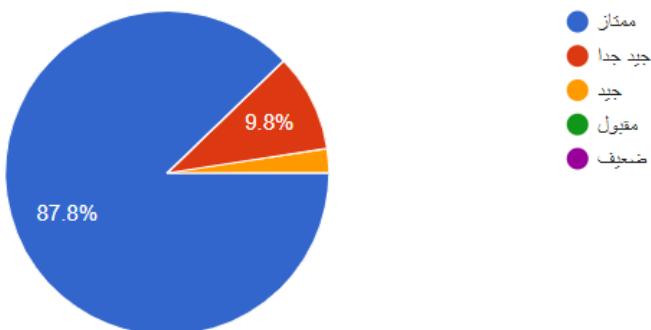
نوع البرنامج المستخدم للتعليم عن بعد

رد 41



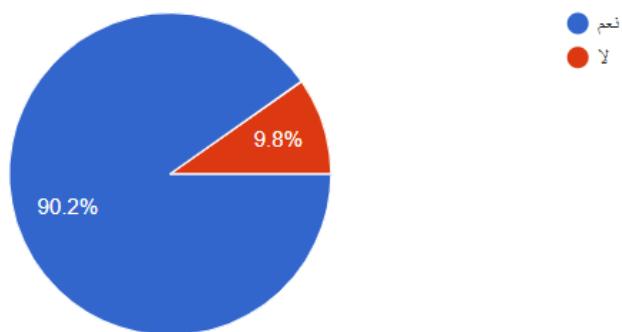
طريقة الشرح المستخدمة من قبل المدرب

رد 41



هل ترغب بتقديم برامج إضافية

رد 41



### أبرز الملاحظات والمقترنات من المجتمع

- "جزاكم الله خيراً على ما تقدمون وإلى الأمام."
- "ما شاء الله كل شيء ممتاز."

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

- اقتراح بفتح برامج ومبادرات جديدة تخدم فئات متنوعة من المجتمع.
- اقتراح بزيادة الأنشطة الترفيهية والرحلات.
- "أتمنى أن يكون هناك دروس ومحاضرات تساعدنا في تطوير مهاراتنا."
- "شاكرين لكم جهودكم."
- ملاحظة حول وجود تأخير في الرد على الاستفسارات عبر جوال الجمعية.

### توصيات مجلس الإدارة

بناءً على نتائج استبيانات قياس الرضا لعام ٢٠٢٤م، أوصى مجلس الإدارة بالآتي بناءً على محضر مجلس الإدارة (٦) بتاريخ ٢٨/١٢/٢٠٢٤م:

- الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنويًا.
- الاستفادة من التجذية الراجعة التي دوّنها المستفيدين في تطوير البرامج.
- تطوير الاستبيانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
- استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.
- الموافقة على إطلاق حملات تبرعات لبرامج الجمعية عبر المنصات الوطنية المعتمدة.

جمعية التنمية الأهلية بثرمداد  
Civil Development Association In Tharmada