



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

لعام ٢٠٢٥ م

### تمهيد

انطلاقاً من حرصنا في جمعية التنمية الأهلية بثرمداء 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 رضاهم عن الجمعية.

### أهداف استطلاعات الرأي

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

### الخطوات العملية للاستفادة من الآراء ومقترحات المشاركين

تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتماد مجلس الإدارة في اجتماعه محضر مجلس الإدارة (٦) بتاريخ ٢٨/١٢/٢٥ م الموافق ٢٧/٠٦/١٤٤٦ هـ عددًا من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني للجمعية.
- سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.

### 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 وشكاواهم.



- تكثيف الدعاية على منصات الجمعية للتعريف 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 وتلبيتها ببرامج نوعية.
- إشراك الموظفين بشكل أكبر في تحقيق أهداف الجمعية.

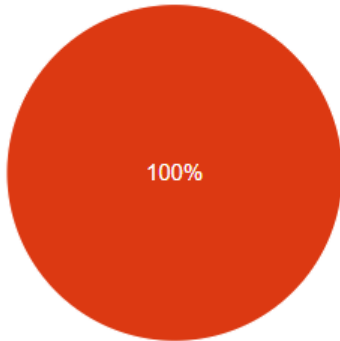
### خطة التحسين المتعلقة بالمتطوعين

- 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 لعام ٢٠٢٥ م

العلاقة مع الجمعية

31 ردًا



- زائر
- مستفيد
- متطوع
- عضو في الجمعية



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

الجنس

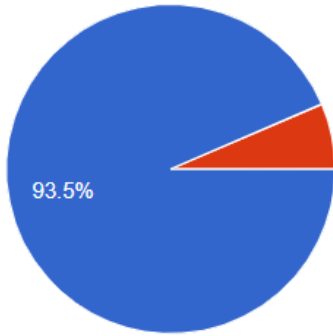
31 ردًا



● ذكر  
● أنثى

1- ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

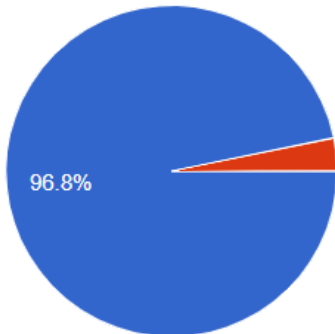
31 ردًا



● راض جداً  
● راضي لحد ما  
● غير راضي

2- ما مدى رضاك عن سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية

31 ردًا

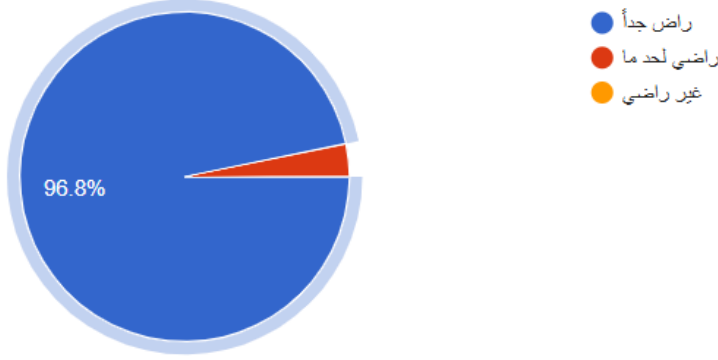


● راض جداً  
● راضي لحد ما  
● غير راضي



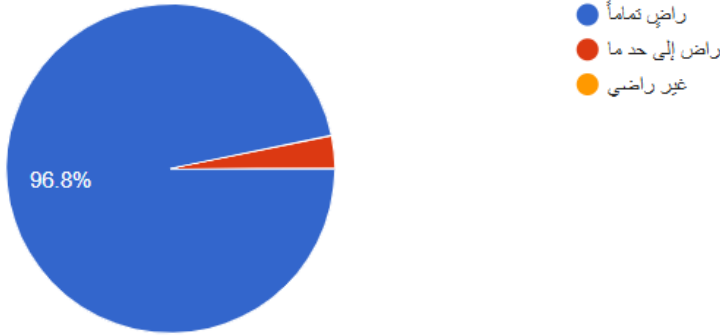
### 3- المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية للمستفيدين مناسبة.

31 ردًا



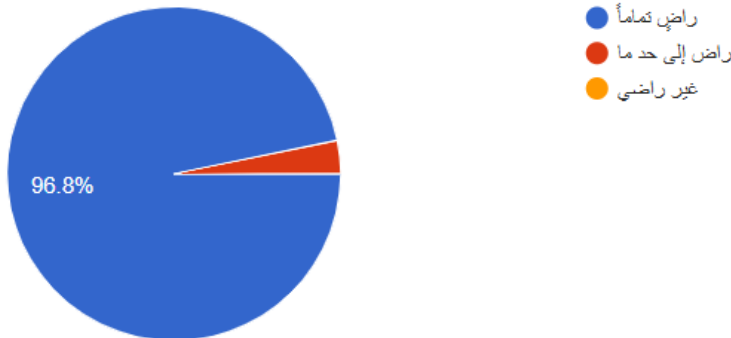
### 4- ما مدى رضاك عن الكادر الإداري والكفاءة المهنية للجمعية

31 ردًا



### 5- ما مدى رضاك عن أسلوب تعامل الموظفين في الجمعية

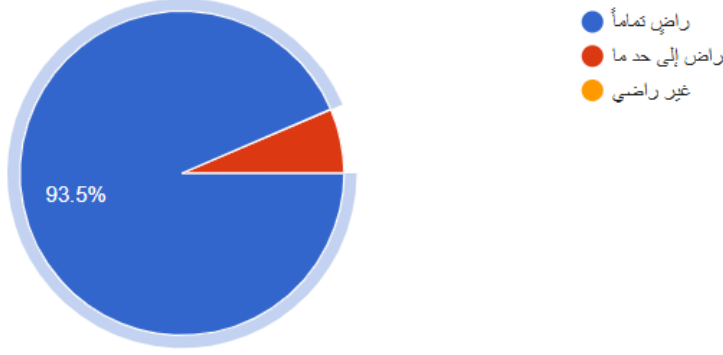
31 ردًا





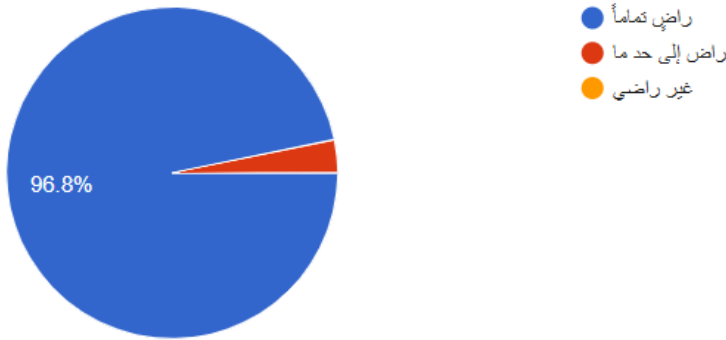
### 6- ما مدى رضاك عن الفرص التطوعية التي تقدمها الجمعية

31 ردًا



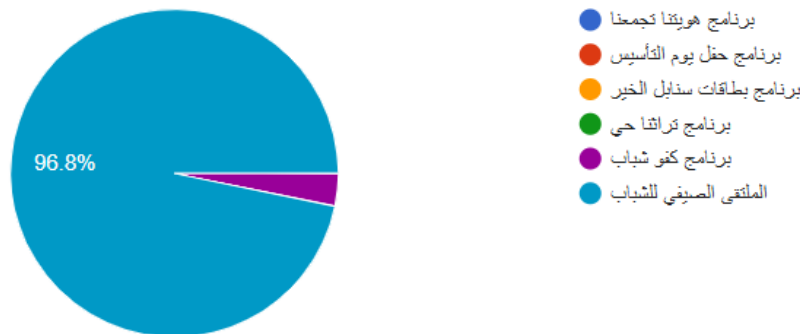
### 7- ما مدى رضاكم عن تجاوب الجمعية مع آرائكم ومقترحاتكم

31 ردًا



### 8- البرامج التي تم الاستفادة منها

31 ردًا





### أبرز الملاحظات والمقترحات من المجتمع

- "جزاكم الله خيرًا على ما تقدمون وإلى الأمام."
- "ما شاء الله كل شيء ممتاز."
- اقتراح بفتح برامج ومبادرات جديدة تخدم فئات متنوعة من المجتمع.
- اقتراح بزيادة الأنشطة الترفيهية والرحلات.
- "أتمنى أن يكون هناك دروس ومحاضرات تساعدنا في تطوير مهارتنا."
- "شاكرين لكم جهودكم."
- ملاحظة حول وجود تأخر في الرد على الاستفسارات عبر جوال الجمعية.

### توصيات مجلس الإدارة

بناءً على نتائج استبيانات قياس الرضا لعام ٢٠٢٥ م، أوصى مجلس الإدارة بالآتي بناءً على محضر مجلس

الإدارة (٦) بتاريخ ٢٨/١٢/٢٥ م:

١. الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنويًا.
٢. الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدون في تطوير البرامج.
٣. تطوير الاستبيانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
٤. استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.
٥. الموافقة على إطلاق حملات تبرعات لبرامج الجمعية عبر المنصات الوطنية المعتمدة.

جمعية التنمية الأهلية بثرمداء  
Civil Development Association In Tharmada