



جمعية التنمية الأهلية
ببحرة المجاهدين

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية
بحرة المجاهدين
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ترخيص (4268)

الرقم:
التاريخ: / / ١٤
العرفقات:

تقرير قياس رضا المستفيدين

الفترة المشمولة: العام المالي ٢٠٢٤م

حجم العينة المُستهدفة: ٣٠٠٠ مستفيد

المؤشر العام للرضا: ٩٣,٥ %

منطقة مكة المكرمة- محافظة بحرة

✉ lejnahtbm@hotmail.com 🌐 tbm.sa

✆ tbm_sa

☎ 0504711557

آبيان

SA3880000

للتحويل البنكي

322608010020920

مصرف الراجحي
alrajhi bank





١- المقدمة

يُعد قياس رضا المستفيدين ركيزة أساسية لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية لجمعية التنمية الأهلية بحرة المجاهدين. يهدف هذا التقرير إلى تحليل وتقييم مدى الرضا العام للمستفيدين عن جودة وكفاءة البرامج والخدمات الدعوية والإرشادية المقدمة لهم، وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين لضمان استمرارية التطوير والارتقاء بالأداء.

تم تطبيق استبيان شامل على عينة عشوائية ممثلة لعدد ٣٠٠٠ مستفيد من مختلف برامج الجمعية، مع التركيز على محاور أساسية تتعلق بمستوى الاستفادة، وجودة المحتوى، وكفاءة التواصل.

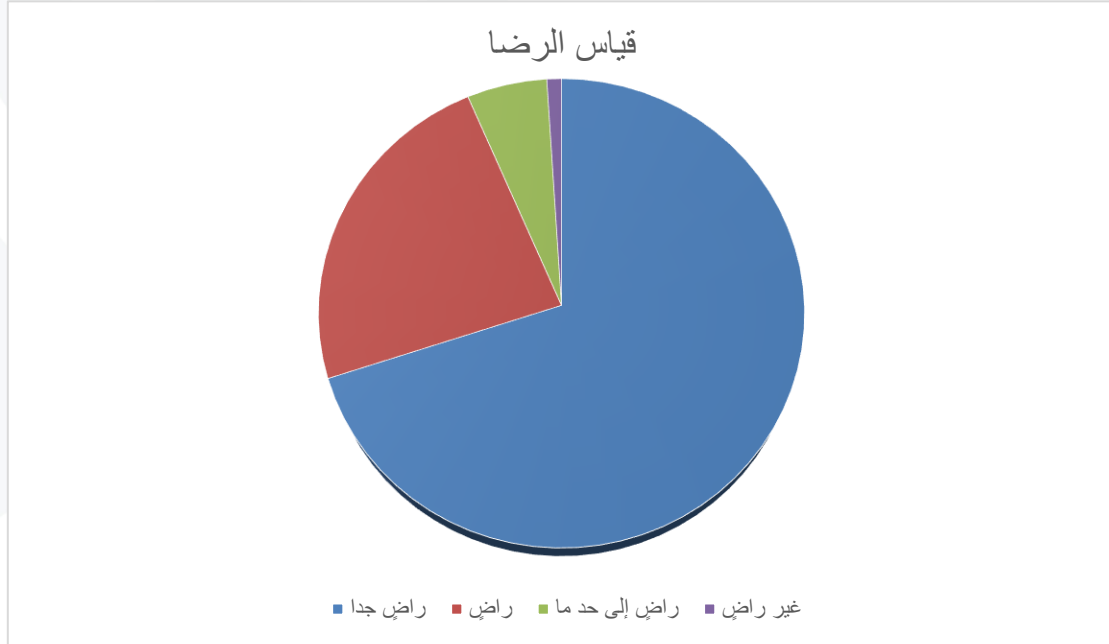


٢. نتائج ومؤشرات الرضا الرئيسية

أظهرت النتائج الإجمالية لهذا القياس تحقيق الجمعية لنسبة رضا عام مرتفعة بلغت ٩٣,٥٪، مما يشير إلى أداء متميز وتلبية عالية لاحتياجات المستفيدين.
أ. مؤشر الرضا الكلي وتوزيع الفئات:

فئة الرضا	عدد المستفيدين	النسبة المئوية	الدالة
راضٍ جداً (ممتاز)	٢١٠٠	٧٠,٠٪	مستوى عالٍ جداً من القناعة والرضا.
راضٍ (جيد جداً)	٧٠٥	٢٣,٥٪	راضٍ عن الخدمات، مع إمكانية التحسين الطفيف.
راضٍ إلى حد ما (جيد)	١٦٥	٥,٥٪	يحتاج إلى بعض المراجعة والتحسين في جوانب محددة.
غير راضٍ (مقبول/سيئ)	٣٠	١,٠٪	نسبة منخفضة جداً تحتاج إلى دراسة حالاتها فردياً.

ملاحظة تحليلية: تشير نسبة الـ ٩٣,٥٪ (راضٍ + راضٍ جداً) إلى أن الغالبية العظمى من المستفيدين تجد في برامج الجمعية قيمة مضافة تلبي توقعاتهم الدينية والإرشادية.

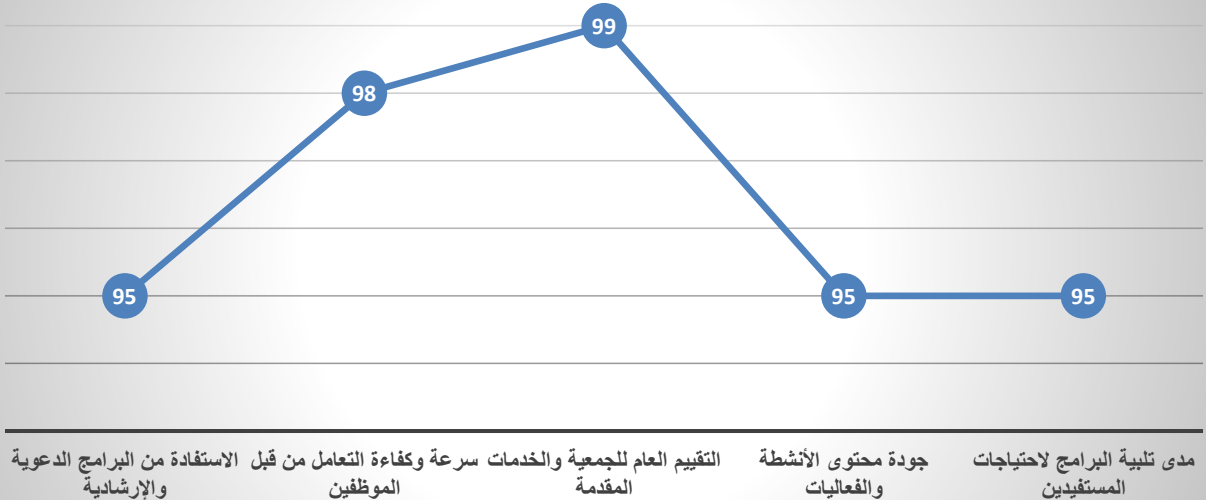




ب. تحليل محاور التقييم التفصيلية:

المحور	نسبة الراضين	الترتيب	نقاط القوة المُستنتجة
الاستفادة من البرامج الدعوية والإرشادية	٩٥,٢٪	الأول	فعالية الرسالة الدعوية وقوة تأثيرها على المستفيد.
سرعة وكفاءة التعامل من قبل الموظفين	٩٨,١٪	الثاني	استجابة سريعة وتعامل احترافي وودود من فريق العمل.
التقييم العام للجمعية والخدمات المقدمة	٩٩,٥٪	الثالث	صورة إيجابية شاملة للجمعية ودورها المجتمعي.
جودة محتوى الأنشطة والفعاليات	٩٥,٨٪	الرابع	تميز المحتوى المقدم وحداثته وملاءمته لشرائح الجاليات والمجتمع.
مدى تلبية البرامج لاحتياجات المستفيدين	٩٥,٩٪	الخامس	ضرورة إجراء مراجعة دورية لتحديث البرامج لتناسب التغيرات في احتياجات المستفيدين.

قياس الرضا





الرقم:

التاريخ: / / ١٤ هـ

المرفقات:

٣. التوصيات ومجالات التحسين

بناءً على النتائج، يمكن صياغة التوصيات التالية لضمان الحفاظ على مستوى الرضا المرتفع ومعالجة مجالات التحسين:

١. تعزيز التخصيص: التركيز على محور "تلبية الاحتياجات" (الأقل نسبة بـ ٩١,٩٪) من خلال إجراء دراسات معمقة لاحتياجات الجاليات المختلفة وتطوير برامج أكثر تخصصاً لهم.
٢. استثمار الرضا العالي: الاستفادة من نسبة "راضٍ جداً" (٧٠٪) لتحويل هؤلاء المستفيدين إلى سفراء ومتطوعين دائمين للجمعية.
٣. دراسة الحالات: التواصل الفردي مع فئة "غير راضٍ" (١٠,٠٪) لفهم أسباب عدم الرضا وتقديم حلول فورية لضمان عدم تكرارها.
٤. التدريب المستمر: رغم الأداء الممتاز للموظفين، يجب مواصلة برامج التدريب على أحدث معايير خدمة المستفيدين ومهارات الاتصال الفعال.

٤. الخاتمة

يؤكد هذا التقرير أن جمعية التنمية الأهلية ببحرة المجاهدين تسير في الاتجاه الصحيح نحو التميز في تقديم الخدمات الدعوية والإرشادية، بتحقيقها نسبة رضا إجمالية تبلغ ٩٥,٥٪ من بين ٣٠٠٠ مستفيد.

إن هذا الإنجاز هو نتيجة للجهود المتفانية لفريق العمل والتزام الجمعية بمبادئ الجودة والكفاءة. تتطلب المرحلة القادمة تحويل نتائج القياس إلى خطط عمل تنفيذية دقيقة، لا تقتصر على معالجة السلبيات، بل تستثمر في نقاط القوة لتعزيز الأثر الدعوي والاجتماعي للجمعية في محافظة بحرة.