

تقرير قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤م  
جمعية الدعوة بالنظيم والجنادرية  
التاريخ: ٣٠ / ١٢ / ٢٠٢٤م  
إعداد: وحدة الجودة والتميز المؤسسي

## أولاً: مقدمة

تحرص جمعية الدعوة بالنظيم والجنادرية على قياس رضا المستفيدين بشكل دوري عن الخدمات الدعوية والاجتماعية التي تقدمها، وذلك تعزيزاً لمبدأ التحسين المستمر، وامتثالاً لمعايير الحوكمة الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

وقد تم تنفيذ هذا القياس خلال الربع الرابع لعام ٢٠٢٤م، بهدف تحديد نقاط القوة وفرص التطوير في الخدمات المقدمة للفئات المستهدفة من المستفيدين.

## ثانياً: منهجية القياس

١. أداة القياس: استبانة إلكترونية ورقية تضمنت (١٠) عبارات لقياس الرضا العام.
٢. الفئة المستهدفة: المستفيدون من البرامج الدعوية، والتعليمية، والإغاثية، وبرامج الحج والعمرة.
٣. عدد المشركين: ١٨٧ مستفيداً.
٤. الفترة الزمنية: من ١ إلى ١٥ ديسمبر ٢٠٢٤م.
٥. طريقة التحليل: احتساب المتوسطات المرجحة باستخدام مقياس (ليكرت الخماسي) وتحليل الانحراف المعياري.



### ثالثًا: محاور الاستبانة

١. جودة الخدمات المقدمة.

٢. وضوح الإجراءات وسهولة الحصول على الخدمة.

٣. تعامل الموظفين والدعاة والمتطوعين.

٤. توفر المعلومات والدعم.

٥. الرضا العام عن الجمعية.

### رابعًا: النتائج العامة:

المحور	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى الرضا	المحور
جودة الخدمات	٤.٦	%٩٢	مرتفع جدًا	جودة الخدمات
سهولة الإجراءات	٤.٣	%٨٦	مرتفع	سهولة الإجراءات
تعامل العاملين	٤.٨	%٩٦	مرتفع جدًا	تعامل العاملين
وضوح المعلومات	٤.٢	%٨٤	مرتفع	وضوح المعلومات
الرضا العام	٤.٥	%٩٠	مرتفع جدًا	الرضا العام

#### خامسًا: أبرز الملاحظات الوصفية من المستفيدين

- إشادة عامة بحسن استقبال الموظفين في المقر الرئيسي.
- رغبة بعض المستفيدين في زيادة عدد البرامج التوعوية في المدارس والمساجد الصغيرة.
- اقتراح بتخصيص رقم موحد أو تطبيق إلكتروني لتسهيل طلب الخدمات.
- الثناء على الشفافية والوضوح في آلية توزيع البرامج والمساعدات.

#### سادسًا: تحليل النتائج

تُظهر النتائج ارتفاع مستوى الرضا العام عن الجمعية بنسبة ٨٩.٦٪، وهو مؤشر إيجابي يدل على نجاح الجمعية في تحقيق رضا المستفيدين.

مع ذلك، تُوصي وحدة الجودة بضرورة التركيز على تحسين سهولة الوصول للخدمات الرقمية وزيادة الحملات الدعوية الميدانية، لضمان وصول الرسالة إلى أكبر عدد من الفئات المستهدفة.

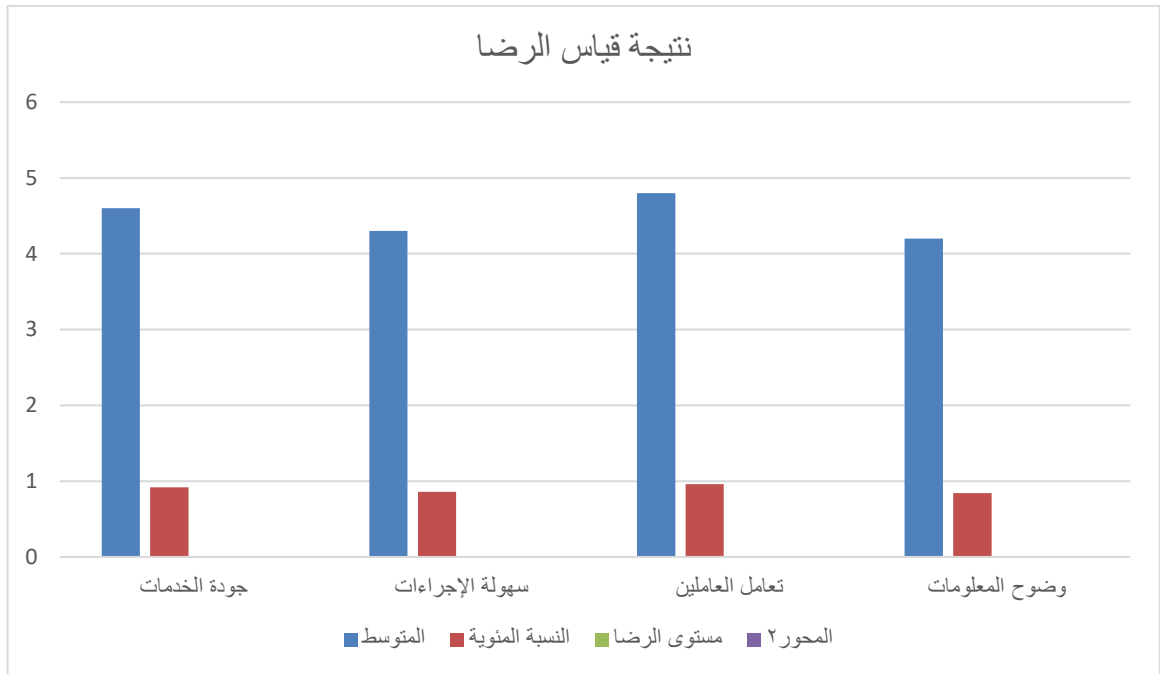
#### سابعًا: التوصيات والتحسينات المقترحة:

١. تطوير نظام إلكتروني لتقديم الطلبات والاستفسارات للمستفيدين.
٢. تعزيز برامج التواصل الميداني في الأحياء والمراكز البعيدة.
٣. إعداد خطة تدريبية للعاملين والمتطوعين في مهارات خدمة المستفيد.

٤. نشر نتائج القياس في التقرير السنوي لتعزيز مبدأ الشفافية.

٥. إعادة القياس في منتصف عام ٢٠٢٥م لمتابعة التحسن.

ثامناً: الرسم البياني لمستوى الرضا العام



## رضا المستفيدين (%)

← تعامل العاملين ٩٦%

← جودة الخدمات ٩٢%

← الرضا العام ٩٠%

← سهولة الإجراءات ٨٦%

← وضوح المعلومات ٨٤%

## تاسعاً: الخاتمة

تؤكد نتائج هذا التقرير أن جمعية الدعوة بالنظيم والجنادرية تحقق مستوى متميزاً من رضا

المستفيدين، مع وجود فرص تطوير في الأنظمة الإلكترونية وتعزيز قنوات التواصل.

وتوصي وحدة الجودة بالاستمرار في منهج القياس السنوي كأداة لرفع كفاءة الأداء وتحقيق رضا

المستفيدين وتحسين الأثر المجتمعي.

وحدة الجودة والتميز المؤسسي

التاريخ: ٣٠ / ١٢ / ٢٠٢٤م

