

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الأمير مشعل بن عبدالله
للدوي الاحتياجات الخاصة بمنطقة نجران
رقم التسجيل (٥٩٦)



نتائج استبيان الرضا للعام ٢٠٢٤ م لجمعية شمعة أمل

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

<https://www.gsa-najran.org.sa>





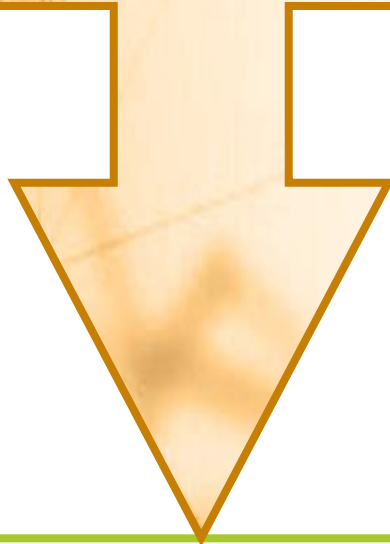
جمعية شمعة أمل سعدت بكم وبآرائكم ومقترحاتكم للرقى بالعمل والتعاون البناء، عبر تعبئة الاستبانة التي تهدف للتطوير وتقديم الخدمة المجتمعية المناسبة لجميع الفئات من خلال رسالة الجمعية الموافقة للرؤية العامة

إشارة إلى استعراض نتائج استبيانات الرضا كلاً من :-

- ١- قياس رضا المستفيدين
- ٢- قياس رضا الموظفين
- ٣- قياس رضا مجلس الإدارة
- ٤- قياس رضا الجمعية العمومية
- ٥- قياس رضا المتطوعين
- ٦- قياس رضا الماخين
- ٧- قياس رضا أصحاب العلاقة
- ٨- قياس رضا مشروع (توزيع الأجهزة الطبية)
- ٩- قياس رضا مشروع (توزيع كسوة الشتاء)

فقد توصل المجلس خلال تحليل ومراجعة

الاستبيانات التسعة إلى ما يلي :-





وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة رضا المستفيدين..

أولاً :- اطلع المجلس على نتائج رضا المستفيدين واتخذ التوصيات التالية لتحسّن مستوى الخدمة :-

١. توسيع نطاق الخدمات من خلال تعميم برامج و مبادرات مختلفة
٢. السعي لتطوير وتكثيف البرامج ومناسبتها للوقت الحالي وقضاياها.
٣. زيادة توعية العاملين حول أدوارهم.
٤. تكرار قياس ومتابعة المستفيدين والرفع للمجلس بنتائج التقييم
٥. اعتماد نتائج تحليل استبانة المستفيدين التي تم تقديمها على موقع الجمعية وتقديم التغذية الراجعة وتنفيذ المقترحات والتوصيات المقدمة منهم للتطوير ومعالجة السلبيات والعقبات التي تواجههم ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية.



(٢)

وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة رضا الموظفين..

ثانياً:- اطلع المجلس على نتائج رضا الموظفين واتخذ التوصيات التالية لتحسّن مستوى الخدمة :-

- ١- العمل على زيادة الدعم والحافز المادي للموظفين مستقبلاً وفقاً لتوسع الجمعية .
- ٢- الحرص المستمر على تطوير آليات العمل ومستوى الأداء الإداري والتقني بشكل متواصل
- ٣- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم ودعمهم بدورات تدريبية وتطوير وتعزيز قدراتهم في أداء أعمالهم .
- ٤- تكرار قياس ومتابعة الموظفين والرفع للمجلس بنتائج التقييم
- ٥- اعتماد نتائج تحليل استبانة الموظفين التي تم تقديمها على موقع الجمعية وتقديم التغذية الراجعة وتنفيذ المقترحات والتوصيات المقدمة منهم للتطوير ومعالجة السلبيات والعقبات التي تواجههم ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية.



(٣)

وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة رضا أعضاء مجلس الإدارة

ثالثاً:- اطلع المجلس على نتائج رضا أعضاء مجلس الإدارة واتخذ التوصيات التالية لتحسّن مستوى الخدمة :-

١. تسعى إدارة الجمعية دائماً نحو الاهتمام بتحسين مستوى أداء مجلس إدارتها والتركيز على تطويرهم بشكل أكبر.
٢. إحالة عدد من الملاحظات الواردة للجمعية العمومية لدراستها ووضع الحلول المناسبة لها .
٣. اعتماد نتائج تحليل استبانة أعضاء مجلس الإدارة التي تم تقديمها على موقع الجمعية وتقديم التغذية الراجعة وتنفيذ المقترحات والتوصيات المقدمة منهم للتطوير ومعالجة السلبيات والعقبات التي تواجههم ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية.



(٤)

وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة رضا الجمعية العمومية

رابعا:- اطلع المجلس على نتائج رضا أعضاء الجمعية العمومية واتخذ التوصيات التالية لتحسّن مستوى الخدمة :-

- (١) تسعى الجمعية دائماً نحو الاهتمام بتحسين مستوى أداء أعضاء الجمعية العمومية و إدارتها والتركيز على تطويرهم بشكل أكبر.
- (٢) إحالة عدد من الملاحظات الواردة للجمعية العمومية لدراستها ووضع الحلول المناسبة لها .
- (٣) اعتماد نتائج تحليل رضا أعضاء الجمعية العمومية وتقديم التغذية الراجعة وتنفيذ المقترحات والتوصيات المقدمة هم للتطوير ومعالجة السلبيات والعقبات التي تواجههم ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية



(٥)

وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة رضا المانحين

خامساً:- اطلع المجلس على نتائج رضا المانحين واتخذ التوصيات التالية لتحسنت مستوى الخدمة :-

- (١) تكثيف نشر أهداف الجمعية للمانحين
- (٢) التعرف على تطلعات المانحين بشكل أقرب والعمل على تحقيقها
- (٣) توضيح النسبة الإدارية التي تستقطعها الجمعية من تبرعات المانحين بهدف تسيير العملية الإدارية في الجمعية، وتزويد المانحين بالتقارير اللازمة عن نتائج تبرعاتهم.
- (٤) اعتماد نتائج تحليل رضا المانحين وتقديم التغذية الراجعة وتنفيذ المقترحات والتوصيات المقدمة هم للتطوير ومعالجة السلبيات والعقبات التي تواجههم ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية



(٦)

وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة رضا المتطوعين

سادساً:- اطلع المجلس على نتائج رضا المتطوعين واتخذ التوصيات التالية لتحسنت مستوى الخدمة :-

- (١) تكثيف نشر أهداف الجمعية للمتطوعين
- (٢) التعرف على تطلعات المتطوعين بشكل أقرب والعمل على تحقيقها
- (٣) منح المتطوعين في الجمعية الدعم الكافي للقيام بعملهم بشكل فعال.
- (٤) اعتماد نتائج تحليل رضا المتطوعين وتقديم التغذية الراجعة وتنفيذ المقترحات والتوصيات المقدمة هم للتطوير ومعالجة السلبيات والعقبات التي تواجههم ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية



(٧)

وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة رضا أصحاب العلاقة

سابعاً :- اطلع المجلس على نتائج رضا أصحاب العلاقة واتخذ التوصيات التالية لتحسّن مستوى الخدمة :-

١. توسيع نطاق الخدمات من خلال تعميم برامج و مبادرات مختلفة
٢. السعي لتطوير وتكثيف البرامج ومناسبتها للوقت الحالي وقضاياها.
٣. زيادة توعية العاملين حول أدوارهم.
٤. تكرار قياس ومتابعة اصحاب العلاقة والرفع للمجلس بنتائج التقييم
٥. تنوع أسئلة نماذج الاستبيان للوصول للحصول على أكبر عدد من النتائج وقياس أثرها .
٦. إرسال رابط الاستبيان إلى المستفيدين وأصحاب العلاقة عبر وسائل التواصل الأخرى وعدم الاكتفاء بالموقع الإلكتروني .
٧. تنوع أسئلة نماذج الاستبيان للوصول للحصول على أكبر عدد من النتائج وقياس أثرها .
٨. سرعة الرد على الاسئلة ومعالجة الصعوبات التي تواجه المشاركين في الاستبيان
٩. تفعيل المقترحات المطروحة من قبل المشاركين .
١٠. التواصل الهاتفي من قبل الباحثين الاجتماعيين مع المستفيدين الذين لا يجيدون القراءة والكتابة أو استخدام التقنية



(٨)

وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة مشروع (توزيع الأجهزة الطبية)

ثامنا :- اطلع المجلس على نتائج رضا مشروع (توزيع الأجهزة الطبية) واتخذ التوصيات التالية لتحسّن مستوى الخدمة :-

١. يجب أن تكون الأجهزة الطبية الموزعة ذات جودة عالية ومطابقة للمواصفات والمعايير المطلوبة لضمان فعاليتها وسلامة استخدامها.
٢. يجب أن تكون الأجهزة سهلة الاستخدام للمرضى ومقدمي الرعاية الصحية، مع توفير تعليمات واضحة ومبسطة حول كيفية استخدامها.
٣. يجب أن تلبي الأجهزة الموزعة احتياجات المرضى الفعلية، وأن تكون مناسبة للحالات الصحية المختلفة.
٤. يجب أن يتم توزيع الأجهزة بسرعة وفعالية، مع ضمان وصولها إلى المستفيدين في الوقت المناسب وبأقل قدر من المتاعب.
٥. يجب توفير خدمة عملاء ممتازة لدعم المستخدمين في حال وجود أي مشاكل أو استفسارات حول الأجهزة.
٦. يجب أن تكون تكلفة الأجهزة معقولة ومناسبة للميزانيات المتاحة للمرضى ومقدمي الرعاية الصحية.
٧. يجب إجراء تقييم دوري لدى رضا المستخدمين عن الأجهزة والخدمات المقدمة، واستخدام هذه التقييمات لتحسين الأداء وتطوير المشروع.



(٩)

وفيما يلي عرض لنتائج تحليل استبانة مشروع (توزيع كسوة الشتاء)

ثامنا :- اطلع المجلس على نتائج رضا مشروع (توزيع كسوة الشتاء) واتخذ التوصيات التالية لتحسّن مستوى الخدمة :-

١. يجب أن تكون كسوة الشتاء الموزعة ذات جودة عالية ومطابقة للمواصفات والمعايير المطلوبة لضمان فعاليتها وسلامة استخدامها.
٢. ضرورة استمرار المشروع بشكل دوري وتوسيع نطاقه ليشمل أكبر عدد من الأسر والأيتام المحتاجين في المستقبل.
٣. يجب أن تلبي الكسوة الموزعة احتياجات المستفيدين الفعلية، وأن تكون مناسبة للحالات الأشد احتياجاً.
٤. يجب أن يتم توزيع كسوة الشتاء بسرعة وفعالية، مع ضمان وصولها إلى المستفيدين في الوقت المناسب وبأقل قدر من المتاعب.
٥. يجب توفير خدمة عملاء ممتازة لدعم المستخدمين في حال وجود أي مشاكل أو استفسارات حول كسوة الشتاء.
٦. يجب أن تكون تكلفة كسوة الشتاء معقولة ومناسبة للميزانيات المتاحة.
٧. إمكانية تقديم دعم إضافي في مجالات أخرى مثل الملابس الشتوية أو تقديم الدعم المالي للأسر التي تحتاج إلى مساعدات إضافية.
٨. يجب إجراء تقييم دوري لمدى رضا المستخدمين عن كسوة الشتاء والخدمات المقدمة، واستخدام هذه التقييمات لتحسين الأداء وتطوير المشروع.



اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد قرارات وتوصيات المجلس على نتائج استبيانات قياس الرضا لجمعية شمعة أمل للعام (٢٠٢٤ م) وذلك في إجماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (٥) المنعقد يوم الأحد الموافق ٢٠٢٤/١٠/٦ م وقرر مجلس الإدارة العمل على اعتمادها والعمل على ما تم اتخاذه من التوصيات الموضحة أعلاه ، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية.

توقيع أعضاء المجلس بالموافقة على هذه التوصيات والقرارات

م	اسم العضو	صفته	التوقيع
١	الحسن بن حمد ال بو زبدة	رئيس الجمعية	
٢	علي بن حسين اليامي	نائب الرئيس	
٣	رامي بن حمد ال منصور	عضو مجلس الإدارة	
٤	سالم بن مسفر الربيعي	عضو مجلس الإدارة	
٥	عادل مقبول القارح	عضو مجلس الإدارة	
٦	صالح أحمد ال مقبول	عضو مجلس الإدارة	
٧	علي بن عبدالله آل عتيق	عضو مجلس الإدارة	

