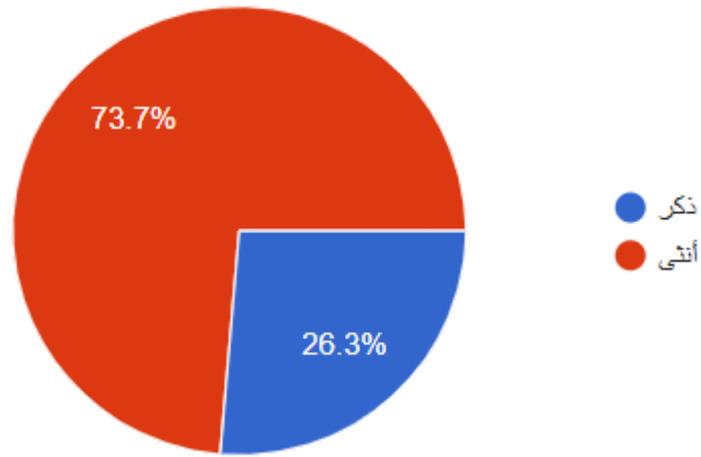


# استبانة رضى المستفيدين وتحديد الاحتياج من برامج وخدمات الجمعية لعام ٢٠٢٤م

## أولاً: استطلاع الرضى للمستفيدين:

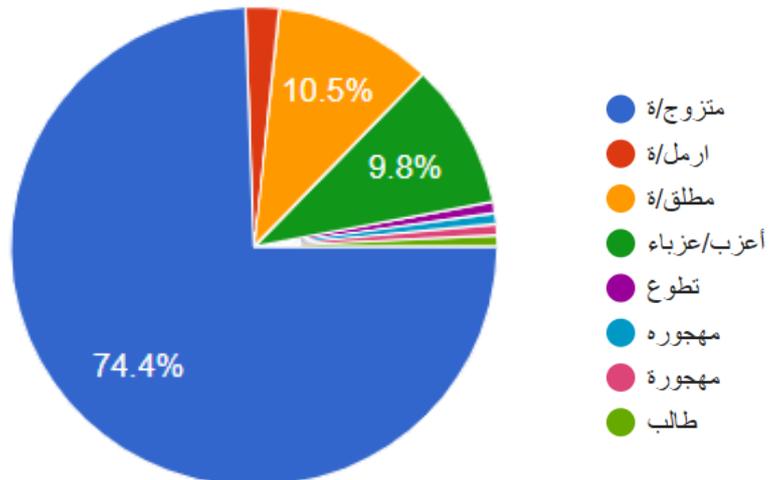
س١: الجنس

ردًا ١٨٤٤

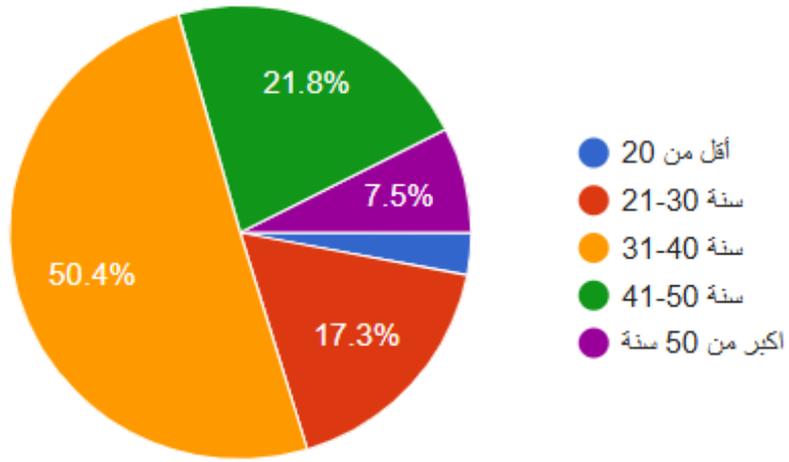


س٢: الحالة الاجتماعية

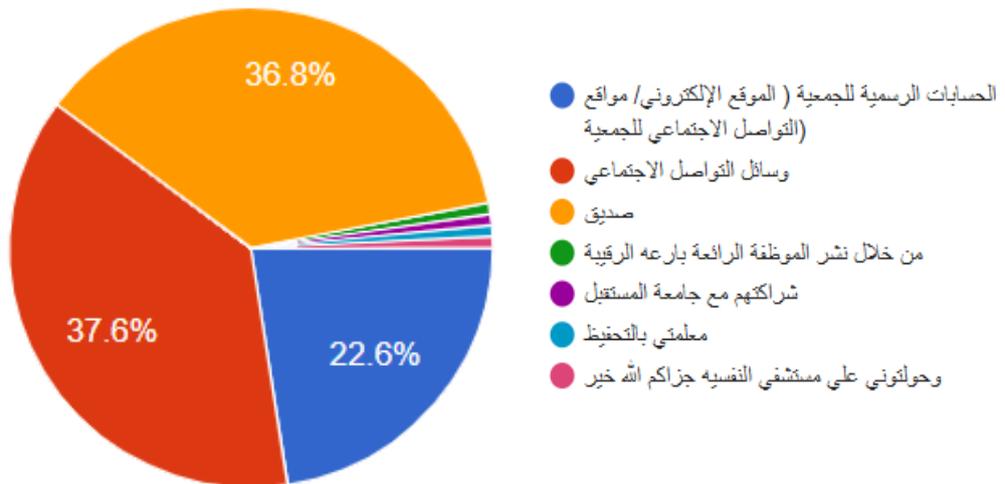
ردًا ١٨٤٤



س٣: العمر  
ردًا ١٨٤٤

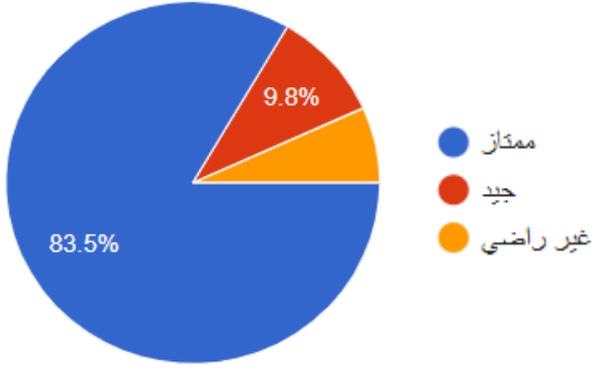


س٣: كيف عرفت عن خدمات الجمعية وبرنامجها  
ردًا ١٨٤٤



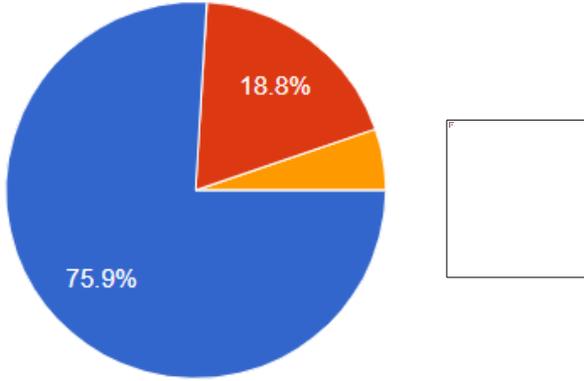
س٤: ما مدى رضاك عن مستوى الخدمات أو البرامج المقدمة لك؟

ردًا 1844



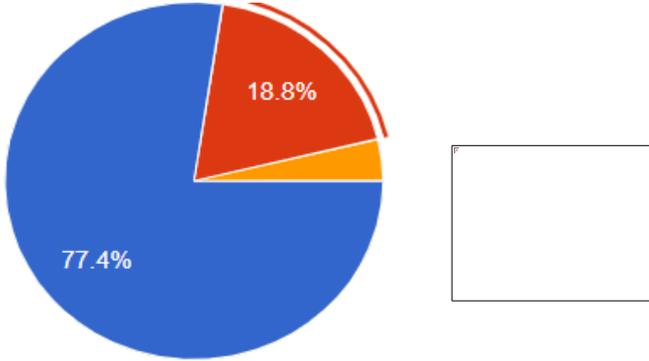
س٥: ما رأيك في إجراءات تنفيذ الخدمات والبرامج

ردًا 1844



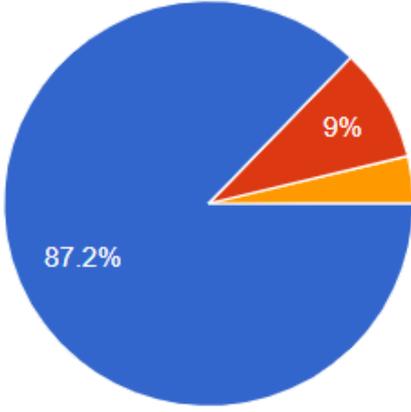
س٦: ما رأيك في بيئة تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات

ردًا 1844



س٧: ما رأيك في تعامل الطاقم الاداري والفني في الجمعية ؟

ردًا ١٨٤٤



س٨: هل تحقق الأثر من خلال الخدمة المقدمة لك؟

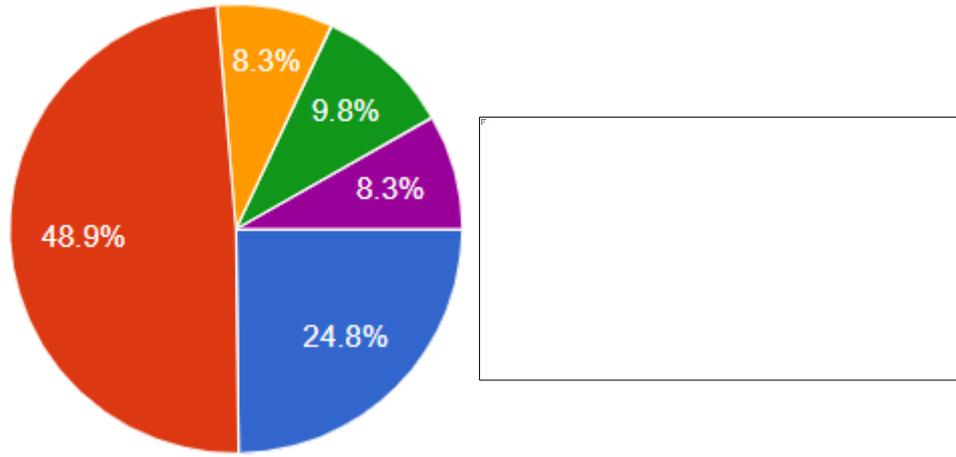
ردًا ١٨٤٤

س٩: هل خدمات وبرامج الجمعية تلبي احتياجاتك؟

ردًا ١٨٤٤

س١٠: ما هي مجالات الاحتياجات التي تقترح على الجمعية تقديمها والتي أنت بحاجة لها

١٨٤٤ ردًا



## ثانيا: التقرير وتحليل النتائج:

شارك في الاستطلاع ١٨٤٤ مستفيد من خدمات الجمعية بنسبة تجاوزت ٥٠٪ من عدد المستفيدين ومن خلال الرسوم البيانية السابقة، اتضح وجود رضا من المستفيدين على برامج وخدمات الجمعية بنسب ٩٣,٢٪، كذلك وجود رضا من المستفيدين عن تعامل الطاقم الإداري والفني بنسب ٩٦,٢٪، وتم تقييم بيئة تنفيذ البرامج والخدمات بنسبة رضا بلغت ٩٦,٣٪ من قبل المستفيدين وتم وصفها بكونها مناسبة وملائمة، وحصلت الجمعية على درجة متقدمة في سرعة التنفيذ وتلبية تطلعات واحتياجات المستفيدين بنسبة ٩٤,٧٪. وهناك وجود احتياج كبير لبرامج وخدمات الجمعية للمستفيدين، وأغلب المستفيدين - المستجيبين للاستبيان - من برامج وخدمات الجمعية يرون أهمية التثقيف والتدريب وتنمية المهارات بنسبة ٤٨,٩٪ يلي ذلك مجال الاعلام ورسائل الوعي بنسبة ٤٢,٨٪ بعد ذلك جاء المجال العلاجي والوقائي والمساعدات المالية بنسب متقاربة بين ٨٪ و ٩٪.

وتتمّ إطلاع مجلس الإدارة على تحليل ونتائج الاستبانة، وأبدى رضاه عن مخرجات الاستبانة، وإتماماً لسعي الجمعية للاستفادة منها، فإنّ مجلس الإدارة يُوصي بالتالي:

### ثالثاً: توصيات المجلس:

- ١/ تدريب وتطوير الموظفين على مهارات خدمة الجمهور، ومعرفة الشخصيات وكيفية تلبية احتياجاتها ببرنامج تطويري واحترافي مخصص بالموظفين القائمين على مقابلة الجمهور.
- ٢/ تركيز الجمعية في خدماتها وبرامجها وتكثيف العمل بشكل أكبر على العناية بالجوانب التثقيفية والتدريبية وتنمية مهارات الاسرة.
- ٣/ العناية بأهمية الابتكار وعنصر الجاذبية في برامج الجمعية البنائية لجذب المستفيدين، ولتحقيق الجانب البنائي الذي تسعى له الجمعية.
- ٤/ اعتماد منهجية لمتابعة قياس تحقق الأثر ومعرفة أسباب عدمه من أجل تحقيقه بصورة صحيحة من خلال معالجة الأسباب وتوفير ما يمكن لتحقيق الأثر بالشكل المطلوب.
- ٥/ تعزيز وسائل الترويج لبرامج الجمعية عبر منصات التواصل الاجتماعي كونها الوسيلة الأكثر وصول للمستفيد حسب الاستطلاع وذلك من خلال رفع مستوى الترويج للمنتجات بنسبة ١٠٪ عما كان في السابق.