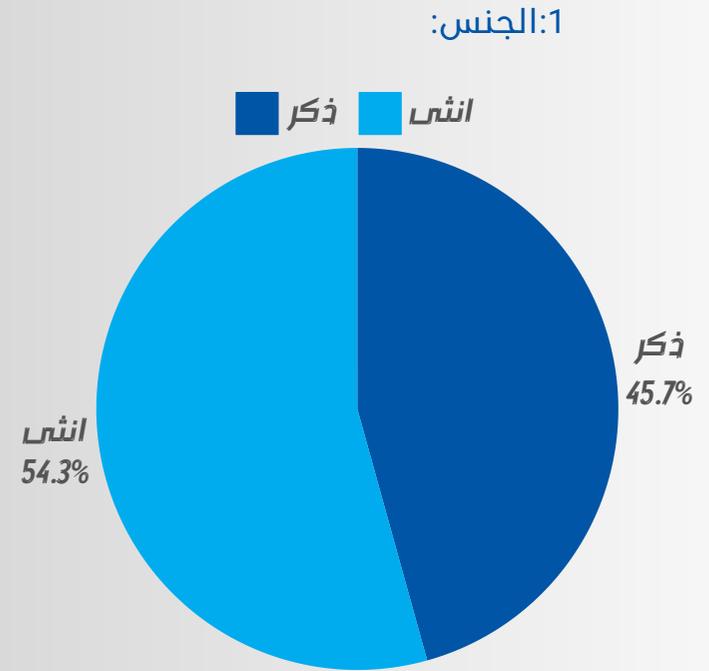
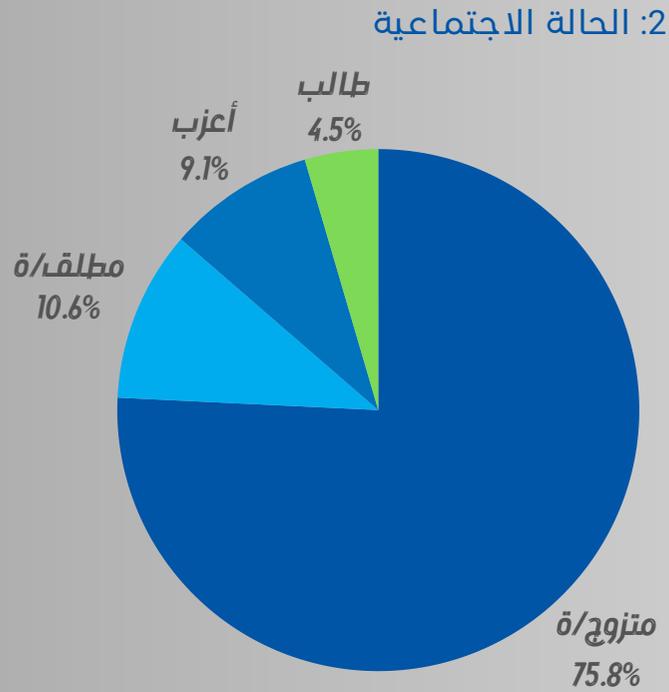
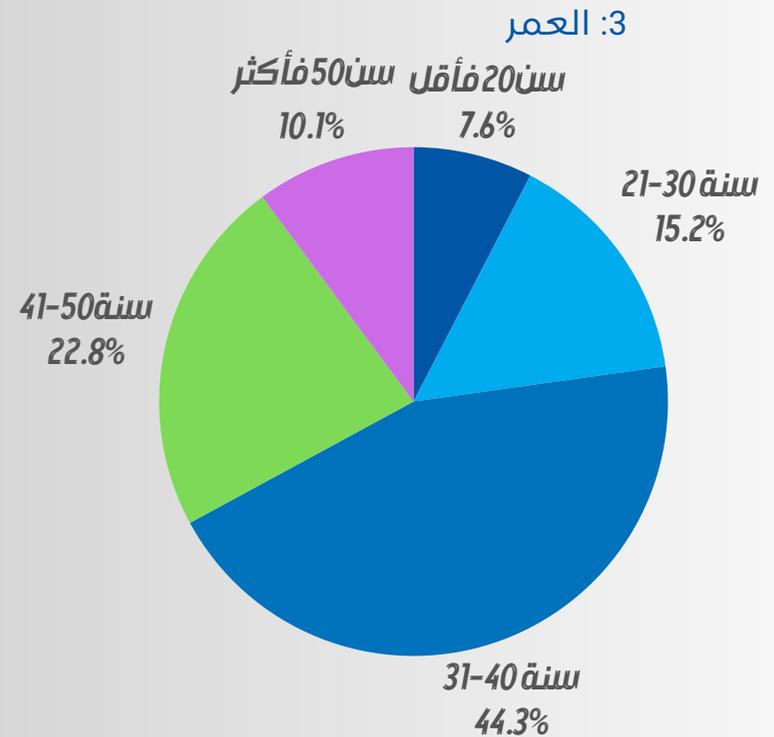
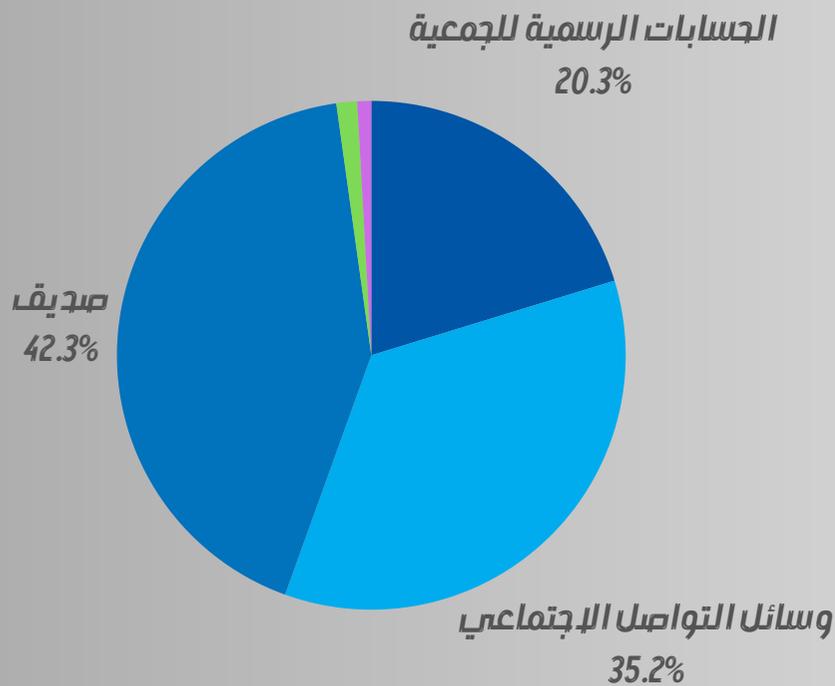


# استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من خدمات الجمعية وبرامجها لعام 2024م

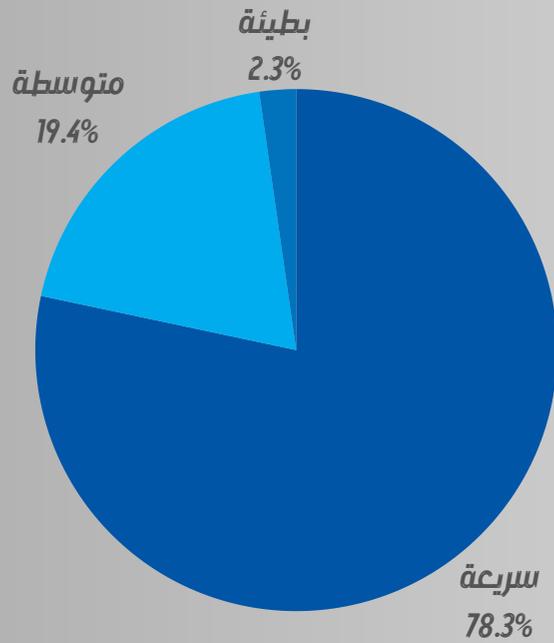
أولاً: استطلاع الرضا للمستفيدين:



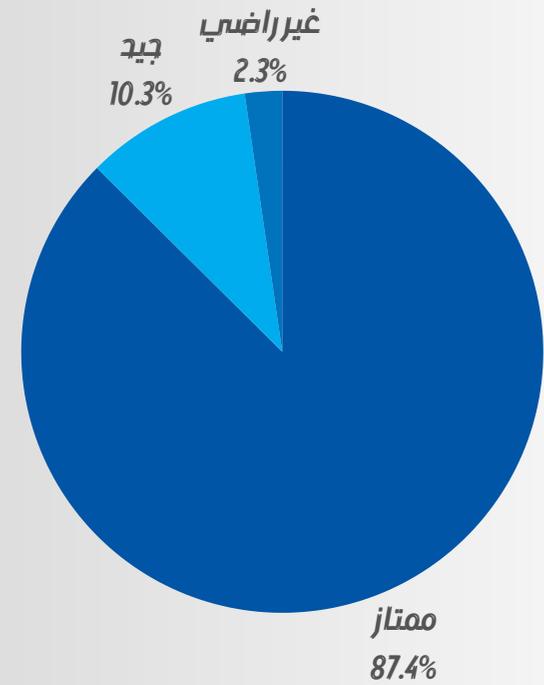
4: كيف عرفت عن خدمات الجمعية وبرامجها



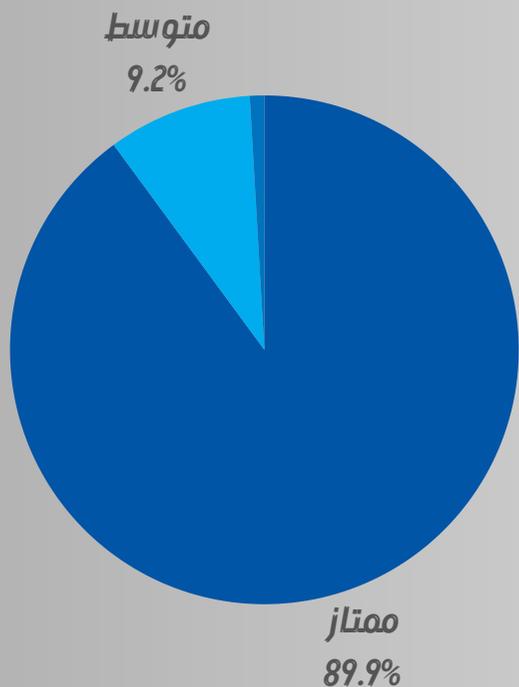
6: ما رأيك في إجراءات تنفيذ الخدمات والبرامج



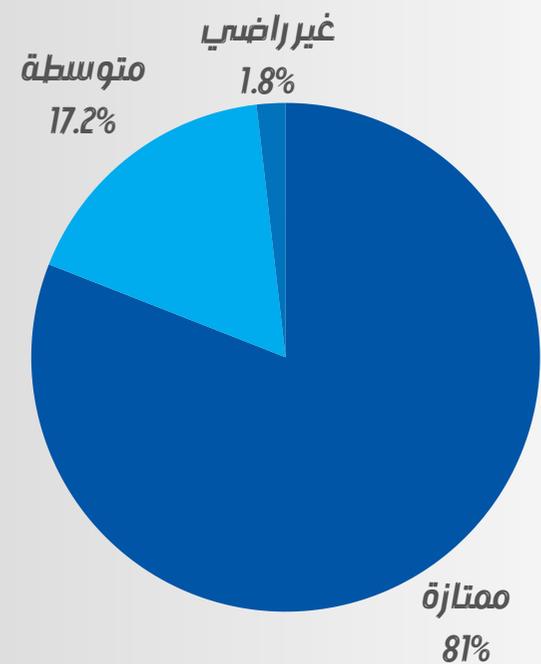
5: ما مدى رضاك عن مستوى الخدمات أو البرامج المقدمة لك؟



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

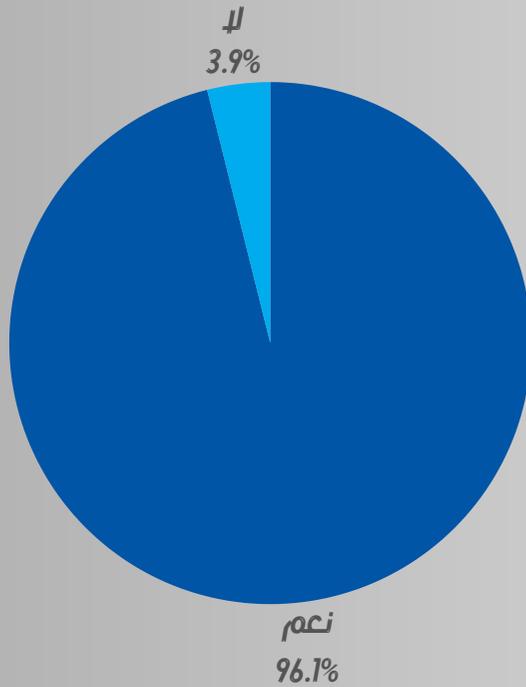


7: ما رأيك في بيئة تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات

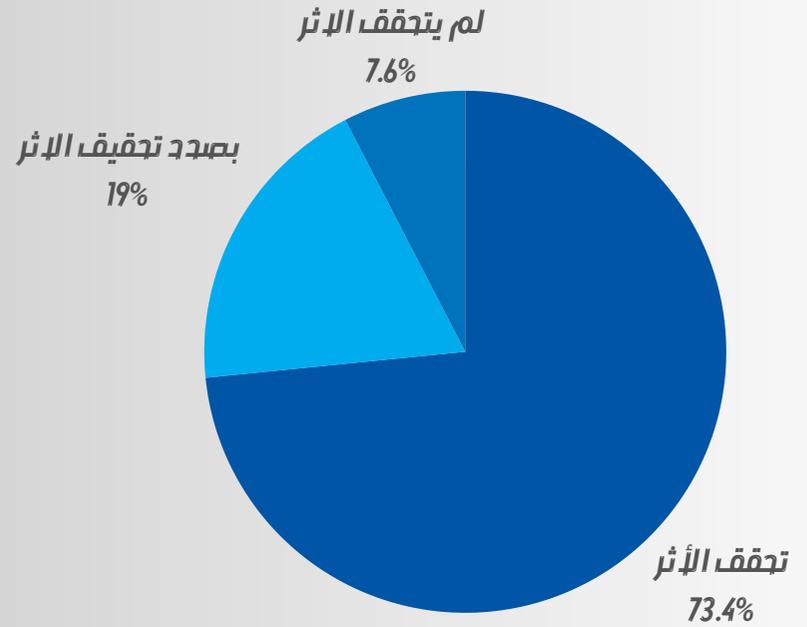


# استبيان رضى أصحاب العلاقة وتحديد الاحتياج من خدمات الجمعية لعام 2024م

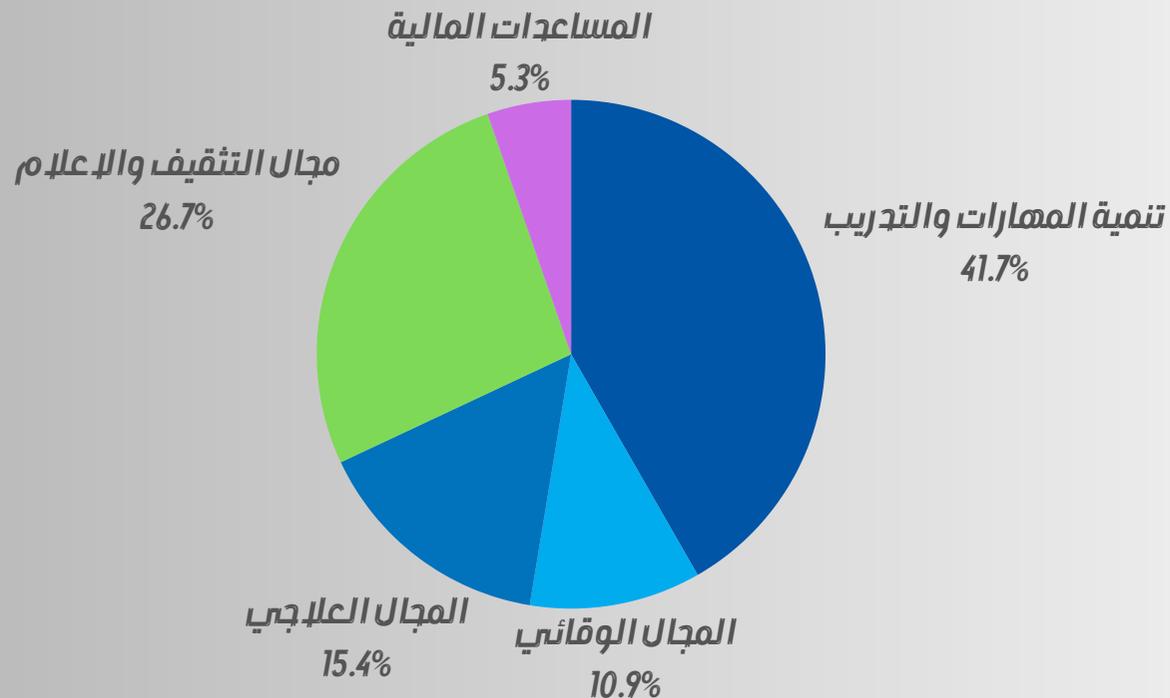
10: هل خدمات وبرامج الجمعية تلبي احتياجاتك؟



9: هل تحقق الأثر من خلال الخدمة المقدمة لك؟



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



ثانيا: تحليل النتائج:

- شارك في الاستطلاع 2842 مستفيد من خدمات الجمعية بنسبة 56.8% من عدد المستفيدين ومن خلال الرسوم البيانية السابقة تبين الاتي:
- يلاحظ ان الأكثر تفاعلا بين الجنسين هي الانثى بنسبة 54%
  - معظم المشاركين في الاستبانة متزوجين بنسبة 75.8% يليهم المطلقين بنسبة 10.6%
  - ارتفاع النسبة بمعرفة برامج الجمعية من خلال الصديق بنسبة 42.3% وكذلك وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 35.2% وهناك ضعف في الجانب الإعلامي والتسويقي في حسابات الجمعية ويدل هذا على وجود انتشار لبرامج الجمعية بين افراد المجتمع ويشير الى ذلك ارتفاع في نسبة المعرفة من خلال الصديق وبرامج التواصل.
  - وجود رضا من المستفيدين على برامج وخدمات الجمعية بنسب 93.2%،
  - وجود رضا من المستفيدين عن تعامل الطاقم الإداري والفني بنسب 96.2%،
  - تقييم بيئة تنفيذ البرامج والخدمات بنسبة رضا بلغت 96.3% من قبل المستفيدين وتم وصفها بكونها مناسبة وملائمة،
  - حصلت الجمعية على درجة متقدمة في سرعة التنفيذ وتلبية تطلعات واحتياجات المستفيدين بنسبة 94.7%
  - هناك وجود احتياج كبير لبرامج وخدمات الجمعية للمستفيدين وهذا يدل على الأثر الكبير والواضح على الاسرة والمجتمع بصورة إيجابية.
  - أغلب المستفيدين - المستجيبين للاستبيان - من برامج وخدمات الجمعية يرون أهمية التثقيف والتدريب وتنمية المهارات بنسبة 48.9% يلي ذلك مجال الاعلام ورسائل الوعي بنسبة 42.8% بعد ذلك جاء المجال العلاجي والوقائي والمساعدات المالية بنسب متقاربة بين 8% و9%
- تنويه
- الارقام لا تشمل المستفيدين من برامج الوعي و المرتبطة بعدد المشاهدات , وإنما للمستفيدين من خدمات الجمعية

## ثالثا: التوصيات المقترحة

- 1/ تطوير الموظفين وتمكينهم من فن ومهارات خدمة الجمهور، ومعرفة الشخصيات وكيفية تلبية احتياجاتها ببرنامج تطويري واحترافي مخصص بالموظفين القائمين على مقابلة الجمهور.
- 2/ تركيز الجمعية في خدماتها وبرامجها وتكثيف العمل بشكل أكبر على العناية بالجوانب التثقيفية والتدريبية وتنمية مهارات الاسرة في خطتها لعام 2025م.
- 3/ العناية بأهمية الابتكار وعنصر الجاذبية في برامج الجمعية البنائية لجذب المستفيدين، ولتحقيق الجانب البنائي الذي تسعى له الجمعية في خطة 2025م.
- 5/ تعزيز وسائل الترويج لبرامج الجمعية عبر حسابات الجمعية الرسمية باسم الجمعية كونها الوسيلة الأكثر وصول للمستفيد حسب الاستطلاع وذلك من خلال رفع مستوى الترويج للمنتجات بنسبة 10% عما كان في السابق.
- 6/ بناء على ضعف التفاعل من العنصر الرجالي نقترح عمل دراسة لمعرفة أسباب ضعف نسبة التفاعل وعلاجها.