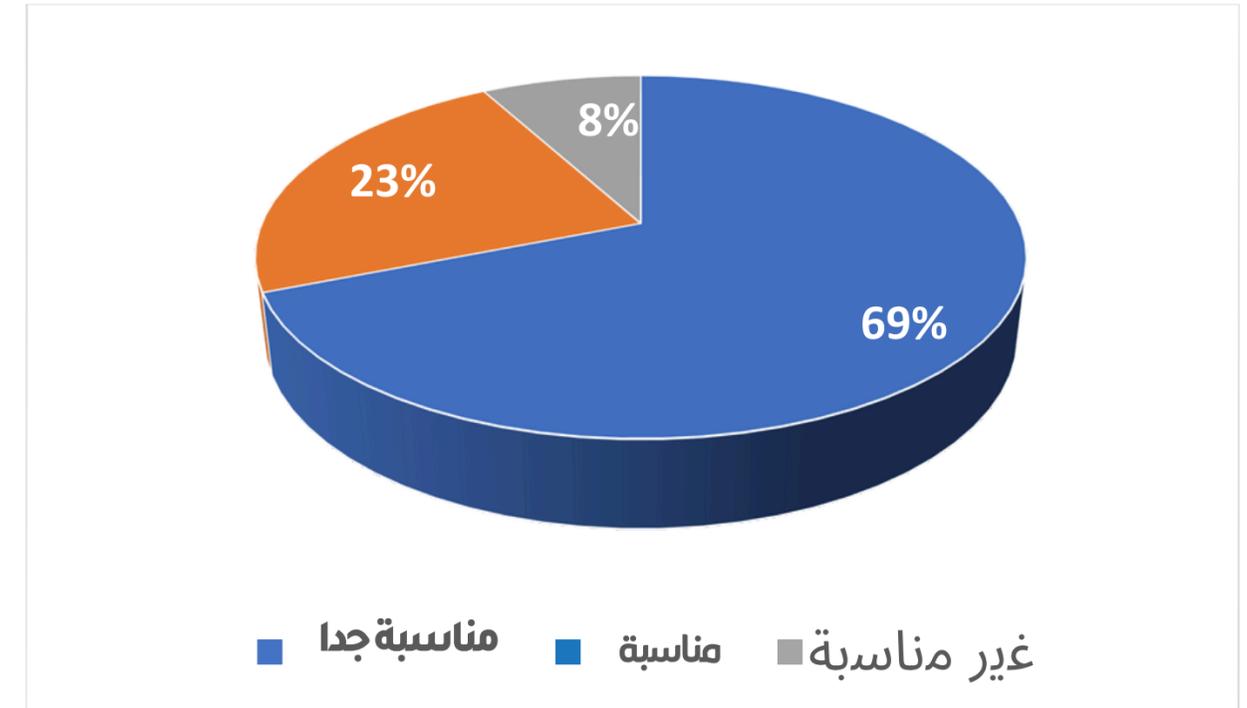


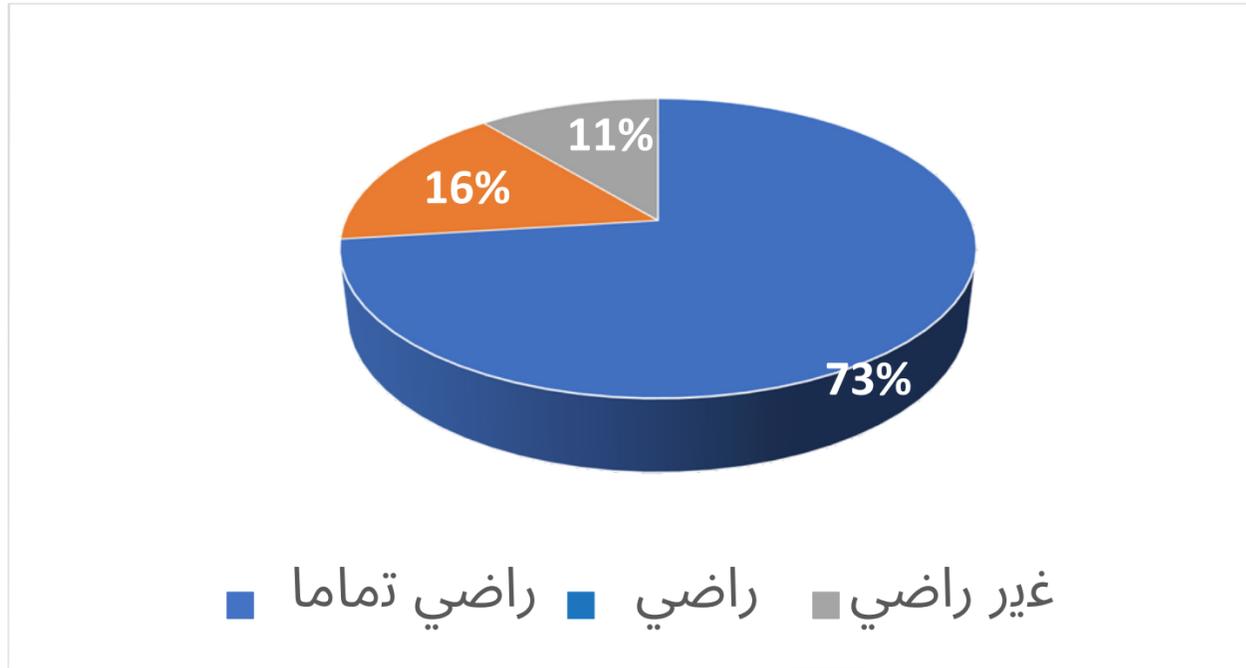
استبيان رضى المستفيدين وتحديد الاحتياج من برامج وخدمات الجمعية لعام 2024

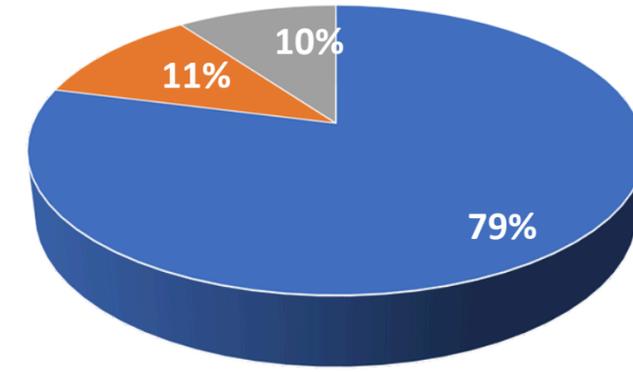
ولاً: استطلاع الرضى للمستفيدين:

أس1: هل أنت راضي عن مستوى الخدمات أو البرامج المقدّمة؟



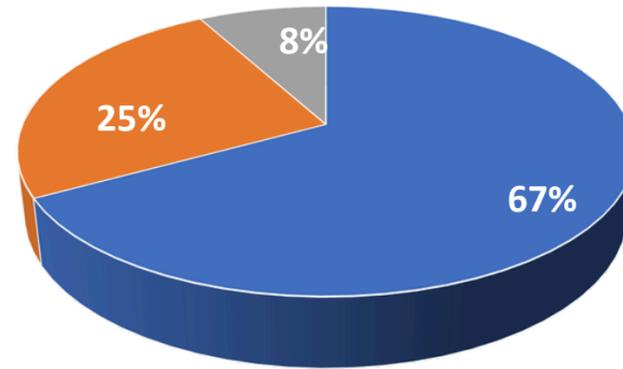
س2: ما رأيك في بيئة تنفيذ البرامج والخدمات؟





■ غير مناسب ■ مناسب ■ مناسب جدا

س٣: ما رأيك في تعامل الطاقم الإداري أو الفني؟

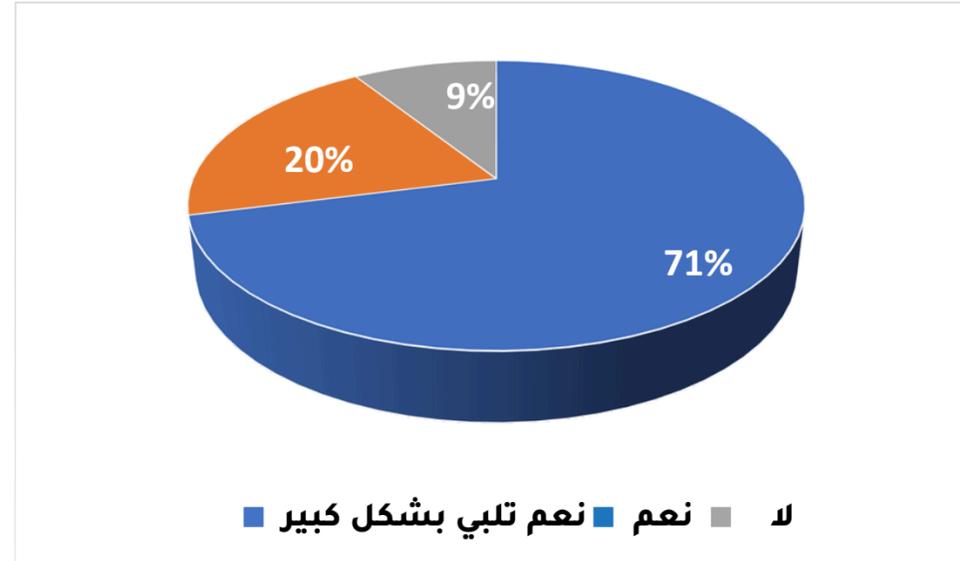


■ بطيئة ■ سريعة ■ سريعة جدا

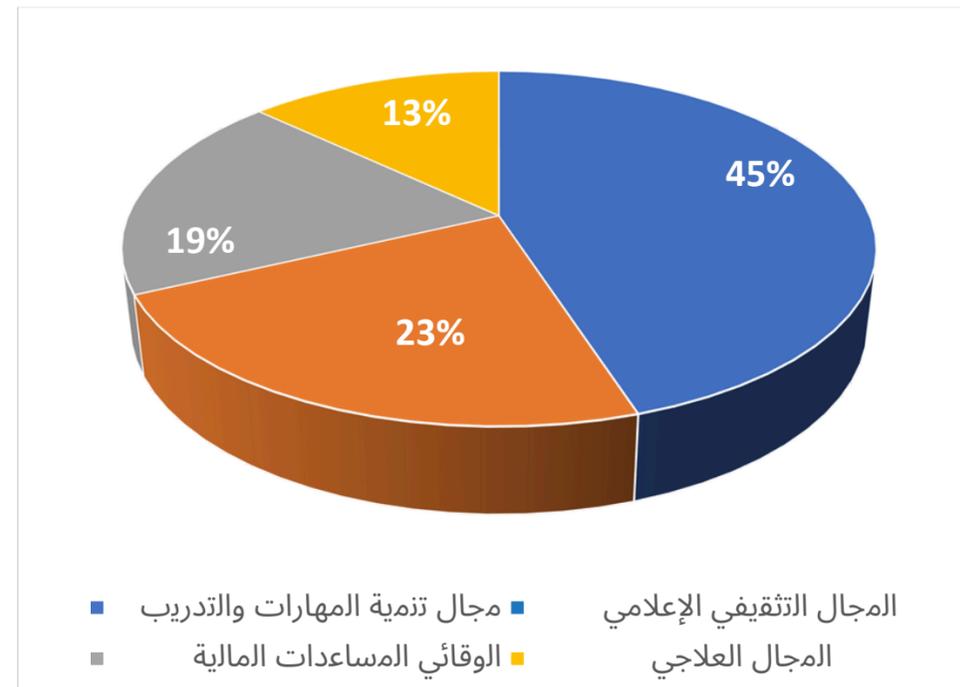
س٤: ما رأيك في إجراءات تنفيذ الخدمات والبرامج (السرعة/ البطء؟)

ثانياً: تحديد الاحتياج التنموي للمستفيدين

س1: هل الخدمات والبرامج تلبي احتياجاتك؟



س2: ما هي مجالات الاحتياج التي تقترح تقديمها وأنت بحاجة لها؟



ثانياً: التقرير وتحليل النتائج:

شارك في الاستطلاع 1844 مستفيد من خدمات الجمعية بنسبة تجاوزت 50% من عدد المستفيدين ومن خلال الرسوم البيانية السابقة، اتضح وجود رضا من المستفيدين على برامج وخدمات الجمعية بنسب 93.2%، كذلك وجود رضا من المستفيدين عن تعامل الطاقم الإداري والفني بنسب 96.2%، وتمّ تقييم بيئة تنفيذ البرامج والخدمات بنسبة رضا بلغت 96.3% من قبل المستفيدين وتم وصفها بكونها مناسبة وملائمة، وحصلت الجمعية على درجة متقدمة في سرعة التنفيذ وتلبية تطلعات واحتياجات المستفيدين بنسبة 94.7%. وهناك وجود احتياج كبير لبرامج وخدمات الجمعية للمستفيدين، وأغلب 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% وتمّ إطلاع مجلس الإدارة على تحليل ونتائج الاستبانة، وأبدى رضاه عن مخرجات الاستبانة، وإتماماً لسعي الجمعية للاستفادة منها، فإنّ مجلس الإدارة يُوصي بالتالي:

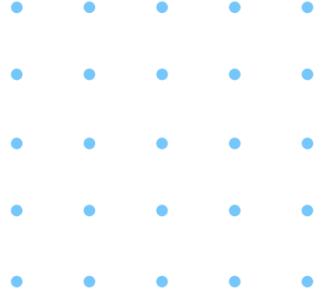
ثالثاً: توصيات المجلس

- 1/ تدريب وتطوير الموظفين على مهارات 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.
- 3/ العناية بأهمية الابتكار وعنصر الجاذبية في برامج الجمعية البنائية لجذب المستفيدين، ولتحقيق الجانب البنائي الذي تسعى له الجمعية.
- 4/ 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.
- 5/ تعزيز وسائل الترويج لبرامج الجمعية عبر منصات التواصل الاجتماعي كونها الوسيلة الأكثر وصول للمستفيد حسب الاستطلاع وذلك من خلال رفع مستوى الترويج للمنتجات بنسبة 10% عما كان في السابق.

المقترحات

الرقم

- ١ وضع بصمة حضور للمستفيدين في مركز شمل تأكيداً على أهمية الحضور في الوقت المحدد.
- ٢ إنشاء مراكز متخصصة بخط ساخن ومباشر لمستفيدي مركز الإصلاح وشمل، وذلك من أجل الدعم الأسري وما يتعلق بالأبناء لتقديم استشارات نفسية وأسرية واجتماعية.
- ٣ تقديم البرامج والأنشطة التي تعزز التفاعل والتواصل بين أفراد الأسرة.
- ٤ توفير موارد تعليمية للأطفال لتنمية مهاراتهم التعليمية والاجتماعية.
- ٥ تقديم برامج للدعم القانوني لحفظ وحماية حقوق الأسرة بكافة أطرافها.



النهائية تم بحمد الله

