

جمعية إعانة  
المحتاجين بالحليفة



# تقرير قياس الرضا

جمعية اعانة المحتاجين بالحليفة



2024

## الملخص

يُظهر التقرير الحالي نتائج استبيان قياس الرضا الموجه لأصحاب العلاقة في "جمعية اعابة المحتاجين بالحليفة". بشكل عام، يتمتع أداء الجمعية بتقييم إيجابي بنسبة 70%， مع رضا مماثل عن أداء الموظفين.

ومع ذلك، يُظهر التقييم الخاص بـ "البرامج والأنشطة" النسبة الأقل من الرضا، حيث يراها 40% من المشاركين "مقبولة" فقط. وتتوافق هذه النقطة مع المقترنات النوعية التي تركز على ضرورة تطوير البرامج، وإيجاد استثمارات لضمان الاستدامة، ورقمنة الخدمات، وتركيز الدعم على الفئات الأشد حاجة.

### 1. التحليل الكمي

يوضح التحليل الإحصائي لتقييمات المشاركين ما يلي:

#### أ. التقييم العام للجمعية:

- ممتاز: %20
- جيد: %50
- مقبول: %30
- الملخص: 70% من المشاركين لديهم انطباع عام إيجابي (جيد أو ممتاز) عن الجمعية.

#### ب. تقييم برامج وأنشطة الجمعية:

- ممتاز: %25
- جيد: %35
- مقبول: %40
- الملخص: يعد هذا المحور هو الأقل تقييماً، حيث بلغت نسبة الرضا الإيجابي (ممتاز وجيد) 60%， بينما يرى 40% من العينة أن البرامج والأنشطة في مستوى "مقبول"، مما يشير إلى فرصة كبيرة للتطوير في هذا الجانب.

#### ج. تقييم موظفي الجمعية:

- ممتاز: %30
- جيد: %40
- مقبول: %30
- الملخص: يحظى الموظفون بتقييم إيجابي (ممتاز وجيد) بنسبة 70%， وهو ما يتواافق مع التقييم العام للجمعية ويعكس أداءً جيداً للكادر الوظيفي.

### 2. التحليل النوعي (تطبعات التطوير المستقبلية)

قدم المشاركون (4 ردود) عدة تطبعات هامة لتطوير عمل الجمعية، يمكن تلخيصها في المحاور التالية:

#### 1. الاستدامة المالية وتنمية الموارد:

- العمل على "عمل استثمارات للجمعية" لتمكينها من القيام بأعمالها.
- "إنشاء متجر إلكتروني ومشروع استثماري للجمعية".

#### 2. تطوير البرامج والخدمات:

- "تطوير برامج الجمعية" بشكل عام.
- "الاهتمام بالفئات الأشد حاجة مثل المرضى والعجزة تكون لهم كفالة شهرية".

#### 3. التحول الرقمي:

- "جعل جميع الخدمات المقدمة للمستفيدين إلكترونياً".

### 3. النتائج الرئيسية والتوصيات

بناء على الربط بين النتائج الكمية والنوعية، نخلص إلى الآتي:

- **نتيجة:** يوجد عدم رضا نسبي عن "البرامج والأنشطة" الحالية (40% يرونها "مقبولة"), ويتوافق هذا مع المطالبة النوعية بـ"تطوير البرامج" وـ"الاهتمام بالفئات الأشد حاجة".
- **توصية:** إعطاء الأولوية لمراجعة وتطوير حزمة البرامج والأنشطة المقدمة، مع دراسة إطلاق برنامج "كفالة شهرية" للفئات الأشد حاجة (المرضى والعجزة) لرفع مستوى الرضا في هذا الجانب.
- **نتيجة:** هناك وعي واضح من قبل المشاركين بأهمية الاستدامة المالية للجمعية.
- **توصية:** البدء في دراسة جدوى لإنشاء "مشروع استثماري" وـ"متجر إلكتروني" لتنمية موارد الجمعية، تماشياً مع التطلعات المذكورة.
- **نتيجة:** توجد حاجة ملحة لتسهيل الوصول إلى الخدمات.
- **توصية:** وضع خطة للتحول الرقمي بهدف "جعل جميع الخدمات المقدمة للمستفيدين إلكترونياً"، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتجربة المستفيد.