

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالقرين

Association of Da'awah and Guidance  
and Communities education in Qurain

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

رقم التسجيل: ٢١٣٠

## تحليل استبانة رضا المستفيدين

### أولاً: ملخص عام

الغرض من الاستبيان هو قياس مدى رضا المستفيدين عن أداء الجمعية في الجوانب التالية:

١. البرامج والأنشطة
٢. جودة الخدمات
٣. كفاءة العاملين
٤. سلوك الموظفين
٥. إجراءات العمل
٦. وسائل التواصل الاجتماعي
٧. النشاط الإعلامي

### ثانياً: النتائج الافتراضية (لعينة من ١٠٠ مستفيد)

المحور	ممتاز	جيد	مقبول	نسبة الرضا
برامج وأنشطة الجمعية	60%	30%	10%	90%
جودة الخدمات	55%	35%	10%	90%
كفاءة أداء العاملين	50%	40%	10%	90%
سلوك منسوبي الجمعية	65%	25%	10%	90%
إجراءات العمل	45%	40%	15%	85%
وسائل التواصل الاجتماعي	40%	45%	15%	85%
النشاط الإعلامي	35%	50%	15%	85%

متوسط الرضا العام 88% :

نسبة ممتاز + جيد

### ثالثاً: التحليل النوعي

نقاط القوة

- سلوك العاملين نال أعلى رضا (٩٠٪) مما يعكس حسن التعامل والالتزام المهني.
- البرامج والأنشطة حازت تقييماً مرتفعاً (٩٠٪) مما يشير إلى ملاءمتها لاحتياجات المجتمع المستفيد.
- جودة الخدمات ثابتة ومرتفعة مما يدل على كفاءة التشغيل واستقرار الأداء.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

نقاط التحسين

- إجراءات العمل تحتاج تبسيطاً أكثر (١٥٪ رأوا أنها مقبولة فقط).
- التواصل الاجتماعي والنشاط الإعلامي جاء بأقل نسب رضا، ما قد يشير إلى:
  - ضعف التفاعل عبر المنصات الاجتماعية.
  - قلة النشر الإعلامي أو ضعف في إبراز إنجازات الجمعية.

### رابعاً: التوصيات التطويرية

المجال	التوصية
الإجراءات الداخلية	مراجعة سير العمل لتقليل البيروقراطية وتسهيل الطلبات.
التواصل الاجتماعي	إنشاء خطة محتوى أسبوعية تظهر قصص النجاح والأنشطة.
النشاط الإعلامي	التعاون مع مؤثرين محليين أو وسائل إعلام مجتمعية لزيادة الوعي.
تطوير البرامج	إضافة برامج تدريبية جديدة وفق احتياج المستفيدين.
تحسين الأداء	عقد ورش عمل للموظفين حول مهارات خدمة العملاء.

### خامساً: التقييم العام للجمعية

النتيجة الإجمالية للرضا: ٨٨٪ (مستوى مرتفع جداً)  
الجمعية تتميز بعلاقات إيجابية مع المستفيدين وجودة في الخدمات، مع حاجة لتحسين الظهور الإعلامي وتعزيز التواصل الرقمي.