

تقرير رضا المستفيدين لعام 2023 م

اعداد ومراجعة

مشرف قسم الجودة والمعلومات سعاد العنزي
8 فبراير 2024 م



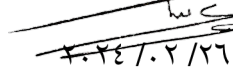
مصادقة

مدير الشؤون الفنية والتقنية نوره العتيبي
19 فبراير 2024 م



اعتماد

المدير التنفيذي فاطمة البورشيد



٢٠٢٤/٠٢/٢٦



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي، والالتزام بمراقبة وتقييم الرضا بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء من خلال تحسين وتطوير الخدمات للمستفيد ورفع مستوى الرضا، ونعسى- من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

تحليل النتيجة	213 استجابة			عدد الاستجابات البند/درجته
	بحاجة الى تحسين	غير راضي	راضي	
85% راضون عن سياسة التعامل مع المستفيد في جمعية ود الخيرية	12%	3%	85%	مدى رضاك عن سياسة التعامل مع المستفيد في جمعية ود الخيرية
81% راضون عن البرامج والخدمات المقدمة	12%	7%	81%	مدى رضاك عن البرامج والخدمات المقدمة
68% يرون أن البرامج والخدمات المقدمة تُلبّي احتياجاتهم ومتطلباتهم	21%	11%	68%	مدى رضاك عن البرامج والخدمات المقدمة تُلبّي الاحتياجات والمتطلبات
71% راضون عن مساهمة جمعية ود في تحسين مستواهم في الجانب الاجتماعي والمهني والمهاري والمادي	17%	12%	71%	مدى رضاك عن مساهمة جمعية ود في تحسين المستوى (الاجتماعي، المهني، المهاري، المادي..)
84% يرون أن أنشطة الجمعية تساهم في تطوير مهاراتهم	11%	6%	84%	مدى رضاك عن مساهمة أنشطة الجمعية في تطوير المهارات
92% راضون عن التواصل وحسن الاستقبال من موظفين الجمعية	4%	4%	92%	التواصل وحسن الاستقبال من موظفين الجمعية
85% يرون ان الآراء والمقترحات المقدمة مُرحب بها وتؤخذ بعين الاعتبار	11%	4%	85%	الآراء والمقترحات تجاه جمعية ود مُرحب بها وتؤخذ بعين الاعتبار
تحليل النتائج	لا	نعم		البند / الدرجة
86% يشعرون بالرضا بكونهم جزء من مستفيدين جمعية ود الخيرية	14%	86%		بشكل عام هل تشعر/ي بالرضا كونك/ك جزء من مستفيدين جمعية ود الخيرية؟
82%			نسبة الرضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من عام 2023	

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

- إعداد دراسة لتحليل الاحتياجات التعليمية للمستفيدين وربطها في المبادرات التشغيلية.

أبرز ملاحظات المستفيدين من الخدمات المقدمة:

- ❖ الرغبة بدورات تدريبية ك (اللغة الإنجليزية).
- ❖ اقتراح بإنشاء مخيمات لفئة الفتيات في اوقات الاجازات ويكون البرنامج يبدأ بصلاة الفجر جماعه ثم تتوالى الفقرات من رياضه الى قصص ذات قدوة حسنة الى الطبخ وفنونه الى دورات في مجالات العلوم المختلفة وغيرها، في أجواء من الانضباط والمحافظة على الصلوات الجماعه والاكل في توقيت محدد والأجهزة يسمح لهم باستخدامها ساعة واحده فقط في اليوم...اشعر أن بناتنا يرغبون بأن يعيشوا اجواء مختلفه عن البيت والهدف من ذلك يتعلموا الانضباط وتقدير الوقت.
- ❖ أن تكون الخدمات المقدمة تلبّي احتياج المستفيدين بشكل مباشر.
- ❖ العديد من المستفيدين يبذون عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة وذلك لرغبتهم الدائمة بخدمات لا توفرها الجمعية للمستفيد كالرغبة في الحصول على الدعم المالي وصرف اعانات شهرية أو توزيع سلال غذائية أو صرف كوبونات.

مرئيات قسم الجودة والمعلومات:

- ❖ تطوير آلية التواصل مع المستفيد لفهم احتياجاته ومتطلباته بشكل أفضل.
- ❖ أن يتم تفعيل استبيان رضا المستفيد بعد تقديم كل خدمة له أو تفعيله بشكل ربعي.



توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

❖ لا يوجد.

توصيات المدير التنفيذي

لا يوجد

رأي اعضاء مجلس الإدارة