



جمعية سُقيا الخيرية
بمنطقة المدينة المنورة

مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٨١٠

تقرير التغذية الراجعة من عمليات تقييم قياس رضا المتعاملين
والمستفيدين التي تمت خلال عام ٢٠٢٢ م



مقدمة: إشارة إلى الاستبانة التي تمَّ إجراؤها في مطلع شهر ٧ لعام ٢٠٢٢م وذلك لقياس مدى رضا المستفيدين والمتعاملين مع الجمعية وتمَّ نشره في برامج التواصل الاجتماعي وارساله لجميع قواعد البيانات المتواجدة لدى الجمعية، وحيث تم عرضه على مجلس الإدارة في الاجتماع الثالث لعام ٢٠٢٢م والمنعقد بتاريخ ٢٨/٩/٢٠٢٢م، وحيث أوصى المجلس بتكليف مدير عام الجمعية بضرورة الاهتمام بكامل الشكاوى والمقترحات وتزويد المجلس بتقرير عن التغذية الراجعة عن عمليات تقييم رضا المتعاملين والمستفيدين من برامج وأنشطة الجمعية لعام ٢٠٢٢م.

معدل الرضا العام للاستبانة:

م	الاستطلاع	معدل الرضا العام
١	استطلاع رأي المتعاملين والمستفيدين	٩٤,٤٪

التوصيات:

- ١- تعتبر نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمر الجمعية الذي لا يتجاوز ٦ سنوات.
- ٢- إعداد خطة استراتيجية تبدأ من عام ٢٠٢٣ وحتى عام ٢٠٢٥ تلي احتياج المجتمع
- ٣- تقارير أداء ربعية وتحليل لواقع عمل الجمعية والتطوير المستمر.
- ٤- إصدار سياسة وآلية للمتعاملين مع الجمعية وأولوية تقديم الخدمة لكل مستفيد.
- ٥- تعتمد المساهمة في الجمعية على التبرعات، وتعزيز التسويق لبرامج وأنشطة الجمعية يحقق مساهمة فاعلة بشكل أكبر.
- ٦- التوعية بأن دور الجمعية على إيصال الماء يعتمد على التبرعات، وبحسب الخطة والميزانية السنوية المحددة.
- ٧- يتمثل التحدي الأكبر في كثرة من يتواصل مع الجمعية من غير المستفيدين مما يجعل الرد على الاستفسارات قد يستغرق وقت أطول.



تحليل الاستجابة والتغذية الراجعة التي تم جمعها من مقياس رضا المتعاملين

والمستفيدين لعام ٢٠٢٢م والمستفيدين:

الانطباع العام عن خدمات الجمعية	٩٤,٤٪	تعتبر نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمر الجمعية الذي لا يتجاوز ٦ سنوات.
خدمات الجمعية تُلبى احتياجاتي واحتياجات المجتمع عادةً	٨٥,٧٪	إعداد خطة استراتيجية تبدأ من عام ٢٠٢٣ وحتى عام ٢٠٢٥ تلبى احتياج المجتمع
خدمات الجمعية متميزة ومتطورة	٨٥,٧٪	تقارير أداء ربعية وتحليل لواقع عمل الجمعية والتطوير المستمر.
لا يوجد محاباة أو تمييز في خدمات الجمعية	٧٢,٥٪	إصدار سياسة وألية للمتعاملين مع الجمعية وألوية تقديم الخدمة لكل مستفيد.
تساهم الجمعية في تنمية المجتمع من خلالها مشاريعها التنموية في سقيا الماء	٨٩٪	تعتمد المساهمة في الجمعية على التبرعات، وتعزيز التسويق لبرامج وأنشطة الجمعية يحقق مساهمة فاعلة بشكل أكبر.
عند طلب الماء من الجمعية يتم توفيره بوقت قياسي	٦٧,١٪	التوعية بأن دور الجمعية على إيصال الماء يعتمد على التبرعات، وبحسب الخطة والميزانية السنوية المحددة.
يتم الرد على الاتصالات والاستفسارات بشكل قياسي	٧٨٪	يتمثل التحدي الأكبر في كثرة من يتواصل مع الجمعية من غير المستفيدين مما يجعل الرد على الاستفسارات قد يستغرق وقت أطول.