



تقرير نهائي لتقييم الأثر على المستفيدين النهائيين لخدمات الجمعية عام ٢٠٢٤م

الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين (بهاء)



مصادر بناء عمليات تقييم رضا المستفيدين:

1. دليل معيار الشفافية والإفصاح — المركز الوطني للقطاع غير الربحي.
2. دليل معيار الامتثال والالتزام — المركز الوطني للقطاع غير الربحي.
3. دليل السلامة المالية — المركز الوطني للقطاع غير الربحي.
4. سياسات تعارض المصالح المحدثه وسياسة الإبلاغ عن المخالفات.
5. لائحة حوكمة الجمعيات الأهلية — المركز الوطني للقطاع غير الربحي.
6. اللائحة التنفيذية للجمعيات والمؤسسات الأهلية - المركز الوطني للقطاع غير الربحي.

الهدف من استبانات تقييم خدمات المستفيدين:

التعرف على مستوى رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.

الأهداف التفصيلية:

1. التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.
2. التعرف على جودة البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية للمستفيدين بكافة أنواعهم.
3. التعرف على أوجه القصور و النفع مع مختلف أنواع المستفيدين.
4. لتحقيق مستوى أفضل من الرضا لدى العملاء.
5. لزيادة التواصل مع العملاء ومعرفة شكاواهم وحلها في أقرب وقت ممكن.
6. الحصول على ملاحظات لتطوير أداء مقدمي الخدمة.
7. معرفة الأداء الحقيقي ومناطق القوة والضعف في الجمعية.
8. الحصول على مقترحات وأفكار من خلال آراء الزوار والمتعاونين.



م	بعض الصعوبات التي تواجه عملية قياس رضا العملاء والمستفيدين:
1	عملية قياس رضا العملاء والمستفيدين عملية ليست بالسهلة، وإنما هي صعبة بعض الشيء. ومن موقف لآخر، ومن مقدم لآخر.
2	رضا المستفيدين يعتمد على عدد كبير ومتنوع من المتغيرات النفسية والاجتماعية والعقلية والجسمية والاقتصادية.
3	مستوى رضا المستفيدين يمكن أن يختلف تبعاً لخيارات أخرى لدى العميل منها على سبيل المثال: أسلوب التعامل .
4	اتجاه كثير من المنظمات لقياس الأنشطة سهلة القياس في موضوع رضا المستفيدين والتي تكون جودة الخدمات ضعيفة.
5	عدم اهتمام كثير من قيادات المنظمات بعملية قياس الرضا.
6	وجود تداخل بين المقاييس التي تدور حول رضا المستفيدين .
7	عدم توفر الكفاءات القادرة علي قياس رضا المستفيدين في كثير من المنظمات.

م	الهدف قياس رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها الجمعية
1	معرفة الإيجابيات
2	معرفة السلبيات
3	رصد الأخطاء
4	الحصول على المقترحات
5	الحصول على أفكار جديدة لتطوير الخدمة
6	معرفة المواعيد المناسبة للجمهور
7	معرفة شكاوى المستفيدين — البلاغات - الاستفسارات



الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين
بمحافظة الأفلاج



نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات لعام 2024م

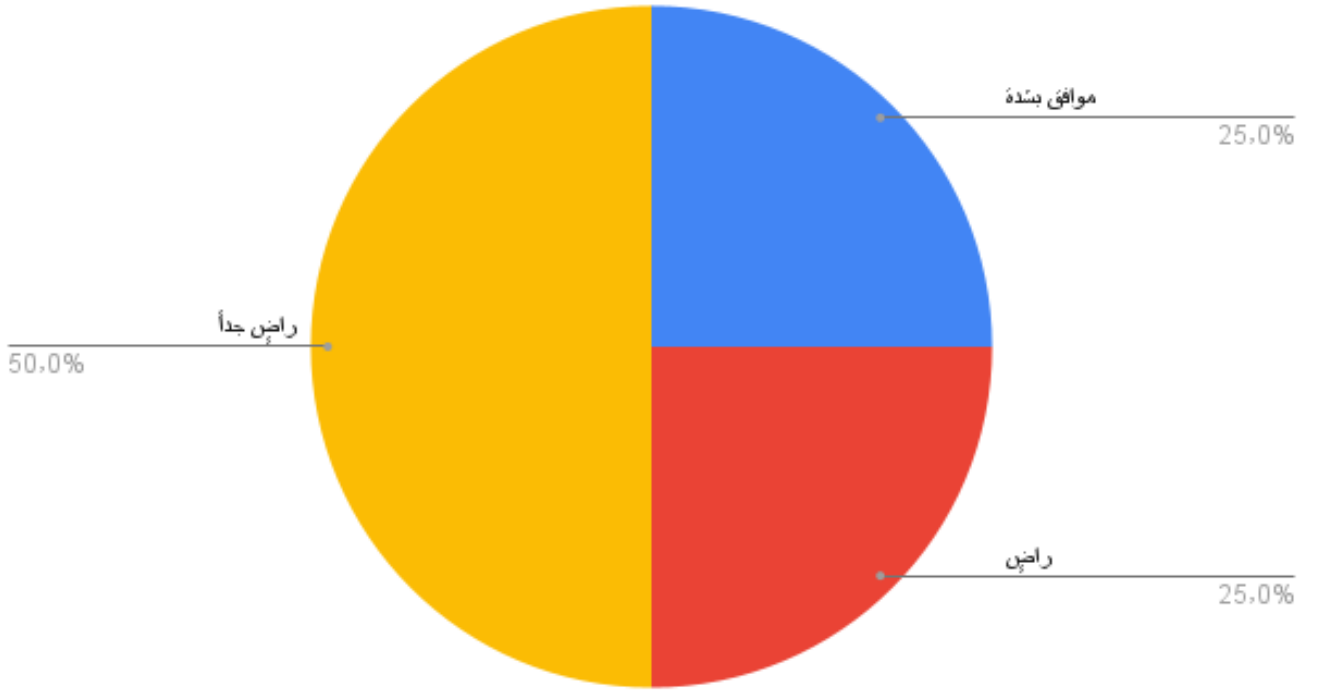
م	السؤال	غير راضي	راضي	راضي جداً
(١)	تقدم الجمعية خدمات متنوعة وبجودة عالية		٠	٦
(٢)	يمكنني الوصول للخدمات بسهولة ويسر		٢	٤
(٣)	المدة الزمنية لتقديم الخدمات مناسبة جداً		٠	٦
(٤)	سلوك تعامل مقدمي الخدمات مميزاً وجاذباً		٠	٦
(٥)	لدى العاملين بتقديم الخدمات المعرفة والكفاءة		٠	٦
(٦)	استفدت من تلك الخدمات المقدمة لي بشكل كبير		١	٥
(٧)	استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقنع		٠	٦
(٨)	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين منها مميزاً		٠	٦
(٩)	سأصح الآخرين بالحضور والاستفادة من الخدمات		٠	٦
(١٠)	الخدمات تقدم لكافة فئات المجتمع بالعدل والمساواة		٠	٦
(١١)	الجمعية تستمع لشكاوى المستفيدين وتعالجها بشكل سريع		١	٥
(١٢)	لائحة الحقوق للمستفيدين تلبي احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم		١	٥
(١٣)	مدى رضاك بشكل عام عن الخدمات في الجمعية ؟		١	٥
	تحليل نتائج التقييم:	٠	٦	٧٢



الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين
بمحافظة الأفلاج

تحليل نتائج استبانات آراء المستفيدين

نتيجة استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجمعية





الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين
بمحافظة الأفلاج



نتائج استبيان قياس رضا العاملين والمتعاونين لعام 2024م

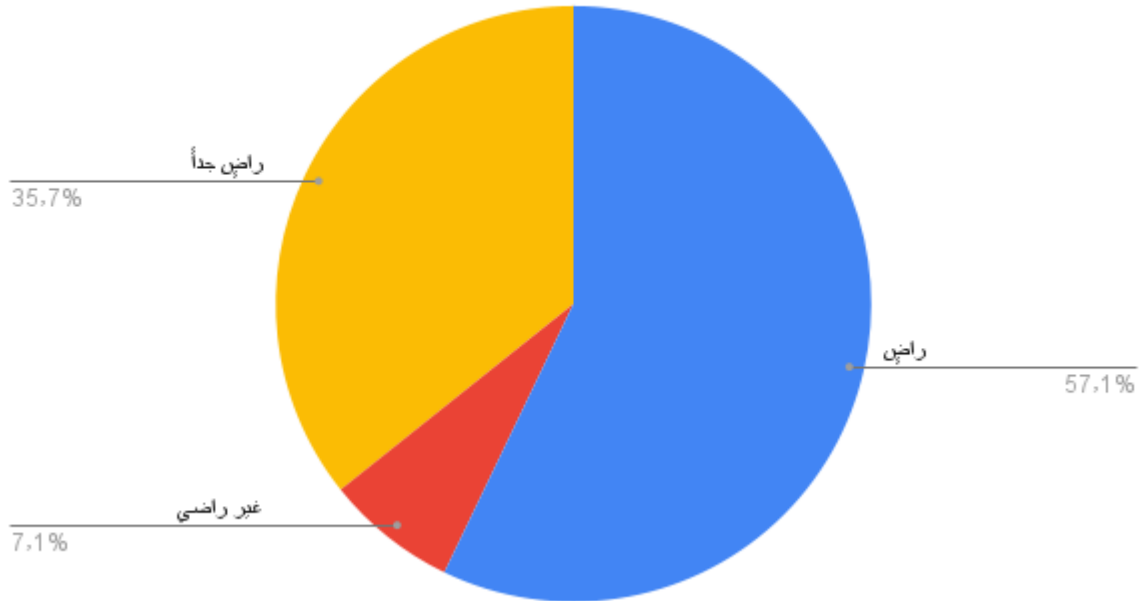
م	السؤال	غير راضي	راضي	راضي جداً
(١)	أشعر أنه يوجد فرصة مناسبة للتعلم والتدريب في الجمعية	١	٨	٥
(٢)	أحصل على فرصة مناسبة للتعلم والتدريب خارج الجمعية	١	٦	٧
(٣)	يقدم لي زملائي الدعم والمساعدة كلما دعت الحاجة لذلك	٠	٠	١٤
(٤)	أحصل على فرصة مناسبة في المشاركة بالقرارات والأعمال التي تتعلق بإدارتي	٠	٥	٩
(٥)	أشعر بالارتياح لعدالة تقييم الأداء الوظيفي من رؤسائي	١	٦	٧
(٦)	أشعر بأن أدائي ووظيفتي تتطور وترتقي بمعدل مرضي	١	٥	٨
(٧)	أشعر بالاستقرار الوظيفي في عملي داخل الجمعية	٤	٦	٤
(٨)	هناك بيئة عمل مناسبة للموظفين تساعد على الإنجاز	١	٦	٧
(٩)	أتلقي تشجيعاً من رؤسائي وزملائي على التعلم المستمر	٠	٣	١١
(١٠)	أشعر أن وظيفتي تحدث فرقاً إيجابياً في حياة الآخرين	٠	٣	١١
(١١)	تهتم الجمعية بمعايير الأمن والسلامة وتتابعها باستمرار	١	٧	٦
(١٢)	الخدمات المساندة توفر الوقت والجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة من إدارتي	١	٥	٨
(١٣)	الجمعية تمنح الأجور والمزايا المجزية لموظفيها بمعدل أفضل مما تقدمه الجمعيات المشابهة	٤	٦	٤
(١٤)	الجمعية لديها شفافية ووضوح في الانظمة والاجراءات التي تطبقها على موظفيها	٢	٩	٣
(١٥)	توجد لائحة داخلية للموارد البشرية منطقية ويمكن الاطلاع عليها عند الحاجة	٥	٥	٤
تحليل نتائج التقييم:		٢٢	٨٠	١٠٨



الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين
بمحافظة الأفلاج

تحليل استبانات آراء العاملين والمتعاونين

نتائج استبانات آراء العاملين في الجمعية



baha_afraj

إيميل: baha.afraj@gmail.com

حساب مصرف الراجحي: 142608010515103

جوال: 0559566007

هاتف: 0116822668



الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين
بمحافظة الأفلاج

نتائج استبيان قياس أعضاء مجلس الإدارة لعام 2024م

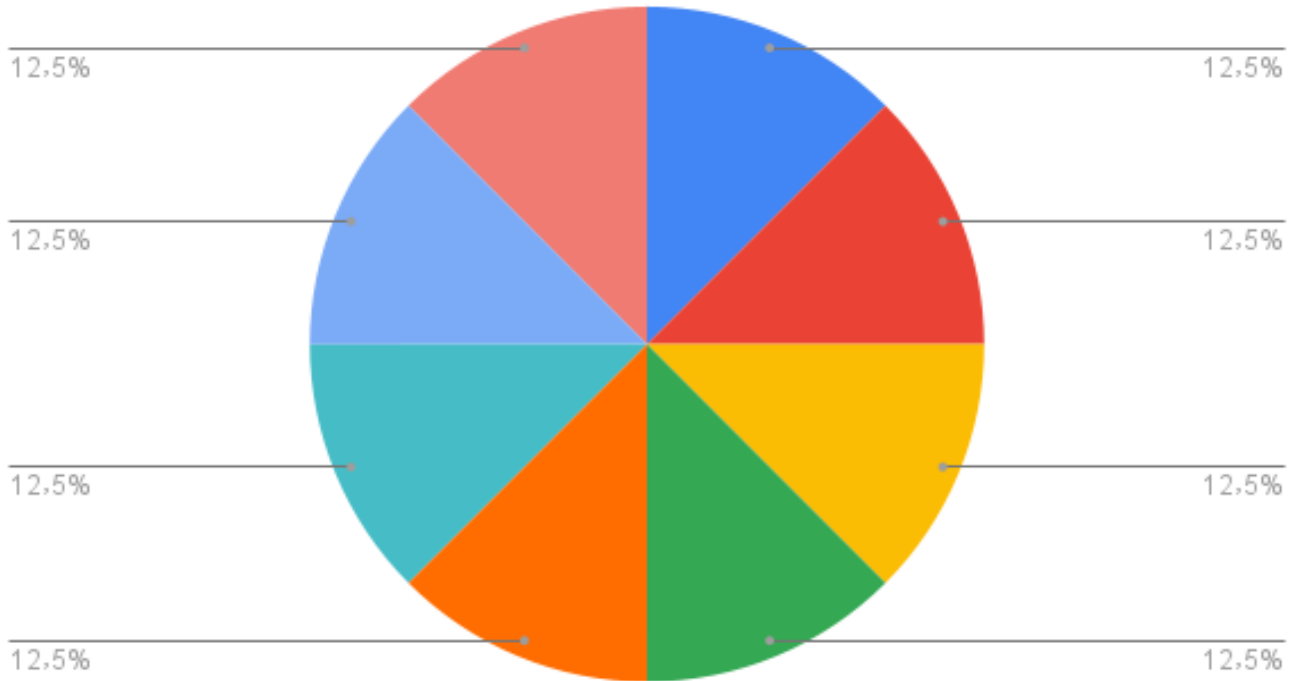
م	السؤال	غير راضي	راضي	راضي جداً
(١)	هل كان توقيت اجتماعات المجلس مناسباً من وجهة نظرك؟	٠	١	٧
(٢)	هل كان التواصل بشأن حضور الاجتماعات وتحديد الوقت كافياً؟	٠	١	٧
(٣)	هل يصلك جدول الأعمال قبل الاجتماع بوقت كافٍ وبالمرفقات؟	٠	١	٧
(٤)	هل كانت الاجتماعات خلال العام ٢٠٢٣ تحقق طموحك كعضو المجلس؟	٠	٢	٦
(٥)	هل ترى أن القرارات التي تُتخذ لها تأثير في واقع عمل الجمعية؟	٠	١	٧
(٦)	هل تجد أن هناك حرية في النقاش وتفاعل في طرح الآراء؟	٠	١	٧
(٧)	هل تشعر فعلاً أن القرارات التي تتخذ يتم تنفيذها ومتابعتها من الإدارة؟	٠	١	٧
(٨)	ما مدى رضاك بشكل عام عن وضع الجمعية الحالي؟	٠	١	٧
تحليل نتائج التقييم:			٩	٥٥



الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين
بمحافظة الأفلاج

تحليل استبانات آراء أعضاء مجلس الإدارة

نتيجة استبانات رضا أعضاء مجلس الإدارة



12.5% 12.5%



baha_aflaj

إيميل: baha.aflaj@gmail.com

حساب مصرف الراجحي: 142608010515103

جوال: 0559566007

هاتف: 0116822668



الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين
بمحافظة الأفلاج

نتائج استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية لعام 2024م

م	السؤال	غير راضي	راضي	راضي جداً
(١)	هل أهداف الجمعية بالنسبة لك واضحة ومحددة بشكل كاف ؟	١	٢	٩
(٢)	ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من إدارة الجمعية ؟	١	٢	٩
(٣)	ما مدى رضاك عن التواصل من إدارة الجمعية ؟	١	٢	٩
(٤)	ما مدى استجابة الجمعية على طلباتكم واستفساراتكم؟	١	١	١٠
(٥)	ما مدى وصول تقارير الجمعية لكم بشكل دوري؟	١	٤	٧
(٦)	هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟	١	٤	٧
(٧)	هل تقوم الجمعية بتزويدكم باللوائح والسياسات الخاصة بها؟	١	٣	٨
(٨)	ما مدى رضاك بشكل عام على وضع الجمعية الحالي ؟	١	٢	٩
تحليل نتائج التقييم:		٨	٢٠	٦٨



baha_aflaj

إيميل: baha.aflaj@gmail.com

حساب مصرف الراجحي: 142608010515103

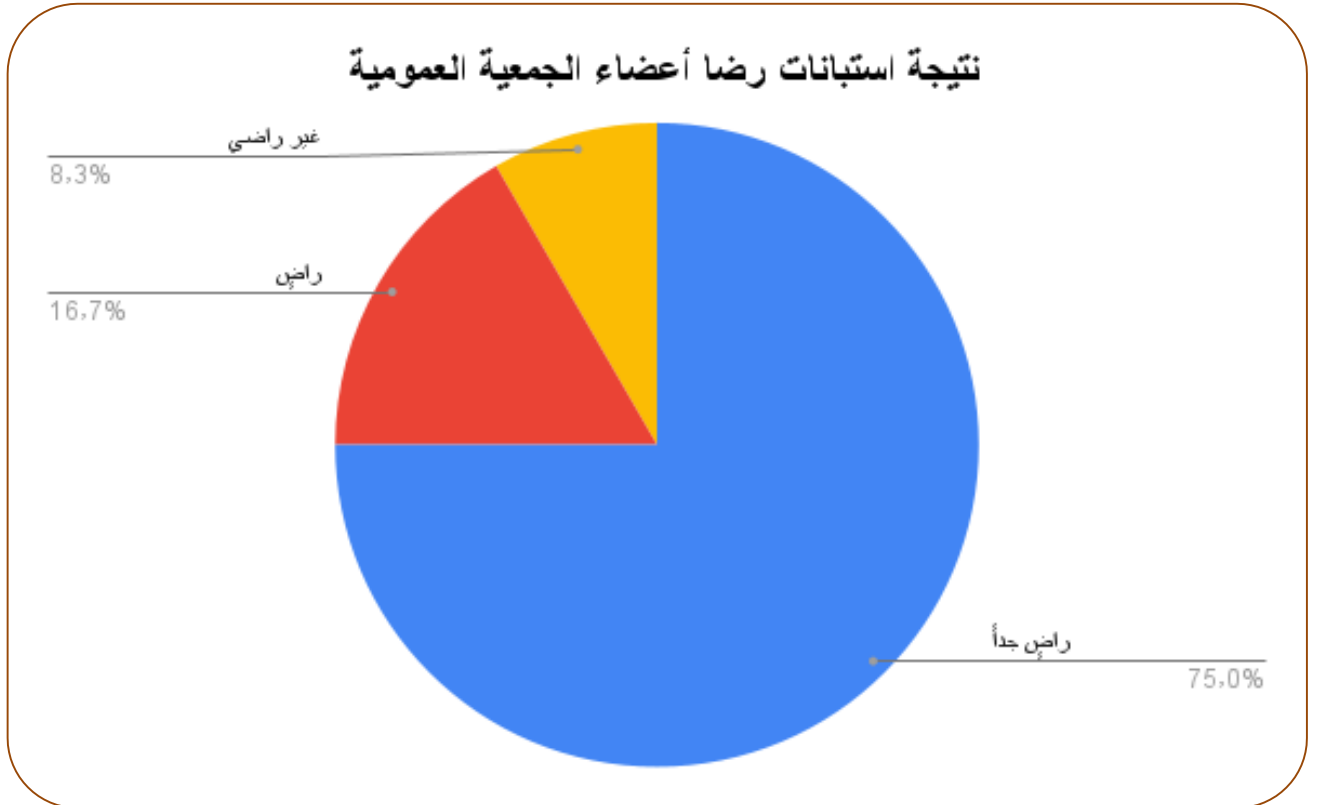
جوال: 0559566007

هاتف: 0116822668



الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين
بمحافظة الأفلاج

تحليل استبانات آراء أعضاء الجمعية العمومية



baha_aflaj

إيميل: baha.aflaj@gmail.com

حساب مصرف الراجحي: 142608010515103

جوال: 0559566007

هاتف: 0116822668

التوصيات المقترحة

- الحرص على تزويد الأعضاء وخاصة أعضاء الجمعية العمومية بالتقارير المالية والإنجاز.
- الحرص على تواصل إدارة الجمعية مع المستفيدين والعلاء وإطلاعهم بالخدمات المتاحة.
- تسليط الضوء على احتياجات المستفيدين من المشاريع المقدمة، حتى تنال على رضاهم.
- دراسة وضع نظام داخلي لتحفيز للموظفين والمتعاونين لبذل قصارى جهدهم في العمل.
- السعي لزيادة البرامج والأنشطة الداخلية للموظفين لتطوير قدراتهم في بيئة العمل.
- الاستمرار في متابعة قرارات مجلس الإدارة المتخذة عبر تقارير دورية.
- تقويم أداء وإنجازات الجمعية سنوياً ونشرها وإرسالها للداعمين والمهتمين.

الاعتماد

الاسم	المنصب	التوقيع
حمد بن هديب حمد آل هديب	المدير التنفيذي	

