

الرقم : ٧  
التاريخ :  
الموافق : ٢ / ١٢ / ٢٠٢٤ م  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالبرك  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقمه (٤٠٧٨) وتاريخ (١٤٤٣/٩/٣)

## محضر الاجتماع السابع

في تمام الساعة الثامنة مساء يوم الاثنين الموافق ٢٠٢٤/١٢/٢ م

اجتمع أعضاء جمعية التنمية الأهلية بالبرك في مقر الجمعية برئاسة  
رئيس مجلس الإدارة الأستاذ/ محمد علي الحسن الهلالي وحضور كلاً من:

الاسم	صفته بالجمعية
سعيد محمد عبد الله الصبيحي	نائب الرئيس
منجحي محمد الصبيحي	المسؤول المالي
أحمد حسن احمد الهلالي	عضو
عبد الله محمد علي الهلالي	عضو

وتخلف عن اجتماع كل من:



مدير المركز او من ينوب عنه

رئيس الجمعية أو من ينوب عنه

017240159  
talbirk2016@gmail.com  
@ talbirk  
محافظة البرك - عسير - السعودية

حسابنا في مصرف الراجحي  
459608010109300



الرقم : ٧  
التاريخ  
الموافق ٢ / ١٢ / ٢٠٢٤ م  
المرفقات



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالبرك  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم (٤٠٧٨) وتاريخ (١٤٤٣/٩/٣)

## جدول أعمال الاجتماع:

- عرض نتائج استبيان رضا المستفيدين
- مناقشة الملاحظات الواردة من المستفيدين
- مقارنة الأداء مع السنة السابقة

## القرارات والتوصيات:

- اعتماد نتائج الاستبيان وتوثيقها ضمن تقارير الأداء السنوية للجمعية.
- إعداد خطة لتحسين الأداء في المحاور التي تحتاج تطوير، خاصة فيما يتعلق بسرعة الاستجابة ومعالجة الشكاوى.
- تحديث الموقع الإلكتروني لتسهيل الوصول إلى الخدمات وزيادة كفاءة التفاعل مع المستفيدين.
- توفير تدريب إضافي للموظفين لتحسين جودة التعامل مع المستفيدين وضمان تجربة أفضل.
- إجراء استبيان نصف سنوي لمراقبة التقدم وتحديد التحسينات المتحققة.
- تعزيز التواصل مع المستفيدين عبر قنوات مختلفة لرفع مستوى الثقة وزيادة نسبة الاستجابة في الاستبيانات المستقبلية.
- إعداد تقرير متابعة دوري للمجلس حول تنفيذ التوصيات وتطور مستويات

الرضا.



017240159 talbirk2016@gmail.com  
@ talbirk محافظة البرك - عسير - السعودية

حسابنا في مصرف الراجحي  
459608010109300



التوقيع	صفته بالجمعية	الاسم
	رئيس	محمد علي الحسن الهاللي
	نائب الرئيس	سعيد محمد عبدالله الصبيحي
	المسؤول المالي	منجحي محمد أحمد الصبيحي
	عضو	أحمد حسن أحمد الهاللي
	عضو	عبدالله محمد علي الهاللي





## تقرير نتائج استبيان قياس مستوى رضى المستفيدين

### مقدمة:

قامت جمعية التنمية الأهلية بالبرك بالعمل على إجراء قياس لرضا المستفيدين من برامجها وأنشطتها وذلك من خلال استبيان تم إنشائه لهذا الغاية، وستسعى الجمعية من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه الى التطوير والتحسين ووضع الضوابط الكفيلة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تصبوا إليها والارتقاء بنوعية البرامج التي تقدمها بما يخدم ويلبي تطلعات جميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل عينات من المستفيدين خاصة أن الجمعية تخدم كافة فئات المجتمع وليست لها فئة محددة تقدم برامجها وأنشطتها لها مما يصعب حصر المستفيدين بعدد محدد.

### الهدف من الاستبيان :

الوقوف الفعلي على مستوى البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية ورصد ما بها من قصور ومعالجتها ودراسة الوضع الراهن والعمل على تطويره بما يرتقي مع تطلعات ورغبات المستهدفين من البرامج والأنشطة .

### تحليل لما ورد من آراء ومقترحات :

### أولاً : الرضا العام للمستفيدين:

تم تطوير نموذج لقياس الرضا العام للمستفيدين عن أداء الجمعية يعتمد على المحاور التالية :

- ١ . مستوى التنسيق والتعاون بين الجمعية والشركاء .
- ٢ . مستوى التطوير على خدمات الجمعية التي تؤثر على تميز خدمات الجمعية
- ٣ . مستوى كفاءة أداء موظفي الجمعية تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع المستفيدين



017240159



talbirk2016@gmail.com



@ talbirk



محافظه البرك - عسير - السعودية

حسابنا في مصرف الراجحي



459608010109300



## نتيجة الاستبيان :

كانت النتائج بأن ٧٥٪ من المستفيدين راضون عن التعامل مع الجمعية ولديهم انطباعات ايجابية عن التنسيق و كفاءة الموظفين و تطوير الجمعية للخدمات التي تساهم في تميز خدماتهم.

## تطلعات المستفيدين :

ورد من الشركاء الذي استجابوا لاستمارة مسح قياس الرضا ما يلي المقترحات التي تكررت من قبل المستفيدين :

١. زيادة عدد البرامج التوعوية وتطويرها .
٢. شمولية البرامج لجميع المناطق التي تقع في نطاق خدمات الجمعية
٣. العمل على نشر وتعريف المجتمع بالجمعية
٤. تقديم برامج تعالج الظواهر المجتمعية التي تطرأ على المجتمع.
٥. استمرار برنامج العيد ودورات القدرات .

## فرص التحسين:

بحسب نتائج الاستمارة فإن مواطن التحسين الممكنة لزيادة رضا المستفيدين ما يلي :

١. زيادة سرعة استجابة الجمعية لتطلعات المستفيدين من البرامج والأنشطة .
٢. دراسة آلية تزويد المستفيدين للمعلومات التي يطلبونها.
٣. بشكل عام محور التطوير على خدمات الجمعية التي تؤثر على تميز خدمات المستفيدين بحاجة الى تحسين على كافة العوامل.
٤. عمل حملة تعريفية بالجمعية وبرامجها وأنشطتها لتصل خدماتها لكافة فئات المجتمع .
٥. تطوير نوعية البرامج وتوسيعها لتشمل عدد أكبر من المستفيدين في منطقة خدمات الجمعية



017240159



talbirk2016@gmail.com



@ talbirk



محافظة البرك - عسير - السعودية

حسابنا في مصرف الراجحي



459608010109300



## توصية مجلس الإدارة على نتائج الاستبيان :

١. إعادة تنفيذ المسح سنويا بحيث يتم استهداف كافة المستفيدين ، ومراجعة وتحسين نموذج الاستبيان المستخدم.
٢. أخذ تطلعات المستفيدين في الخطة السنوية للعام الجديد ٢٠٢٤ م والعمل على أن تكون لها الأولوية في التنفيذ .
٣. أن يتم اعتماد آلية تقييم لكافة البرامج وقياس مدى فعالية ورضا المستفيدين من كل برنامج مقدمة الجمعية.



017240159



talbirk2016@gmail.com



@ talbirk



محافظة البرك - عسير - السعودية



حسابنا في مصرف الراجحي

459608010109300

