

## تقرير نتائج قياس رضا المستفيدين

## الهدف من التقرير:

التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات ومنتجات وأداء الجمعية والعمل على تطويرها وتحسينها وفقاً لنتائج الاستبيان.

استبانة قياس رضى المستفيدين عن برامج وأداء الجمعية وتقديم المقترحات اللازمة لتطوير عمل الجمعية. تم نشر الاستبيان في موقع والجمعية والواتساب. عدد المشاركين في الاستبيان (٢٠) مشارك.

## نتائج رضا المستفيدين:

I					المحاور	المجال
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
٠	٠	%٥	%٢٥	%٧٠	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	رضا المستفيدين من خدمات ومنتجات وأداء الجمعية
٠	٠	%٥	%٢٠	%٧٥	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	
٠	٠	%١٠	%٢٠	%٧٠	أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسب جداً	
٠	٠	%١٠	%١٥	%٧٥	كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميز	
٠	٠	%٥	%١٥	%٨٠	إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة	
٠	٠	%١٠	%١٠	%٨٠	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميز	

.	.	.	%٢٠	%٨٠	الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة
.	.	%٥	%٢٥	%٧٠	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع
.	.	%٥	%٢٠	%٧٥	ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني الخاص بالجمعية

### هل لديك أي مقترحات لتطوير عمل الجمعية؟

١. زيادة الكلمات والدروس في المساجد والجوامع واختيار مشايخ لهم تأثير
٢. إتاحة الفرص التطوعية ليتسنى لنا المشاركة ولو بالنزر اليسير
٣. الاهتمام بالتواصل الاجتماعي بخصوص مناشط الجمعية
٤. نطمح للتطوير لأكثر منكم نستفيد
٥. إبراز أعمال الجمعية للمجتمع

### هل لديك أي مقترحات للجمعية في مجال الوسائل الدعوية؟

١. تفعيل دور السيارة الدعوية
٢. كثفوا من الدعوة عبره الخدمات الإلكترونية لان في جمعيات وصل اليي يدخلوا الإسلام اليومي ١٠٠ شخص حول العالم
٣. فتح فروع في الاحياء
٤. مقاطع صوتية وفديو واتس و تك توك وسناب شات

وقد تمت مناقشة نتائج الاستبيان في اجتماع مجلس الإدارة الثامن في تاريخ ٢٠٢٢/١١/١٧ في  
الفقرة السابعة وأصدر القرارات والتوصيات التالية:

1. زيادة الكلمات والدروس في المساجد والجوامع.
2. زيادة الفرص التطوعية.
3. زيادة تفعيل مواقع التواصل الاجتماعي
4. تفعيل دور السيارة الدعوية
5. زيادة نشر المقاطع التوعوية في مواقع التواصل الاجتماعي.