



قياس رضا المستفيدين  
تقرير رضا المستفيدين للربع الثاني لعام ٢٠٢٤ م

من خدمات جمعية أعمال للتنمية الأسرية



## التمهيد

"الفاعلية والمسؤولية مفهومان جوهريان نسعى لتطبيقهما؛ فنحن نملك كل العوامل التي تمكننا من تحقيق أهدافنا معاً، من خلال المساهمة في بناء وطناً أكثر ازدهاراً يجد فيه كل مواطن ما يتمناه".

إن رؤية المملكة ٢٠٣٠ رؤية ريادية لمجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر، ووطن طموح، فحظي القطاع الغير ربحي بنصيب منها؛ فكان تحقيق تنمي أحوال المواطن الاجتماعية والاقتصادية والتنموية من الأهداف التي أوكلت له، ومن هذا المنطلق جعلت جمعية أعمال هذه الرؤية هدفاً يرتكز أساسه على تنمية الأسر؛ وتحويلها من الرعية إلى الإنتاج؛ لتصبح أسر فعّالة على المستوى الاجتماعي والاقتصادي، من خلال توجيه أعمال الجمعية، ووظائفها في خدمة، وتنفيذ تلك الرؤية؛ وذلك بشراكات استراتيجية مع القطاعات الثلاث، لرفع مستوى القطاع بشكل عام وجمعية أعمال بشكل خاص، إضافة إلى المساهمة مع تلك القطاعات في تحقيق أهدافها عن طريق تقديم عدة برامج وخدمات تنموية خاصة للمستفيدين.



عن الجمعية

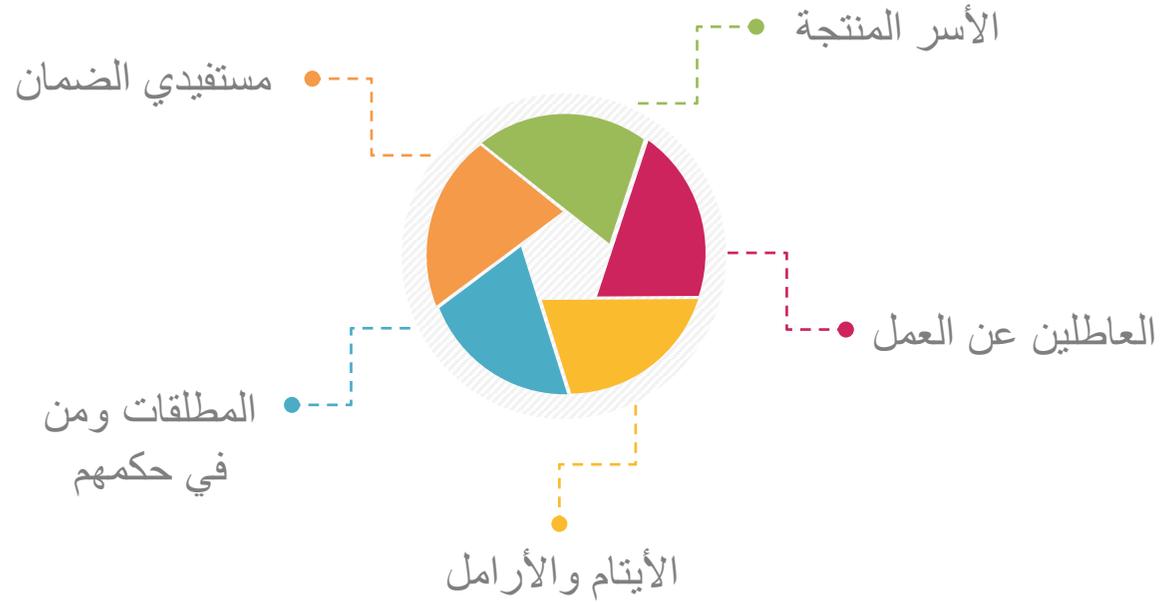


## عن الجمعية

أنشئت جمعية أعمال للتنمية الأسرية في العام ٢٠١٦م، بترخيص من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٠٥)، لتنضم إلى العمل التنموي والاجتماعي، والتي وضعت التنمية المستدامة نصب أعينها؛ لتكون حاضنة أعمال لمجموعة من المشاريع التنموية، وقد أولت الجمعية اهتمام كبير بها لمساهمتها في تعزيز ثقافة العمل الحر لقطاع الشباب والشابات عموماً؛ من خلال تأهيلهم وتمكينهم لسوق العمل، وتحقيق التنمية المستدامة للمستفيدين خصوصاً؛ من خلال تمويلهم لبدء مشاريعهم، وإدارتها بأنفسهم؛ بما يتوافق مع رؤية المملكة (٢٠٣٠)؛ للتحويل من الرعاية إلى التنمية، علماً بأن رؤية الجمعية ارتكزت على أن تكون ذات طابع احترافي في تقديم الخدمات التنموية والتمويلية.



## الفئة المستهدفة





مستوى رضا المستفيدين



## عن القياس

### آلية قياس الرضا:

تم تكوين لجنة من المختصين لمتابعة مدى رضا المستفيدات والمستفيدين عن الجمعية وخدماتها؛ حيث تم تصميم استمارات وفق أعلى معايير القياس؛ تركز على الجوانب المتعلقة بمستوى الرضا العام عن الجمعية، ومدى الاستفادة من البرنامج والأنشطة.

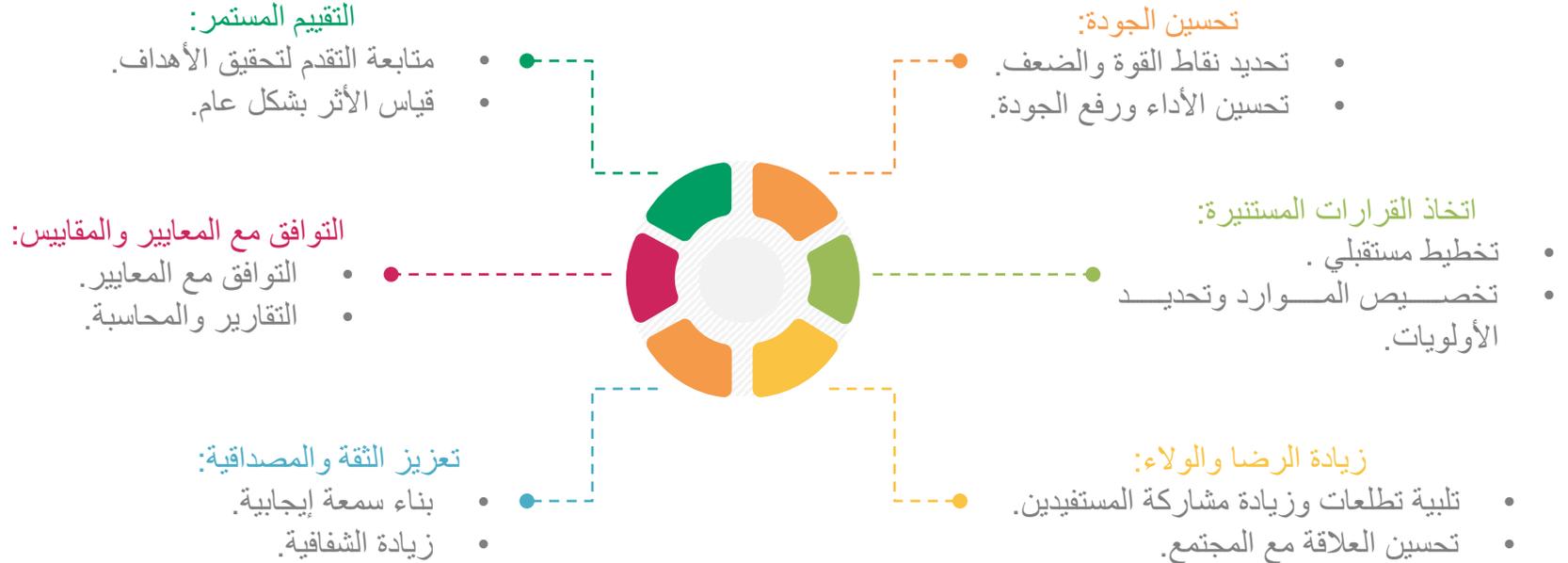
### منهجية الدراسة:

اعتمد هذا التقرير على منهج المسح الميداني لتحقيق أهداف دراسة قياس رضا المستفيدين.

### أدوات الدراسة:

١. مسح ميداني.
٢. مقابلات شخصية.
٣. الاتصال الشهري.
٤. الاستبيان.

## الهدف من القياس



❖ القياس ليس فقط أداة لتقييم الأداء الحالي، ولكنه أيضاً أداة استراتيجية لتعزيز الجودة والفعالية على المدى الطويل.



## عن البرامج والأنشطة



المجال الاداري



- الرياض بارك
- بانوراما مول
- فندق ماريوت
- مجلس الشورى
- وزارة الشؤون الإسلامية
- صندوق التنمية العقاري
- جامعة الأمير سلطان
- أسمنت الرياض
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
- تطبيق يفوز



- خطى اعمال
- نبيه



- أنشطة تجارية
- أنشطة إنتاجية



# نتائج قياس الرضا



## عناصر الاستبيان

م	عناصر الاستبيان	النتيجة		
		مرضي بشدة	مرضي	محايد
١	مستوى الرضا العام عن الجمعية	59%	37%	1%
٢	البرامج والأنشطة المقدمة تلبي احتياج المستفيدين.	47%	45%	5%
٣	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	52%	43%	2%
٤	سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل فريق الجمعية	57%	36%	4%
٥	الجمعية تمنح الخدمات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم	52%	43%	4%
٦	لدي معرفة بوسائل التواصل مع الجمعية في حالة رغبتني بتقديم اقتراح أو شكوى أو استفسار	52%	43%	4%



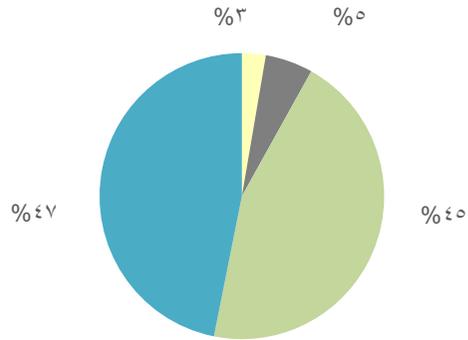
## نص الرسالة

اعزائنا المستفيدين :

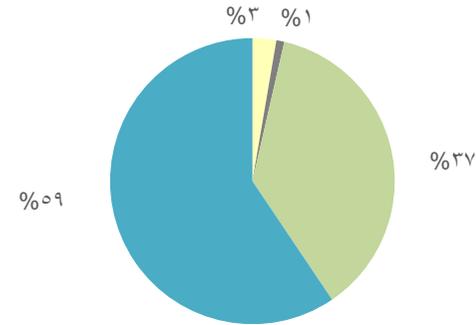
نضع بين ايديكم استبياناً لقياس الخدمات المقدمة من جمعية أعمال للتنمية الاسرية واستقراء فرص التطوير في خدماتنا المقدمة لكم ، نأمل التكرم بتعبئته ومشاركتنا في التحسين.



## نتائج قياس الرضا



البرامج والأنشطة المقدمة تلبي  
احتياج المستفيدين.

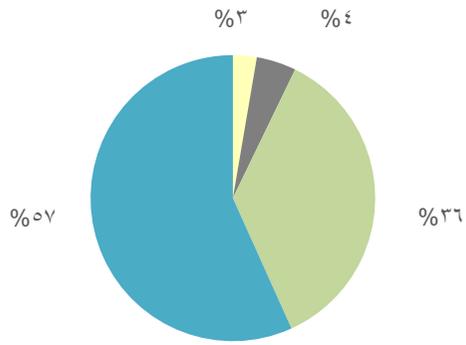


مستوى الرضا العام عن الجمعية.

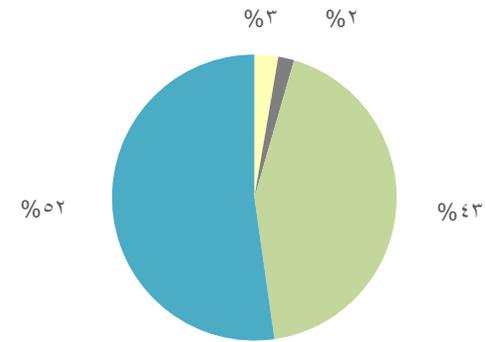
مرضي بشدة. ■  
مرضي. ■  
محايد. ■  
غير مرضي. ■



## نتائج قياس الرضا



سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من  
قبل فريق الجمعية.

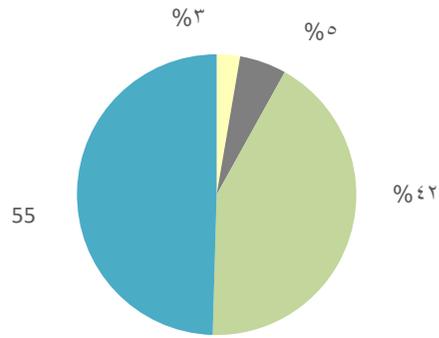


الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات  
جودة عالية.

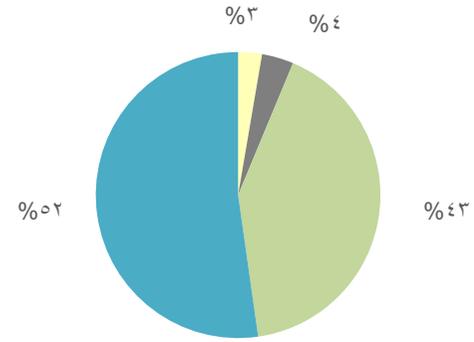
مرضي بشدة. ■  
مرضي. ■  
محايد. ■  
غير مرضي. ■



## نتائج قياس الرضا



لدي معرفة بوسائل التواصل مع الجمعية في حالة رغبتني بتقديم اقتراح أو شكوى أو استفسار.



الجمعية تمنح الخدمات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم.

مرضي بشدة. ■  
مرضي. ■  
محايد. ■  
غير مرضي. ■



# تحليل نتائج الاستبيان



## تحليل نتائج الاستبيان

مستوى الرضا العام عن الجمعية:

نلاحظ أن النسبة الأعلى من المستجيبين عن الرضا العام عن الجمعية هي ٩٦%.

البرامج والأنشطة المقدمة تلبي احتياج المستفيدين.

نلاحظ أن النسبة الأعلى من المستجيبين بالرضى التام عن البرامج والأنشطة المقدمة من الجمعية هي ٩٢%.



## تحليل نتائج الاستبيان

الجمعية تمنح الخدمات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم.

نلاحظ أن النسبة الأعلى من المستجيبين بالرضى التام عن تقديم الخدمات لكافة الفئات باختلاف مواقعهم هي ٩٥%.

سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل فريق الجمعية.

نلاحظ أن النسبة الأعلى من المستجيبين بالرضى التام عن سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل فريق الجمعية هي

٩٣%.



## تحليل نتائج الاستبيان

الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية.

نلاحظ أن النسبة الأعلى من المستجيبين بالرضى التام عن جودة الخدمات المقدمة من الجمعية هي ٩٣%.

لدي معرفة بوسائل التواصل مع الجمعية في حالة رغبتني بتقديم اقتراح أو شكوى أو استفسار.

نلاحظ أن النسبة الأعلى من المستجيبين بالرضى التام عن معرفة وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية هي ٩٧%.



## إحصائية الاستبيان

عدد البرامج في قياس رضا المستفيدين:

عدد البرامج التي تم تطبيق عليها القياس خلال الربع الثاني ٤ برامج.

عدد المستفيدين المرسل لهم القياس :

عدد المستفيدين ٥٠٠ مستفيد ونسبة المشاركين هي ٣٢,٢%.



## صور لبعض البرامج والأنشطة



## جمعية أعمال للتنمية الأسرية



المملكة العربية السعودية - الرياض - حي المروج: الدائري الشمالي، مقابل أبيات.

للتواصل: جوال: (٠٥٥٩٦٢٥٠٠٢)، هاتف: (0114445151).



[aamal.org.sa](http://aamal.org.sa)



@aamalorg