

KINGDOM OF SAUDI ARABIA

Yaqeen association for the affairs of the dead

In Unaizah governorate

Registered in the civil societies

registry No. 2139

0537333637



المملكة العربية السعودية

جمعية يقين للشؤون الموتى

بمحافظة عنيزة

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

ترخيص رقم ٢١٣٩

تحليل استطلاعات قياس رضا المستفيدين وتقييم البرامج والخدمات ٢٠٢٥ م

جمعية يقين لشؤون الموتى بمحافظة عنيزة

١٤٤٧هـ

٢٠٢٥م



<https://yaqin.org.sa>



yaqin.org@gmail.com



0537333637

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

استطلاعات قياس رضا المستفيدين وتقييم البرامج والخدمات للعام 2025م

تمهيد

تسعى جمعية يقين لشؤون الموتى بمحافظة عنيزة ضمن أهدافها وسياساتها الاستراتيجية الى الارتقاء بخدماتها بما يحقق رضى المستفيدين وشركاء النجاح، عبر تلمس احتياجاتهم وتطويرها بما يتناسب مع توقعاتهم، حيث ان العناية بالمستفيد الداخلي والخارجي من أولويات الجمعية من خلال قياس رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية والتي تساهم في الكشف عن مواطن القوة لتعزيزها وفرص التحسين للاستفادة منها في التطوير وتقديم خدمات ذات جودة عالية تفوق توقعاتهم. واستطلاعات رضا المستفيدين لتقييم البرامج والأنشطة المقدمة تعتبر أداة مهمة لتحسين الخدمات وتعزيز التواصل وقياس الأداء واتخاذ القرارات بشكل مستنير، كما انها تلعب دوراً مهماً في تقييم أداء الجمعية، للفوائد التالية:

■ تحسين الخدمات:

- تحديد نقاط القوة والضعف: تساعد استطلاعات الرضا في تحديد المجالات التي تحتاج الي تحسين.

- تحسين جودة الخدمات: يمكن استخدام النتائج لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

■ تعزيز التواصل:

- فهم احتياجات المستفيدين: تساعد الاستطلاعات في فهم احتياجات وتوقعات المستفيدين.
- بناء علاقات قوية: يمكن ان تعزز الاستطلاعات العلاقات بين المنظمة والمستفيدين.

■ قياس الأداء:

- تقييم الأداء: يمكن استخدام استطلاعات الرضا لقياس أداء المنظمة ومدى تحقيق أهدافها.
- مقارنة الأداء: يمكن مقارنة نتائج الاستطلاعات بمرور الوقت لتحديد التغيرات في الرضا.

■ اتخاذ القرارات:

- دعم اتخاذ القرارات: توفر استطلاعات الرضا بيانات قيمة يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- تخصيص الموارد: يمكن استخدام النتائج لتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية.

■ تعزيز الشفافية:

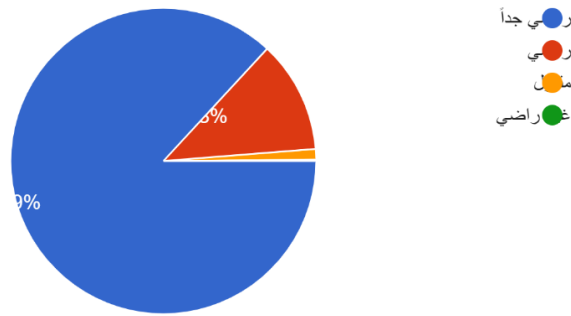
- الشفافية في الأداء: تعزز استطلاعات الرضا الشفافية في أداء المنظمة.
- بناء الثقة: يمكن أن تساهم الاستطلاعات في بناء الثقة بين المنظمة والمستفيدين.

ونعرض لكم فيما يلي الرسوم البيانية التحليلية لنتائج استطلاعات الرأي التي أجرتها الجمعية مؤخراً.

أولاً: رضا المستفيدين

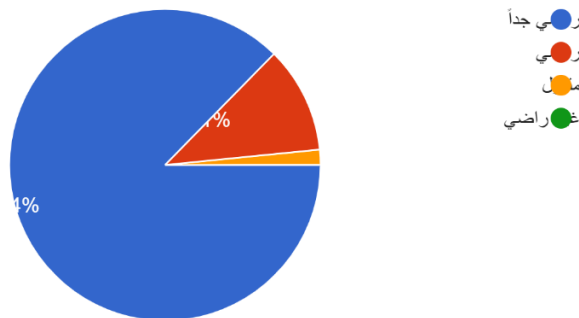
١- ما مدى رضاك عن سهولة التواصل مع الجمعية وقت البلاغ؟

١-م
٦٣٣



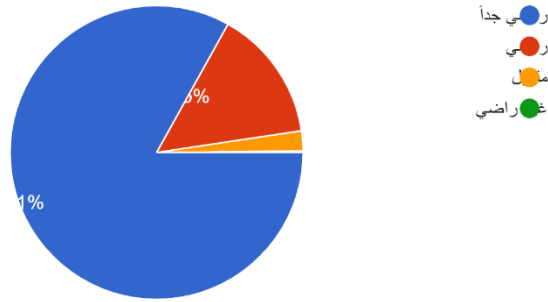
٢- ما مدى رضاك عن سرعة تخلص إجراءات الوفاة؟

٢-م
٦٣٣



٣- ما مدى رضاك عن استقبال وأداء الموظفين لتخفيف مصابكم؟

٣- م
٦٣٣



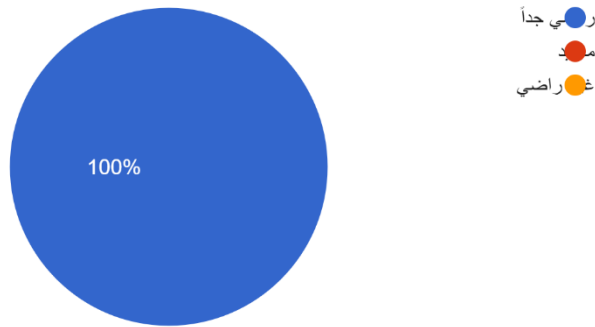
٤- ملاحظات او اقتراحات أخرى لتطوير العمل.

- جزاكم الله خير الجزاء.
- بارك الله في جهودكم.
- لا يوجد ملاحظات.
- شكراً للقائمين على الجمعية من متطوعين أو رسميين.
- سيارة القولف فكره ممتازة، ولكن يتطلب ان تكون سرعة حركتها مواكب للمشى بحيث يكون الهدف منها تخفيف عبئ حمل الجنازة لان بعض المشيعين يصل بعد وصول السيارة بدقائق.
- مطلوب توسيع المقبرة.
- ملاحظه بسيطة تكبير مضلات العزاء وتوسيعه.
- في حال المطر والهواء الشديد أو زيادة الجناز عن ٢ يستحسن استخدام سيارة القولف ودركتور ببوب كآت لدفن الموتى.

ثانياً: الموظفون والمتعاونون.

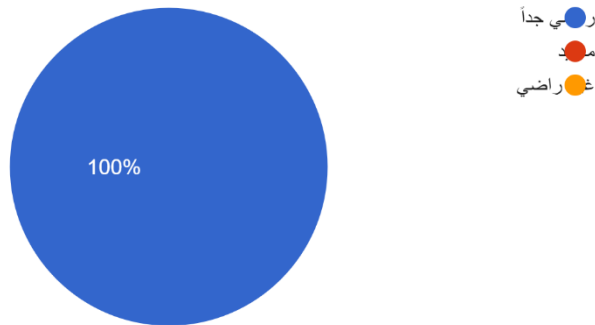
١- أهداف الجمعية والتي تطمح الإدارة العليا الوصول إليها واضحة ومفهومة؟

أهداف
10 رد



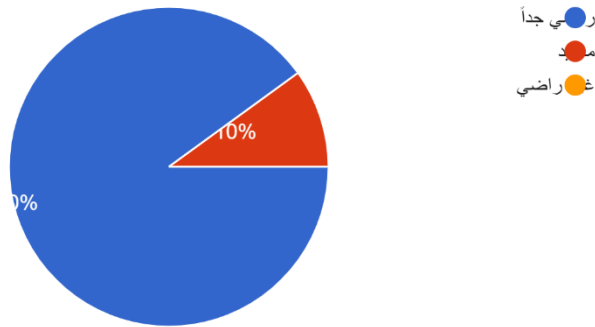
٢- بيئة العمل مريحة وأمنة؟

بيئة ا
10 رد



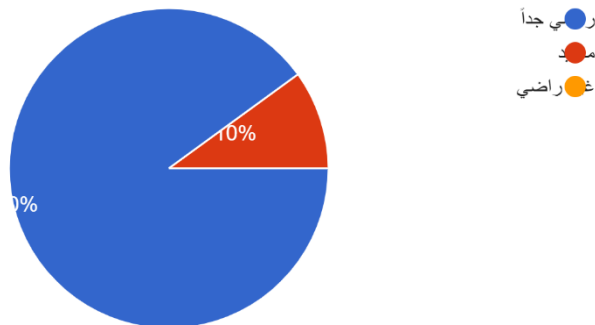
٣- مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ويتم تطبيقه؟

مفهو
١٠ رد



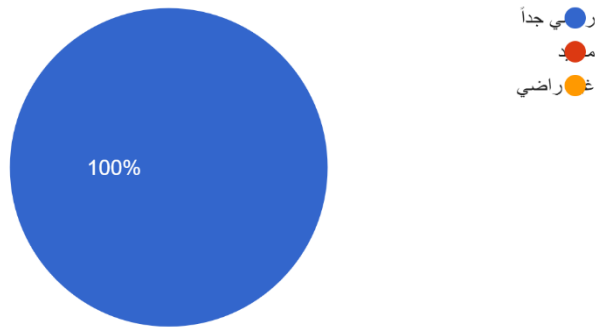
٤- يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية؟

يتم تز
١٠ رد



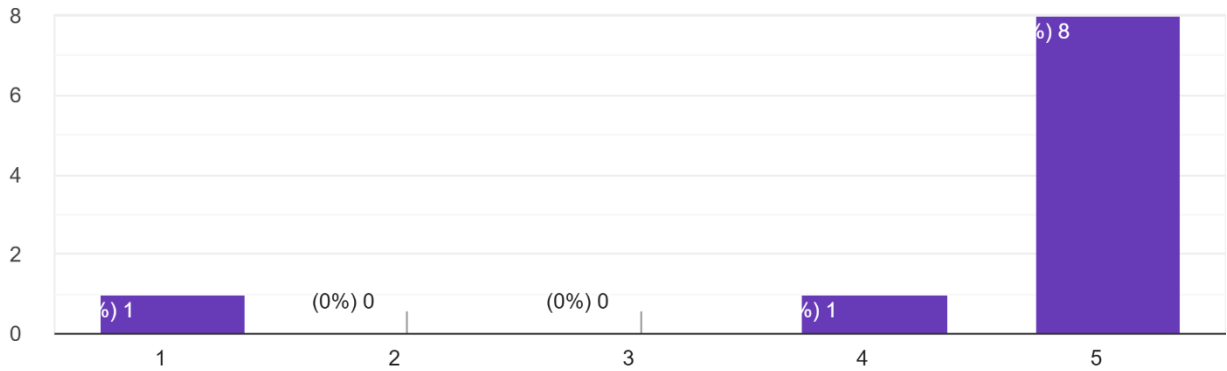
٥- هل التواصل بينك وبين الإدارة واضح وفعال؟

هل لا
10 رد



٦- مدى رضاك العام عن الجمعية؟

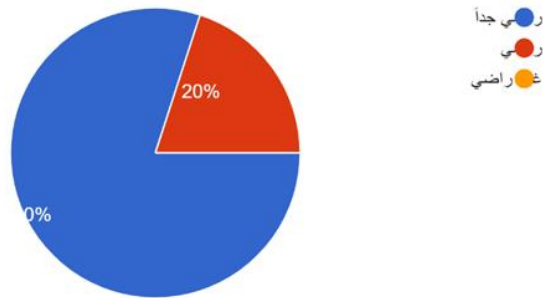
مدى
10 رد



ثالثاً: مجلس الإدارة

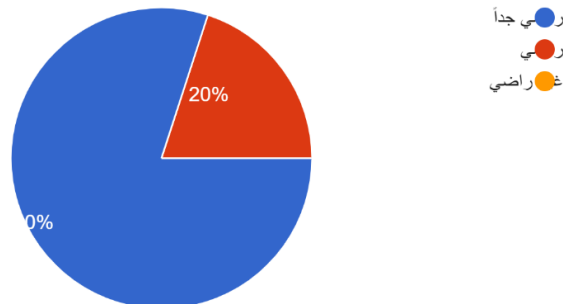
١- هل توقيت عقد اجتماعات المجلس مناسب من وجهة نظركم؟

هل تـ
5 ر دو



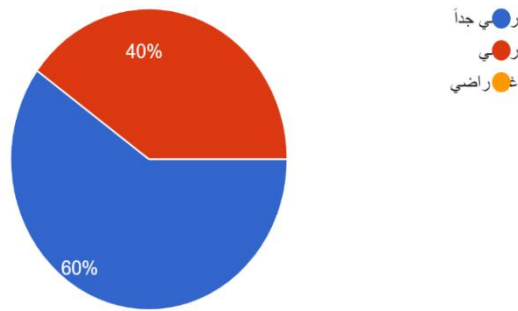
٢- هل كان عدد الاجتماعات خلال عام ٢٠٢٥ م يحقق طموحك كعضو مجلس إدارة؟

هل تـ
5 ر دو



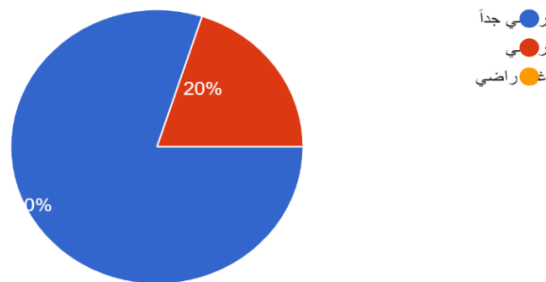
٣- هل أوراق العمل ومحاور الاجتماعات كانت تصلك بشكل واضح قبل الاجتماع؟

هل أُر
5 رَدو



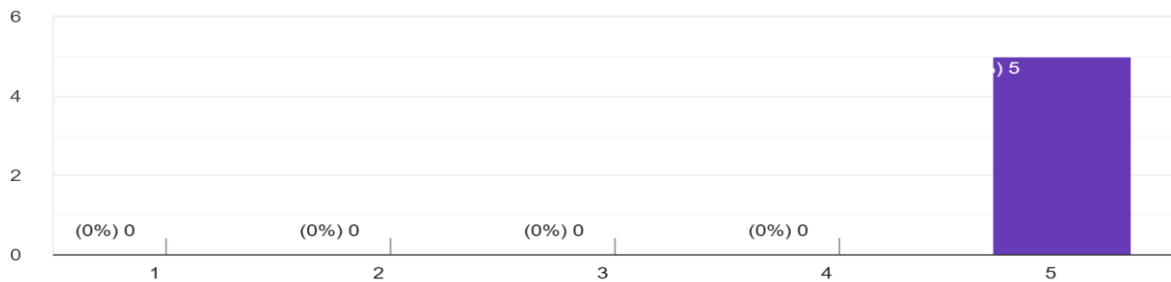
٤- هل القرارات التي اتخذت في الاجتماعات لها تأثير إيجابي واضح على الجمعية؟

هل أُر
5 رَدو



٥- بوجه عام ما مدى رضاكم عن الجمعية؟

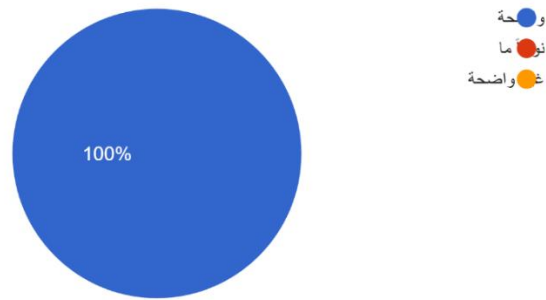
بوجه
5 رَدو



رابعاً: الجمعية العمومية.

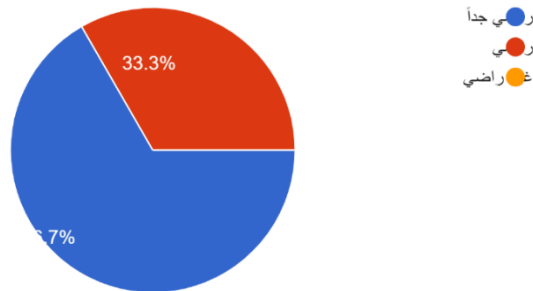
١- هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف؟

هل أ.
3 رداً



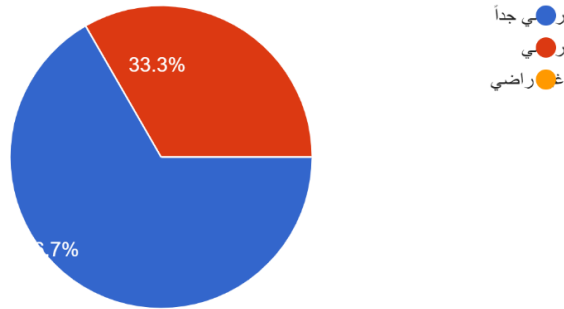
٢- ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟

ما مد
3 رداً



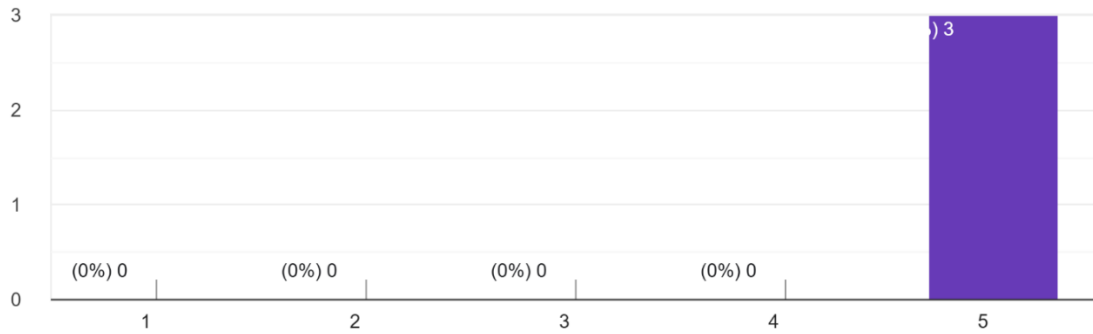
٣- هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟

هل تأ
3 رداً



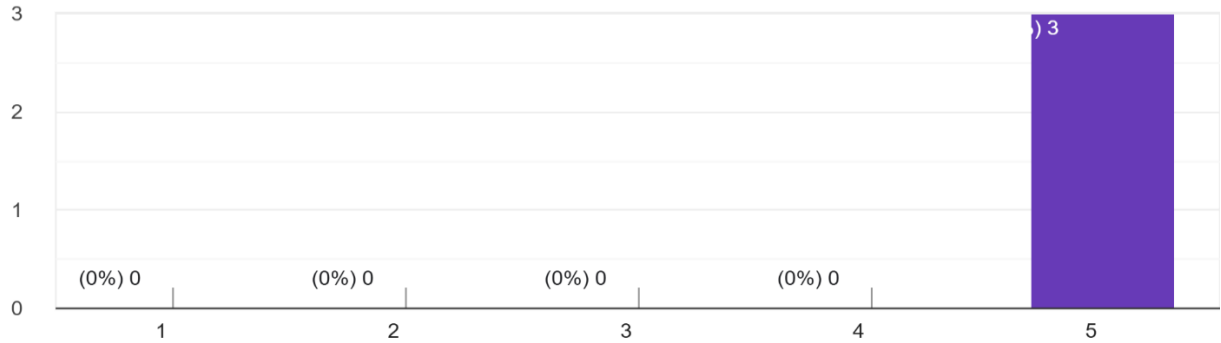
٤- ما مدى تقييمكم لأسلوب ودرجة التواصل من الجمعية؟

ما مد
3 رداً



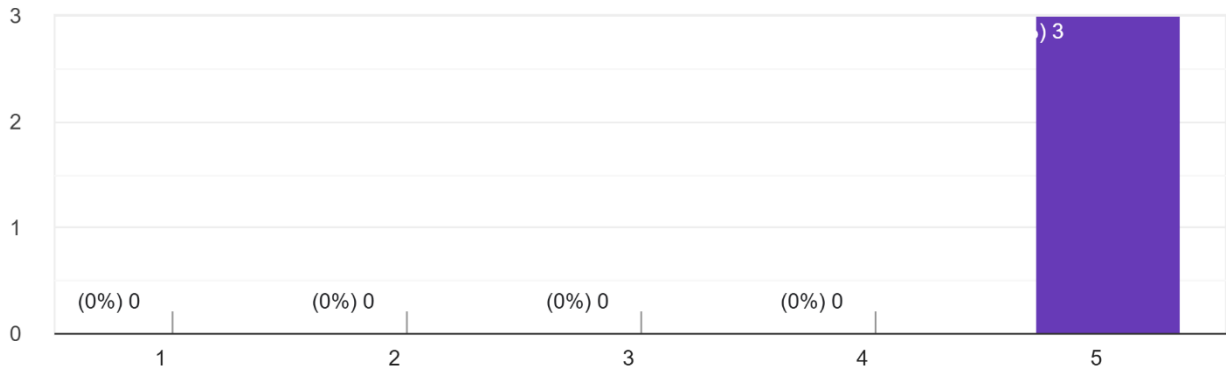
٥- ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟

ما در
3 ردو



٦- بوجه عام ما مدى رضاكم عن الجمعية؟

بوجه
3 ردو



٧- ملاحظات او اقتراحات ترغب في طرحها؟

- نسأل الله القبول والتوفيق وأن يكون عملنا وجهداً خالصاً لوجهه الكريم
- بارك الله في جهودكم

تم بسم الله

اطلاع مجلس الإدارة

تم اطلاع مجلس إدارة الجمعية على استطلاعات رضا المستفيدين

في اجتماع مجلس إدارة الجمعية

رقم (٢٦/١) لعام ٢٠٢٦ م

بتاريخ: ١٤٤٧/١٠/٢٠ هـ

الموافق: ٢٠٢٦/٠٤/٠٨ م