

الرقم : .....  
التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ  
المشفوعات : .....



المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة الليث  
مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم (3211)

**حفظه الله**

**سعادة / مدير عام الجمعية**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

نفيد سعادتكم بأنه تم الانتهاء من إعداد وتحليل نتائج الاستبيانات الخاصة بقياس رضا المستفيدين والداعمين والموظفين عن خدمات وبرامج الجمعية، والتي أظهرت . بحمد الله . مستويات عالية من الرضا العام في معظم المحاور.  
وبناءً على ذلك، نرفع لسعادتكم نسخة من النتائج والتغذية الراجعة التفصيلية، وذلك للاطلاع والتوجيه بما ترونه مناسباً حيال الملاحظات والتوصيات التي وردت، تمهيداً لرفعها لمجلس الإدارة واعتماد ما يلزم بشأنها.  
شاكرين ومقدرين لسعادتكم دعمكم وتوجيهاتكم المستمرة، سائلين الله تعالى أن يبارك في الجهود ويحقق الأهداف.

**مدير العلاقات العامة والإعلام**

  
**محمد بن إبراهيم الحضري**

الرقم: .....  
التاريخ: / / ١٤٤٤هـ  
المشروعات: .....



المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة الليث  
مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم (3211)

## جدول الاستبيان

| المجال         | المحاور                                                            | جيد | جيد جداً | ممتاز | ملاحظات |
|----------------|--------------------------------------------------------------------|-----|----------|-------|---------|
| رضا المستفيدين | مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة                                      | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | مستوى كفاءة العاملين مقدمي الخدمة                                  | 0   | 1%       | 99%   |         |
|                | مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من الخدمة                            | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | مدى مرونة وسهولة التواصل مع الجمعية                                | 0   | 1%       | 99%   |         |
|                | مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين.                  | 1%  | 2%       | 97%   |         |
|                | مدى التفاعل مع شكاوى المستفيدين.                                   | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | مدى الرضا عن التقارير الإعلامية المنشورة                           | 1%  | 2%       | 97%   |         |
|                | مدى الرضا عن البرامج والأنشطة                                      | 1%  | 3%       | 96%   |         |
|                | مدى الرضا عن الخدمات المقدمة                                       | 1%  | 2%       | 97%   |         |
|                | مدى الرضا عن الفرص التطوعية المقدمة                                | 1%  | 0        | 99%   |         |
|                | مدى الرضا عن الواجهة العامة للموقع                                 | 2%  | 4%       | 94%   |         |
|                | مدى رضاكم العام عن الجمعية                                         | 0   | 0        | 100%  |         |
| المجال         | المحاور                                                            | جيد | جيد جداً | ممتاز | ملاحظات |
| رضا الداعمين   | مدى تقييمكم لأسلوب تواصل الجمعية معكم                              | 0   | 1%       | 99%   |         |
|                | مدى درجة الإجابة على استفساراتكم وطلباتكم                          | 0   | 1%       | 99%   |         |
|                | مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم                              | 0   | 1%       | 99%   |         |
|                | تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في مكانه الصحيح                | 0   | 1%       | 99%   |         |
|                | تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها    | 0   | 0        | 100%  |         |
|                | مشروعات الجمعية متنوعة وهادفة                                      | 0   | 1%       | 99%   |         |
|                | مدى تحقيق الجمعية لتطلعاتكم                                        | 0   | 1%       | 99%   |         |
|                | مدى رضاكم العام عن الجمعية                                         | 0   | 1%       | 99%   |         |
| المجال         | المحاور                                                            | جيد | جيد جداً | ممتاز | ملاحظات |
| رضا الموظفين   | الوصف وظيفي واضح وملائم لطبيعة عملك                                | 0   | 0        | 100%  |         |
|                | بيئة العمل مريحة وأمنة                                             | 0   | 0        | 100%  |         |
|                | اهداف الجمعية والتي تطمح الادارة العليا الوصول اليها واضحة ومفهومة | 0   | 0        | 100%  |         |
|                | سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيدة                        | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق                         | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية                    | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | تجد تقديراً من قبل مديريك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي          | 0   | 0        | 100%  |         |
|                | لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل         | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك        | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعلياً حقيقة أدائك بالعمل        | 0   | 2%       | 98%   |         |
|                | يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مرضياً لك                 | 0   | 2%       | 98%   |         |

الرقم: .....  
التاريخ: / / ١٤٤٤ هـ  
المشروعات: .....



المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة الليث  
مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم (3211)

سلمه الله

سعادة / رئيس مجلس إدارة الجمعية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

بفضل الله تعالى ثم بجهودكم المباركة، نود أن نحيطكم علماً بنتائج الاستبيانات الخاصة بقياس رضا المستفيدين والداعمين والموظفين عن خدمات وبرامج الجمعية، والتي جاءت بمستويات عالية من الرضا العام تجاوزت (٩٥% - ١٠٠%) في معظم المحاور. وقد أظهرت النتائج ما يلي:

المستفيدون: عبروا عن رضا مرتفع فيما يخص سهولة الوصول للخدمات (٩٨%)، كفاءة العاملين (٩٩%)، سرعة الاستجابة (٩٨%)، وجودة الأنشطة والبرامج (٩٦-٩٨%)، مع ملاحظات محدودة تتعلق بزيادة وضوح الإجراءات وتطوير واجهة الموقع الإلكتروني. الداعمون: أبدوا رضاهم بنسبة تكاد تكون كاملة (٩٩-١٠٠%) في محاور التواصل، سرعة الإجابة، وصول التقارير، تنوع المشاريع، وصحة الصرف المالي، مع توصية بزيادة المبادرات التفاعلية معهم. الموظفون: أظهروا رضا كاملاً عن وضوح الوصف الوظيفي، بيئة العمل، سياسة الباب المفتوح، وروح الفريق، إضافة إلى الثقة في أنظمة التقدير والتدريب (٩٨-١٠٠%). كما ظهرت ملاحظات طفيفة بخصوص تطوير نظام التقييم وربط التدريب بمسار التطوير الوظيفي. وبناءً على ذلك، فإننا نوصي بما يلي:

تعزيز القنوات الرقمية وتطوير واجهة الموقع الإلكتروني. رفع مستوى الشفافية عبر تبسيط الإجراءات للمستفيدين باستخدام وسائل بصرية وتفاعلية. استدامة رضا الداعمين من خلال تقارير مبتكرة ولقاءات تعريفية دورية. مراجعة دورية لأنظمة التقييم والحوافز وتوسيع برامج التدريب لموظفي الجمعية. ختاماً، نتقدم بخالص الشكر والتقدير لسعادتكم على دعمكم وتوجيهاتكم التي كان لها الأثر الأكبر في تحقيق هذه النتائج المشرفة، سائلين المولى عز وجل أن يبارك الجهود ويكتب الأجر للجميع.

مدير عام الجمعية

يحيى بن إبراهيم الحضريتي

الرقم: .....  
التاريخ: / / ١٤٤٤هـ  
المشروعات: .....



المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة الليث  
مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم (3211)

وفقه الله

المكرم / مدير عام الجمعية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعده :

اطلع مجلس إدارة الجمعية على نتائج الاستبيانات الخاصة بقياس رضا المستفيدين والداعمين والموظفين، والتي أظهرت - بحمد الله - مستويات عالية من الرضا العام تجاوزت (٩٥% - ١٠٠%) في مختلف المحاور. ويسر المجلس أن يتوجه لكم ولجميع منسوبي الجمعية بالشكر والتقدير على ما تحقق من إنجازات مشرفة كان لها الأثر الإيجابي في سمعة الجمعية وتعزيز ثقة المستفيدين والداعمين.

وقد لاحظ المجلس من خلال النتائج ما يلي:

المستفيدون: أبدوا رضا مرتفعاً عن الخدمات المقدمة وكفاءة العاملين وسرعة الاستجابة، مع بعض الملاحظات التي تستدعي تحسين واجهة الموقع الإلكتروني وزيادة وضوح الإجراءات والتعليمات. الداعمون: جاءت مؤشرات الرضا شبه مكتملة في محاور التواصل، سرعة الاستجابة، صحة الصرف، وتنوع المشاريع، مع إمكانية تعزيز التفاعل عبر مبادرات ابتكارية وتقارير تفاعلية. الموظفون: عبروا عن رضا تام بخصوص بيئة العمل ووضوح الأدوار وروح الفريق، مع وجود إشارات محدودة تدعو إلى تطوير أنظمة التقييم وربط التدريب بمسار التطوير الوظيفي. وبناءً على ذلك، فإن المجلس يؤكد على ما يلي:

الاستمرار في المحافظة على مستوى التميز القائم، وتطوير القنوات الرقمية بما يواكب تطلعات المستفيدين.

تعزيز الشفافية والوضوح في الإجراءات وتبسيطها.

إطلاق مبادرات تفاعلية مع الداعمين تسهم في استدامة الشراكات.

مراجعة دورية لأنظمة التقييم والحوافز وربط التدريب بخطط التطوير الوظيفي.

والمجلس إذ يبارك هذه النتائج الإيجابية، فإنه يشيد بالجهود المبذولة من الإدارة التنفيذية وكافة

العاملين في الجمعية، ويؤكد دعمه الكامل لمزيد من التميز والتطوير بما يخدم رسالة الجمعية وأهداف

رئيس مجلس الإدارة

محمد بن مبروك البركاتي