



تقرير قياس الأثر
-جمعية الإعلام السياحي بحائل-
عن نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية الإعلام السياحي بحائل على تحسين جودة خدماتها وبرامجها، وسعيًا لتحقيق رضا المستفيدين، نفذت الجمعية استبيانًا لقياس الرضا بهدف التعرف على آراء المستفيدين حول مستوى الخدمات المقدمة وتحديد جوانب القوة وفرص التطوير.

ثانياً: أهداف القياس

1. معرفة مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج المقدمة.
2. رصد الملاحظات والمقترحات التطويرية.
3. تحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط التحسين لمعالجتها.
4. بناء قرارات مجلس الإدارة على بيانات حقيقية من الميدان.

ثالثاً: منهجية القياس

- أداة القياس: استبيان إلكتروني عبر نموذج Google Form.
- الفترة الزمنية: خلال عام ٢٠٢٤م
- عدد المشاركين: 25 مستفيداً من خدمات الجمعية.
- الفئات المستهدفة: إعلاميون، متطوعون،
ومستفيدون من البرامج والأنشطة الإعلامية والسياحية.

رابعاً: أبرز نتائج الاستبيان

- 92% من المشاركين قيّموا جودة البرامج والأنشطة بـممتاز.
- 92% عبّروا عن رضاهم عن تعامل فريق الجمعية.
- 96% أكدوا أن المعلومات واضحة وسهلة الوصول.
- 84% راضون جداً عن سرعة استجابة الجمعية.
- 80% قيّموا مستوى التنظيم والإعداد للفعاليات بـممتاز.
- 100% أوصوا الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية.

النتيجة العامة: مؤشر رضا مرتفع جداً يعكس ثقة المجتمع بالجمعية وأثر برامجها الإعلامية والسياحية.

- خامساً: تحليل الملاحظات والمقترحات
من خلال الردود المفتوحة، تبين ما يلي:**
- **المستفيدون يثمنون الدور الإعلامي للجمعية ويقترحون زيادة النشاط الإعلامي والتوعوي.**
 - **الحاجة إلى برامج جديدة تبرز هوية المنطقة إعلامياً وسياحياً.**
 - **الدعوة إلى شراكات وتعاون مع جمعيات ومؤسسات إعلامية أخرى.**
 - **غالبية المشاركين عبّروا عن رضاهم التام دون ملاحظات سلبية تُذكر.**

سادساً: الأثر المتحقق

1. رفع مستوى الثقة العامة بالجمعية من خلال معدل رضا تجاوز 90% في أغلب البنود.
2. تحسين صورة الجمعية الإعلامية نتيجة جودة البرامج وتنظيم الفعاليات.
3. زيادة ولاء المستفيدين وارتفاع نسبة التوصية بالجمعية إلى 100%.
4. دعم اتخاذ القرار الإداري عبر بيانات واقعية مبنية على رأي الجمهور.



سابعاً: فرص التحسين المستقبلية

- رفع سرعة الاستجابة للمستخدمين للوصول إلى 100% رضا كامل.
- تطوير حملات إعلامية تبرز أنشطة الجمعية محلياً وإقليمياً.
- توسيع قاعدة الشراكات الإعلامية.
- زيادة الفعاليات النوعية لتعزيز الأثر في المجتمع المحلي.

ثامناً: التوصيات

- اعتماد نتائج القياس كأداة لمتابعة جودة الخدمات سنويًا.
- تنفيذ برامج تدريبية للإعلاميين والمتطوعين ضمن خطة التطوير المهني.
- تخصيص ركن على موقع الجمعية الإلكتروني لتلقي الملاحظات بشكل دوري.
- إعداد تقرير متابعة بعد 6 أشهر لقياس التحسن في المؤشرات.

تاسعاً: الخلاصة

أظهر قياس الأثر أن الجمعية تحقق مستويات عالية من الرضا العام بين المستفيدين، وأن برامجها الإعلامية والسياحية تسهم بشكل فعّال في تعزيز الصورة الإيجابية عن منطقة حائل. كما أن استمرار التقييم الدوري وتطبيق التوصيات سيضمن استدامة الأثر ورفع الكفاءة التنظيمية والإعلامية للجمعية.