



التغذية الراجعة من عمليات التقييم

مقدمة:

انطلاقاً من حرص الجمعية لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة المستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وجودة عالية ومميزة مرتكزة على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من مستفيدين الجمعية حول الخدمات والبرامج والمشاريع التي تقدمها الجمعية من خلال استبيانات الكترونية لقياس رضا المستفيدين. وفي هذا التقرير يلاحظ مدى التغير والتطور الذي تحققه الجمعية من خلال الخدمات المقدمة لهم.

الهدف:

قياس رضا المستفيدين للخدمات المقدمة لهم لأنهم هم الأساس التي تعمل الجمعية من أجلهم.

المنهجية:

نعمل في هذه المرحلة على قياس رضا المستفيدين وفق منهجيات مناسبة لضمان تحقيق المخرجات والمؤشرات المطلوبة وفق الاتفاقية لتحقيق المصالح المشتركة وضمان أعلى مستويات الجودة.

الوسائل المتبعة:

- استبيانات الكترونية
- رفع التقارير الدورية

الخطوات العلمية:

تم اتباع الخطوات العلمية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين في الاستبيان:

- تحليل الاستبيان وتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات.
- تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات.
- رفع الملاحظات والمقترحات والشكاوي للبيت فيها.
- اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
- ابلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.
- نشر التغذية الراجعة على الموقع الالكتروني.
- ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب الصلة المشاركين في الاستبيان.

التوصيات والمقترحات:

- تعد نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمرها الذي لا يتجاوز 5 سنوات
- الخطة الاستراتيجية تلبي احتياج المجتمع
- تقارير الأداء الربعية وتحليل مواقع عمل الجمعية والتطوير المستمر
- اصدار سياسة وآلية للمتعاملين مع الجمعية وأولوية تقديم الخدمة لكل مستفيد
- تعتمد المساهمة في الجمعية على التبرعات وتعزيز التسويق لبرامج ومشاريع وأنشطة الجمعية يحقق مساهمة فاعلة بشكل كبير



- يتمثل التحدي الأكبر في كثرة التواصل مع الجمعية من غير المستفيدين مما يجعل الرد على الاستفسارات قد يستغرق وقت أطول.
 - تحديث استبيان قياس الرضا بشكل دوري كل 3 اشهر.
 - العمل على تسريع عملية الرد على المستفيدين.
 - مراجعة دورية للخدمات المقدمة للمستفيدين والتأكد من وصولها لهم.
 - التوعية بالاجتماع مع العاملين بالجمعية ومناقشة الاقتراحات.
 - العمل على تنفيذ الاقتراحات حسب إمكانيات الجمعية الحالية.
 - عمل لقاء مع الموظفين لمناقشة مقترحاتهم ومتطلباتهم وإطلاع المجلس على جميع المقترحات التي ذكرت في الاستبيان
 - زيادة عدد الموظفين تم تفعيل منصة التطوع وإضافة فرص تطوعية نظرا لان الوضع الحالي للجمعية لا يسمح بزيادة عدد الموظفين لكن بالتأكيد سيتم التوظيف لاحقا.
 - التعريف بالجمعية - من خلال تفعيل جميع برامج التواصل الاجتماعي ونشرها والتعريف بالجمعية.
 - زيادة فرص التدريب والتطوع - من خلال تفعيل منصة التطوع وإضافة فرص تطوعية وتدريب الكوادر البشرية في سوق العمل
 - تكثيف البرامج والفعاليات والمشاركات المجتمعية من خلال زيادة البرامج والفعاليات ومتزاد بشكل تدريجي شيئا فشيئا.
 - تطوير آليات العمل وتزويد جميع الأعضاء بتقارير دورية لمنجزات الجمعية.
 - تكرار نشر استبيانات قياس الرضا والتعرف على تطلعات الماتحين والعمل على تحقيقها.
 - زيادة توعية العاملين بدوارهم وهامهم.
 - توسيع نطاق الخدمات من خلال تنويع البرامج والمشاريع والمبادرات.
- تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا أعضاء الجمعية العمومية:

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف	% 100	% 100
ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية	% 100	% 100
ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية	% 100	% 100
ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم	% 100	% 100
ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم	% 100	% 100
هل تقوم الجمعية بإطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري	% 100	% 100
الانطباع العام عن رضا أعضاء الجمعية العمومية	تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا	

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا أعضاء مجلس الإدارة:

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
هل توقيت عقد اجتماعات المجلس مناسب في وجهه نظر	% 100	% 100
هل كان التواصل بشأن حضور الاجتماعات وتحديد المواعيد كافياً	% 100	% 100
هل كان عدد الاجتماعات خلال عام 2023م يحقق طموحك كمجلس	% 100	% 100
هل محاور الاجتماعات كانت تملك بشكل واضح قبل الاجتماع	% 100	% 100
هل القرارات التي اتخذت في الاجتماعات لها تأثير إيجابي واضح على الجمعية	% 100	% 100
هل تجد خلال الاجتماعات بأن هناك تفاعل في طرح الآراء تفرى الجو العام للاجتماعات	% 100	% 100
الانطباع العام عن رضا أعضاء مجلس الإدارة	تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا	

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا الموظفين:

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه في الجمعية مرضي لك من حيث المقارنة بزملائك وبالسوق المحلي وبحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل	% 100	% 90
يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلاً ومرضياً لك	% 100	% 90
يمثل الحافز السنوي حافزاً معنوياً لزيادة إنتاجيتك	% 100	% 90
لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك	% 100	% 100
رايك إعطاء الصلاحيات يزيد من الإنتاجية	% 100	% 100
تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية	% 100	% 100
لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه	% 100	% 100
لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل	% 100	% 100
مديرك المباشر يتعامل معك بشفاقة	% 100	% 100
مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية	% 100	% 100
أفكارك وإرائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذ القرارات	% 100	% 100
تجد تقديرًا من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي	% 100	% 100
يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية	% 100	% 100
مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق	% 100	% 100
يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مدير المباشر	% 100	% 100
في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فانك على أتم الاستعداد لذلك	% 100	% 100
تستطيع أن تعبر عن رأيك بحرية وبدون خوف من مديرك	% 100	% 100
الانطباع العام عن رضا الموظفين	تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا	

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا المستفيدين:

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بكل يسر وسهولة	% 100	% 90
الجمعية ذات جودة عالية	% 100	% 90



التاريخ : ١٤ / ٢٠

الرقم :

جمعية الدعوة و الإرشاد
و توعية الجاليات في دوس

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي مسجلة
رقم (٣٠١٦)

% 90	% 100	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسب جداً
% 100	% 100	سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة ممتاز وجذاباً
% 100	% 100	كفاءه أداء العاملين في الجمعية ممتازاً
% 100	% 100	استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعاً ومقنعاً
% 100	% 100	إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة
% 100	% 100	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع ممتازاً
% 100	% 100	الإجراءات والتعليمات والأنظمة في الجمعية واضحة وشفافة
% 100	% 100	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساواة
% 100	% 100	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع
% 100	% 100	الانطباع العام عن رضا المستفيدين
تعتبر نسبة الرضا ممتازة جداً		

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع قياس

الرضا:

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
الانطباع العام عن خدمات الجمعية	% 100	تعتبر نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمر الجمعية الذي لا يتجاوز 5 سنوات.
خدمات الجمعية تلبي احتياجات المجتمع		إعداد خطة استراتيجية تلبي احتياجات المجتمع
خدمات الجمعية تخصصية متميزة و متطورة		التقارير المالية الدورية الربعية
الانطباع العام عن رضا المستفيدين		تعتبر نسبة الرضا ممتازة جداً

معلومات الاستبيان:

البند	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	- قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية - قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة - قياس رضا الموظفين - قياس رضا المستفيدين
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	- أعضاء الجمعية العمومية - أعضاء مجلس الإدارة - الموظفين - المستفيدين من خدمات الجمعية
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	الإدارة التنفيذية



تم اعتماد هذه التغذية الراجعة من عمليات تقييم وقياس رضا المستفيدين لجمعية الدعوة بدوس في ٢٠٢٥/١/١م

رئيس مجلس الإدارة
متعب بن صالح بن حسن الزهراني