



تقرير

- رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة

- والشكاوى والاقتراحات والاستفسارات



سبل الأهلية

جمعية سبل الأهلية



مقدمة :

انطلاقاً من حرص جمعية سيل الأهلية على ترسيخ مبادئ الشفافية والتحسين المستمر، تسعى الجمعية بشكل دوري إلى قياس رضا أصحاب العلاقة عن جودة الخدمات والبرامج المقدمة، وذلك لضمان فاعلية الأداء وتلبية تطلعات المستفيدين والداعمين والشركاء.

يُعد قياس الرضا أداة استراتيجية تعتمد عليها الجمعية لتحليل الانطباعات والملاحظات من مختلف الفئات، بما يشمل:

- المستفيدين من البرامج والخدمات.
- الشركاء والداعمين من الجهات المانحة والرسمية.
- أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة.
- الموظفين والمتطوعين.



أهداف القياس:

- معرفة مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.
- رصد التحديات التي تواجه أصحاب العلاقة.
- تطوير البرامج بما يتناسب مع احتياجات المجتمع.
- تعزيز فاعلية القرارات الإدارية المبنية على بيانات.



منهجية تحليل البيانات :

- استخدام استبيانات إلكترونية.
- تحليل النتائج باستخدام أدوات إحصائية بسيطة (المتوسط - النسبة - التكرار).
- عرض النتائج في شكل رسوم بيانية ولوحات معلومات.
- استخلاص نقاط القوة وفرص التحسين بناءً على التحليل.



أهمية القياس:

- يساهم قياس الرضا في بناء علاقة ثقة متبادلة بين الجمعية وأصحاب العلاقة، كما يدعم اتخاذ
- قرارات تطويرية مبنية على بيانات واقعية، ويعزز من التزام الجمعية بمبادئ الحوكمة والمسؤولية المجتمعية.



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

بعد دراسة ردود استبانة قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة من مستهدفى الجمعية ظهرت النتائج وفق الآتي :

الرضا العام عن
الجمعية

98.1%

الرضا العام عن برامج
الجمعية

99.7%

عدد المشاركين في
التصويت

1142





عدد المشاركين بالاستبيان

14

الرضا العام عن الجمعية

%100

قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة :

%100

أهداف الجمعية واضحة ومحددة
بشكل كاف

%100

سهولة الوصول للخدمة

%100

سهولة التواصل مع الجمعية

%100

جودة الخدمة المقدمة

%100

طريقة الإعلام بزمان ومكان
انعقاد اجتماعات الجمعية

%100

طريقة اطلاع الأعضاء على
إنجازات الجمعية بشكل دوري

عدد المشاركين بالاستبيان

292

الرضا العام عن الجمعية

%98.3

قياس رضا الموظفين والمطوعين :

%100

أفتخر بعلمي في الجمعية

%93.9

تساعدني الجمعية على تطوير
قدراتي المهنية

%99

تم شرح مهامى والاختار
المرتبطة

%99.2

نظام العمل في الجمعية مناسب

%100

تعمل الإدارة على حل المشكلات
التي تواجه منسوبي الجمعية

%98.8

أشعر بالرضا عن أدائي بالجمعية

قياس رضا المستفيدين :

عدد المشاركين بالاستبيان

826

الرضا العام عن الجمعية

%97.8

%100

سهولة التسجيل كمستفيد

%99.2

سهولة الوصول للخدمة

%100

سهولة التواصل مع الجمعية

%100

جودة الخدمة المقدمة

%98.7

آلية لتسليم المنتج

%91.2

الوقت المستغرق للتسليم

%99.4

تعامل منسوبي الجمعية

%100

مناسبة الأصناف المقدمة

قياس رضا الشركاء :

عدد المشاركين بالاستبيان

10

الرضا العام عن الجمعية

100%

100%

عن آلية التواصل مع
الجمعية والمسؤولين

100%

سرعة التواصل

100%

مدى استجابة الجمعية
للملاحظات

100%

مدى التزام الجمعية بنود
الاتفاقية

100%

التقييم الدوري لنتائج
الشراكة

100%

مدى وضوح بنود الاتفاقية

100%

شفافية الجمعية وافصاحها
حول الاتفاقية

ثانياً : الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات



أهداف :

الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات

- تحسين جودة الخدمات من خلال الاستماع المباشر لتجربة المستفيدين وأصحاب العلاقة.
- رصد المشكلات وتجاوزها بطريقة منهجية وسريعة.
- تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الجمعية.
- تمكين المستفيدين والمهتمين من المشاركة في تطوير العمل.
- تحفيز الابتكار والتحسين المستمر عبر استقبال مقترحات قابلة للتنفيذ.
- الرد الفعال على الاستفسارات لضمان وضوح المعلومات وسلاسة التواصل.
- بناء الثقة مع المجتمع من خلال التعامل الجاد مع الملاحظات.
- تعزيز رضا الفئات المستهدفة ورفع مستوى تجربتهم.

لم تتلق الجمعية أي شكاوى ولله الحمد

هيكلية تلقي الشكاوى



الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات

تُفيد الجمعية بأنها لم تتلقى أي شكاوى خلال الفترة المشمولة بالتقرير،
مما يعكس رضا المستفيدين واستقرار جودة الخدمات المقدمة

تحليل استجابات الرضاء

:

رضا المستفيدين

- سهولة التسجيل: 100%
- جودة الخدمة: 100%
- التعامل: 99.4%
- الوقت المستغرق للتسليم: 91.2%
- (أقل مؤشر)
- الرضا العام: 97.8% :
- - القوة: جودة الخدمة والتعامل الممتاز.
- - التحسين: تقليل وقت التسليم وتحسين آليات التوزيع.

رضا الموظفين والمتطوعين

- الفخر بالعمل: 100%
- تطوير القدرات: 93.9% (الأقل بين المؤشرات)
- شرح المهام: 99%
- نظام العمل: 99.2%
- الرضا العام: 98.3%
- القوة: الرضا مرتفع جدًا.
- التحسين: زيادة برامج التدريب والتطوير المهني للموظفين والمتطوعين.

نسبة رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة 100%

وضوح عن وضوح الأهداف، سهولة الوصول للخدمة، جودة الخدمة، آلية الاجتماعات، والاطلاع على الإنجازات مما يحل على انسجام تام بين الإدارة والأعضاء ووضوح المسار الاستراتيجي للجمعية.

الرضا العام

سرعة الاستجابة

التعامل مع المستفيد

جودة الخدمة

وضوح الإجراءات

رضا الموظفين الشركاء

- جميع المؤشرات 100%
- (التواصل - الاستجابة - وضوح الاتفاقيات - الشفافية).
- يحل على شراكات قوية ومستدامة.

%98.1

%99.7

%97.9

%100

%100

التوصيات لمجلس الإدارة

تم عرض نتائج وتقييمات قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة على أعضاء مجلس الإدارة خلال الجلسة المنعقدة بتاريخ 2024/30/12 ، كما جرى استعراض أبرز الملاحظات، وخرج المجلس بالتوصيات التالية :

١. المستفيدين :

- تحسين سرعة تسليم المنتجات والخدمات (خصوصًا المساعدات العينية).
- تطوير آليات التوزيع بالتعاون مع شركاء لوجستيين.

٢. الموظفين والمتطوعين:

- إطلاق خطة تدريب وتطوير مهني سنوية.
- تعزيز برامج الحوافز غير المالية (شهادات تقدير - تكريم - فرص مشاركة خارجية).

٣. أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة:

- الاستمرار في الشفافية وإشراكهم بشكل دوري عبر تقارير الأداء والإنجاز.

٤. الشركاء:

- المحافظة على مستوى الشفافية الحالي وتوسيع قاعدة الشركاء الاستراتيجيين.

٥. الشكاوى والمقترحات:

- إطلاق لوحة متابعة إلكترونية للشكاوى توضح حالة المعالجة للمستفيدين.
- اختصار زمن معالجة بعض الشكاوى الحرجة لأقل من ٥ أيام عمل.



لَكُمْ
شكراً
Thank you