

تقرير

قياس الرضا 2024

(استراتيجية القياس – تقرير قياس الرضا – تحليل قياس الرضا)

جمعية هدية عالم





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



استراتيجية قياس الرضا

أ

1. استراتيجية قياس الرضا في جمعية هدية عالم

قياس الرضا هو عملية مهمة لمتابعة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، ويمكن أن تؤثر نتائج القياس في تحسين الخدمات الاستجابة لاحتياجات مستخدمي جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالسلي. كما نستعرض استراتيجية قياس الرضا المتبعة في الجمعية:



1. تحديد أهداف القياس
تحديد ما الذي ترغب في قياسه: مثل مستوى الرضا العام، وقت الانتظار، جودة الخدمة، وتوافر المعلومات.
تحديد الفئات المستهدفة: مثل الجمعيات، المستفيدين المباشرين.

2. تصميم أدوات القياس
استطلاعات الرأي (الاستبيانات):
تصميم استبيان يتضمن أسئلة مغلقة (مثل مقياس ليكرت) وأخرى مفتوحة لجمع آرائهم بالتفصيل.
تضمن أسئلة حول جوانب محددة من الخدمة (الجودة، التوقيت، الملاءمة).
المقابلات الفردية:
إجراء مقابلات شخصية مع بعض المستفيدين للحصول على فهم أعمق لتجاربيهم.



3. جمع البيانات
طرق جمع البيانات:
استخدام الوسائل الرقمية (مثل البريد الإلكتروني أو التطبيقات) لتوزيع الاستبيانات.
تنظيم مقابلات ومجموعات التركيز بشكل مباشر - ان أمكن-.
تحديد فترات جمع البيانات:
القيام بذلك بعد تقديم الخدمة مباشرة أو على فترات منتظمة.

4. تحليل البيانات
تحليل النتائج:
استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم الرضا العام والاتجاهات.
تقييم النقاط القوية والضعيفة في الخدمة بناءً على ردود الفعل.
إعداد تقارير:
تجميع المعلومات في تقارير تعرض النتائج بشكل واضح، مع تحديد المجالات التي تحتاج لتحسين.

1. استراتيجية قياس الرضا في جمعية هدية عالم

باتباع هذه الاستراتيجية، يمكن للجمعية قياس وتحسين رضا المستخدمين بشكل فعال.



7. تقييم الأداء المستمر
تكرار العملية:
القيام بجمع البيانات بانتظام لقياس تقدم التحسينات واستمرار الرضا.
مراجعة وتحديث الاستراتيجية:
تعديل أدوات القياس والنهج بناءً على التغيرات في احتياجات المستخدمين أو ظروف السوق.



5. تصميم استراتيجيات التحسين
تحديد مجالات التحسين:
وضع خطط عمل لتلبية احتياجات المستخدمين وتحسين تجربتهم بناءً على التعليقات.
إشراك المستخدمين في الحلول:
طلب أفكار أو اقتراحات منهم حول كيفية تحسين الخدمات.

6. التواصل مع المستخدمين
إبلاغ المستخدمين بالنتائج:
مشاركة النتائج معهم وما سيتم اتخاذه من خطوات تحسينية بناءً على ملاحظاتهم.
بناء الثقة:
التأكيد على أهمية آرائهم وأنها تؤخذ بعين الاعتبار.

نتائج قياس الرضا

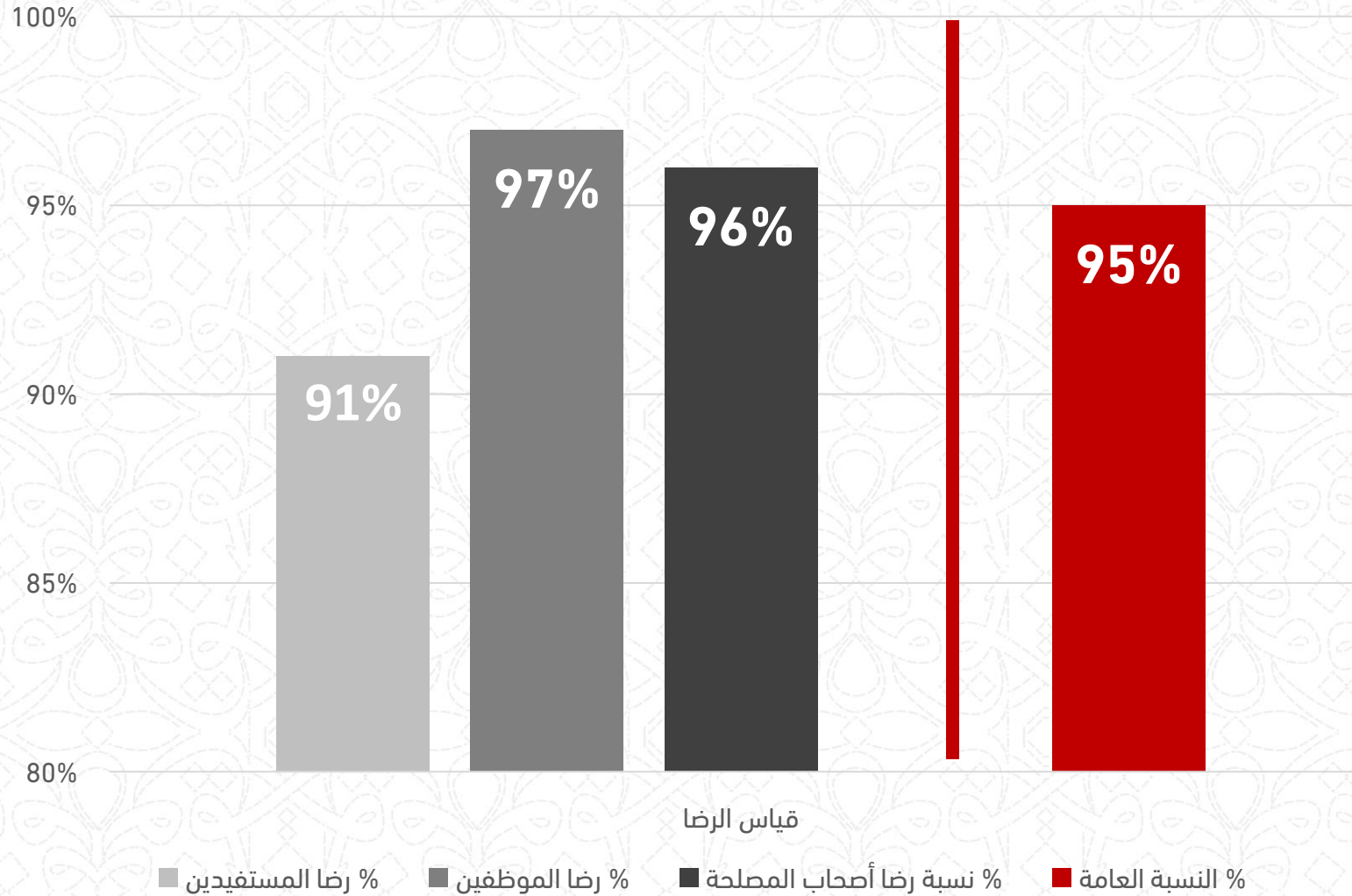
ب

(تحليل النتائج - التغذية الراجعة - خطط الاستجابة)





ملخص نتائج قياس الرضا



01

النتيجة العامة
لقياس الرضا 2024



تفاصيل نتائج قياس الرضا

1

2

3

4

02

نتيجة

قياس رضا المستفيدين

الفئة	التعريف	عدد المستفيدين	نسبة المشاركة في القياس	عدد الاستبانات	نسبة الرضا
المستفيد المباشر	تلقي الخدمات الميدانية مباشرة من الجمعية	2,210	57% * تمثل هذه النسبة أكثر من 50% من المستفيدين	1,261	91%

تم قياس رضا فئة المستفيد المباشر بدقة تمثيلية (57%) باستخدام عينة مقدارها 1,261 استجابة. أظهرت النتائج رضا عامًا بلغ 91%، ما يعكس جودة تنفيذ البرامج والمبادرات الميدانية. نسبة المستفيدين المباشرين لا تتجاوز 9% من إجمالي المستفيدين، وهو متوقع في طبيعة عمل الجمعية

إجمالي عدد المستفيدين من جميع الباقات لعام 2024 م = 25,095 مستفيدًا
إجمالي عدد نتائج استبانات الرضا (المستجيبين) = 1,261 استجابة
القياس موجه إلى فئة المستفيدين المباشرين فقط
يتم القياس بشكل دوري ويكون مخصص لكل برنامج من برامج الجمعية



تفاصيل نتائج قياس الرضا

1

2

3

4

03

نتيجة

قياس رضا العاملين

الفئة	التعريف	عدد الموظفين	عدد الاستبانات	نسبة الرضا
الموظفين والمتعاونين والمتطوعين	العاملين في الجمعية	20	13	97%

شملت العينة الموظفين الدائمين والمتعاونين ضمن مختلف الإدارات التنفيذية. ركزت محاور القياس على: بيئة العمل، القيادة والإشراف، العدالة الوظيفية، التواصل الداخلي، وفرص التطوير المهني. بلغت نسبة الرضا العام 97%، ما يعكس مستوى مرتفعاً من الرضا الوظيفي والانسجام التنظيمي.

إجمالي عدد الموظفين والمتعاونين في الجمعية: 20 شخصاً. عدد من شاركوا فعلياً في قياس الرضا: 13 موظفاً ومتعاوناً بنسبة مشاركة بلغت 65% من الإجمالي.



تفاصيل نتائج قياس الرضا

03

نتيجة

قياس رضا الداعمون

الفئة	التعريف	عدد الجهات المستهدفة	عدد الاستبانات	نسبة الرضا
المؤسسات المانحة والداعمون	كل من يمنح الجمعية ويقدم لها تبرعات مالية	3	3	95%

تركزت محاور القياس على: وضوح التواصل، مستوى التعاون، جودة التقارير، وشفافية استخدام الدعم. بلغت نسبة المشاركة 100% من الجهات المستهدفة.

بلغت نسبة الرضا العام 95%، وهو مؤشر إيجابي يعكس الثقة العالية في ممارسات الجمعية وشفافيتها. أبرز التوصيات: تعزيز التواصل الدوري مع الداعمين وإشراكهم في متابعة الأثر الاجتماعي للمشاريع.

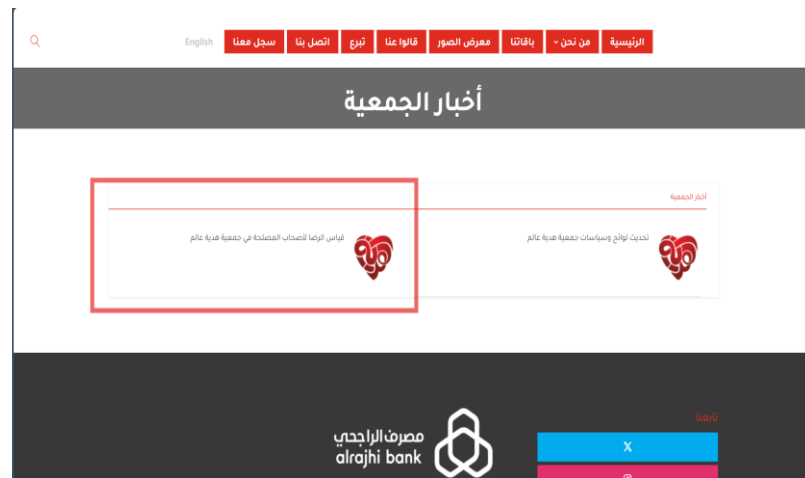
توصيات المجلس والتغذية الراجعة

ب



1. استراتيجية قياس الرضا في جمعية هدية عالم

اطلع المجلس على تقارير قياس الرضا وابدى توصياته ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية



معايير الاجتماع	
الرقم	المحتوى
1	استعراض ملخص أداء عمل المجلس للعام 2024 م ومتابعة قرارات وتوصيات المجلس خلالها
2	استعراض معاور التقييم الشامل للجمعية ومناقشتها
3	مناقشة سجل المخاطر للجمعية
4	دعوة المجلس لعقد اجتماع جمعية عمومية عادية للعام 2025 م وذلك لمناقشة واعتماد:
5	1- التقرير السنوي 2024 م
6	2- القوائم المالية 2024 م
7	3- خطة البرامج للعام 2025 م
8	4- الموازنة التقديرية للعام 2025 م
9	5- تعيين مستطبل مرابع قانوني للاستلام القفلات المالية والمحاسبية للعام 2025 م
10	استعراض الوضع المالي الراهن للجمعية شاملا المصروفات والإيرادات المفردة وغير المفردة
11	استعراض شروعات الجمعية مبدئياً وخطة التوسع لألفية توسيع الأعمال
12	مناقشة خطة الإدارة التشغيلية لتوسيع الإقبال وحسن الخدمات
13	متابعة حالة مستطبلات الجمعية من معدات وأصول وسيارات
14	استعراض عمل اللجنة التشريعية ومبرراتها خلال الفترة الماضية وبما يتعلق بالتقارير والمقصور
15	دراسة أية المخططات والالتزامات الوظيفية للجمعية
16	مناقشة وتقييم التقرير السنوي
17	مناقشة قياس الرضا والتغذية الراجعة



ملخص المعيار الأول البرامج والمشاريع

1

2

3

4

شواهد المجال	ر	المجال الفني
تقارير أداء ومؤشرات الأداء الخاصة بالمشاريع	1	2. البرامج والمشاريع 2.1 قياس العائد والأثر 2.2 التغذية الراجعة 2.3 إدارة البرامج والمشاريع 2.4 تصميم البرامج والأنشطة 2.5 تحليل الاحتياج المجتمعي
دراسة الأثر	2	
جدول زمني للمشاريع	3	
مراجعة خطط العمل	4	
تحليل الموارد	5	

الشواهد:

محاضر مجلس
الإدارة



تقارير قياس الأثر
والرضا للمستفيدين



الدليل الإجرائي
للباقات والبرامج



تقارير أداء
ومؤشرات أداء
المشاريع



جميع الشواهد
عام



المجال الفني

1.3

النتائج والأثر



المعيار الثالث النتائج والأثر

1

2

3

4

شواهد المجال	ر	المجال الفني
تقارير الأداء	1	3. النتائج والأثر 3.1 تقييم الأثر المباشر على المستفيدين 3.2 جودة الخدمات المقدمة
الاستطلاعات والاستبانات	2	
تقارير قياس المنفعة والأثر	3	
توصيات التحسين والتطوير	4	

الشواهد:

تطوير إجراءات
اختيار المرشدين
(درس مستفاد)



منصة برنامج
الجولة (Eco
System)



محاضر مجلس
الإدارة



تفاصيل نتائج
قياس أثر البرامج
المقدمة



جميع الشواهد
عام





وبالله التوفيق

...

ملحق

نتائج قياس الرضا