

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين

جمعية مورد للإبتكار وريادة الاعمال الاجتماعية

مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية مورد للإبتكار وريادة الاعمال الاجتماعية لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة للمستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وبجودة عالية ومميزة مرتكز على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من مستخدمي الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية لعام ٢٠٢٤م من خلال استبيان الكتروني تم بناءه لهذه الغاية، ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل مستخدمي البرامج والمشاريع في الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- ١ تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- ٢ تحديد نقاط القوة.
- ٣ تحديد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- ٤ الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- ٥ التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه لعام ٢٠٢٥ م بتاريخ: ١٣/١/١٤٤٧ هـ الموافق: ٨/يوليو/٢٠٢٥ م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.

وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجموعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقترحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوي العملاء وتحييد الممارسات الخاطئة والمجحفة بحقهم. إن وجدت. كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوي التي يكون العملاء غير محققين في شكاوهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.

م	البنود	الإيضاح
١	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين
٢	الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
٣	الفئة المستهدفة من الاستبانة	المستفيدين من خدمات الجمعية.
٤	عدد المستهدفين	(٦٠٠) مستفيد
٥	عدد الاستجابات	(٤١١) استجابة
٦	نسبة الاستجابة	٦٨,٥ %
٧	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
٨	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي

خطة التحسين المتعلقة بالمستفيدين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المستفيدين الذين تم استطلاع رأيهم بعد استفادتهم من خدمات الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين التواصل، وتطوير جودة الخدمات المقدمة لزيادة رضا المستفيدين لدى الجمعية بما يلي:

- تكرار تنفيذ المشاريع المميزة لما لها من أثر لدى المستفيدين.
- التواصل مع المستفيدين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم منفردة بعد حصول تقديم الخدمة مباشرة.
- العمل على توعية المستفيدين من الجمعية بألية التقديم على الجمعية والاستفادة من خدماتها.
- تعزيز طرق التواصل مع المستفيدين.
- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.
- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على التغذية الراجعة بشأن طلباتهم وشكواهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.

خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

- بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطلب العمل على تحسين بيئة العمل وتطويرها لتكون أكثر جاذبية واستقراراً وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:
- تشكيل لجنة تعمل على دراسة وتطوير سلم الرواتب والأجور الحالي، وكذلك إعداد لائحة للحوافز والمكافآت.
 - زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.
 - إعادة هيكلة الجمعية للوصول لهيكل تنظيم متسق مع معطيات الخطة الاستراتيجية ومتطلبات العمل في الجمعية بحيث يتم تحديد أدوار ومسؤوليات الوحدات التنظيمية وكذلك تعديل الأوصاف الوظيفية، بالإضافة إلى دراسة سبل تطوير آلية تقييم أداء الموظفين الحالية من حيث المعايير والأهداف التي يقوم عليها التقييم وتوزيع الدرجات.
 - تحديد الاحتياج التدريبي المشترك للموظفين وسده ببرنامج نوعي وقياس العائد والأثر من ورائه.
 - اشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
 - توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.

خطة التحسين المتعلقة

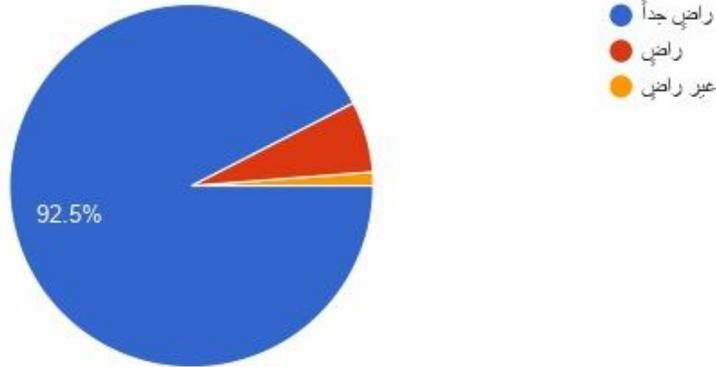
- بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المتطوعين الذين تم استطلاع بعد انتهاء تجربتهم التطوعية مع الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين بيئة العمل التطوعي وتطويرها وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:
- اختيار الأوقات المناسبة للمبادرة والاستعداد الجيد لها.
 - التواصل مع المتطوعين قبل بدء المبادرة بمدة زمنية كافية وإعطائهم التعليمات وتوضيح مهامهم وتعريفهم بالجمعية

- الإعلان عن الفرص التطوعية على موقع الجمعية الإلكتروني وعلى حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الواتس أب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتغذية الرجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى نستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.

الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين

ما مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام

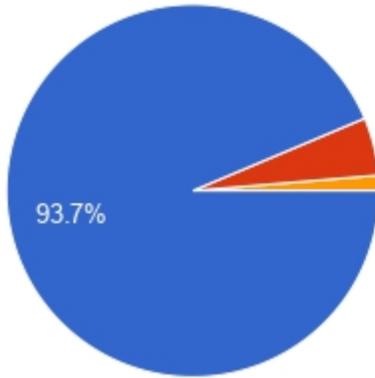
411 رأياً





تعامل موظفي الجمعية مع المستفيدين والمراجعين

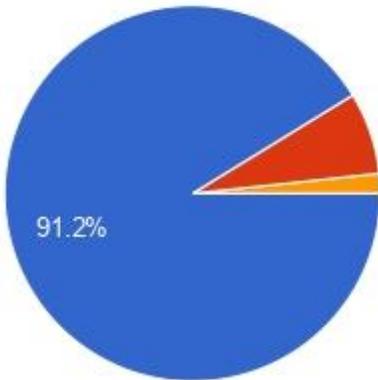
378 ردًا



- راضٍ جداً
- راضٍ
- غير راضٍ

الظهور الإعلامي للجمعية في المجتمع

411 ردًا



- راضٍ جداً
- راضٍ
- غير راضٍ



أبرز المقترحات والرسائل العامة المقدمة للجمعية:

هذه مساحة حرة لرايك نتشرف بالاطلاع عليها

166 ردًا

أتم الرضا

نعم

راضى

جزاهم الله خير

جزاكم الله خير وبارك في جهودكم

.

جزاكم الله كل خير على الاهتمام والحرص والمتابعة

الله يكتب أجرهم على مايقومون به من اهتمام

هذه مساحة حرة لرايك نتشرف بالاطلاع عليها

166 ردًا

شكرا لكم

جزاكم الله خير

وففكم الله

جزاكم الله خيرا

نتمنا لهم التوفيق والسداد

شكرا جزيلا لكم

جزاكم الله خير الجزاء

شكراً لكم

الله يعطيكم العافيه

