

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير للموقوف في الخدمات
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 5368

تقرير التغذية الراجعة من عمليات التقييم لقياس رضا أصحاب العلاقة التي تمت خلال عام ٢٠٢٤

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير للموقوفى الخدمات
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 5368

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 للبت 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 قياسا لما تقدمه الجمعية وقياسا لعمرها الذي لا يتجاوز ٥ سنوات
- الخطة الاستراتيجية تلبي احتياج المجتمع
- تقارير الأداء الربعية وتحليل لواقع عمل الجمعية والتطوير المستمر
- اصدار سياسة وآلية للمتعاملين مع الجمعية وألوية تقديم الخدمة
- تعتمد المساهمة في الجمعية على التبرعات وتعزيز التسويق لبرامج ومشاريع وانشطة 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 ٣ اشهر.
- العمل على تسريع عملية الرد على المستفيدين.
- مراجعة دورية للخدمات المقدمة للمستفيدين والتأكد من وصلها لهم.

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموقف الخدمات
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 5368

- التوصية بالاجتماع مع العاملين بالجمعية ومناقشة الاقتراحات.
- العمل على تنفيذ الاقتراحات حسب إمكانيات الجمعية الحالية.
- عمل لقاء مع الموظفين لمناقشة مقترحاتهم ومتطلباتهم واطلع المجلس على جميع المقترحات التي ذكرت في الاستبيان ■ زيادة عدد الموظفين تم تفعيل منصة التطوع واطلافة فرص تطوعية نظرا لان الوضع الحالي للجمعية لا يسمح بزيادة عدد الموظفين لكن بالتأكد سيتم التوظيف لاحقا.
- التعريف بالجمعية – من خلال تفعيل جميع برامج التواصل الاجتماعي ونشرها والتعريف بالجمعية.
- زيادة فرص التدريب والتطوع – من خلال تفعيل منصة التطوع واطلافة فرص تطوعية وتدريب الكوادر البشرية في سوق العمل
- تكثيف البرامج والفعاليات والمشاركات المجتمعية من خلال زيادة البرامج والفعاليات وستزداد بشكل تدريجي شيئا فشيئا.
- تطوير آليات العمل وتزويد جميع الأعضاء بتقارير دورية لمنجزات الجمعية.
- تكرار نشر استبيانات قياس الرضا والتعرف على تطلعات المانحين والعمل على تحقيقها.
- زيادة توعية العاملين بدوارهم وهامهم.
- توسيع نطاق الخدمات من خلال تنويع البرامج والمشاريع والمبادرات.

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموقف الخدمات
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 5368

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا أعضاء الجمعية العمومية:

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
هل اهداف 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 باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري	100%	100%
الانطباع العام عن رضا أعضاء الجمعية العمومية	نسبة الرضا ممتازة جدا	

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموقف الخدمات
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 5368

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

الاستطلاع	الاستجابة	الرضا
هل توقيت عقد اجتماعات المجلس مناسب في وجهة نظركم	%١٠٠	%١٠
كان التواصل بشأن حضور الاجتماعات وتحديد المواعيد كافياً	%١٠٠	%١٠
محاور الاجتماعات كانت تصلك بشكل واضح قبل الاجتماع	%١٠٠	%١٠
كان عدد الاجتماعات خلال عام ٢٠٢٣ يحقق طموحك كعضو مجلس	%١٠٠	%١٠
القرارات التي اتخذت في الاجتماعات لها تأثير إيجابي واضح على الجمعية	%١٠٠	%١٠
تجد خلال الاجتماعات بان هناك تفاعل في طرح الآراء تثري الجو العام للاجتماعات	%١٠٠	%١٠
الانطباع العام عن رضا أعضاء مجلس الإدارة	نسبة الرضا ممتازة جداً	

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموقوفى الخدمات
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 5368

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

الاستطلاع	الاستجابة	الرضا
الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه في الجمعية مرض لك من حيث المقارنة بزملائك وبالسوق المحلي وبحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل	%١٠٠	%١٠
تبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك	%١٠٠	%١٠
الانطباع العام عن رضا الموظفين	نسبة الرضا ممتازة جدا	

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا المستفيدين

الاستطلاع	الاستجابة	الرضا
كفني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بكل يسر وسهولة	%١٠٠	%١٠
الجمعية ذات جودة عالية	%١٠٠	%١٠
الانطباع العام عن رضا المستفيدين	نسبة الرضا ممتازة جدا	

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموقف الخدمات
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 5368

تحليل الاستجابة والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع قياس الرضا

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
نظباء العام عن خدمات الجمعية	١٠٠%	نسبة الرضا ممتازة قياسا لما تقدمه جمعية وقياسا لعمر الجمعية الذي لا يتجاوز ٥ سنوات
ت الجمعية تلبي احتياجات المجتمع	١٠٠%	د خطة استراتيجية تلبي احتياجات المجتمع
نظباء العام عن رضا المستفيدين	تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا	

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموقف الخدمات
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 5368

معلومات الاستبيان

البند	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	<ul style="list-style-type: none">● قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية● قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة● قياس رضا الموظفين● قياس رضا المستفيدين
اسم الجهة المختصة بالاستبيان	<ul style="list-style-type: none">● الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	<ul style="list-style-type: none">● أعضاء الجمعية العمومية● أعضاء مجلس الإدارة● الموظفين● المستفيدين من خدمات الجمعية
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	<ul style="list-style-type: none">● مجلس الإدارة
سؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	<ul style="list-style-type: none">● الإدارة التنفيذية