

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



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

مقدمة:

انطلاقاً من حرص الجمعية تقديم 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

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



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

الخطوات العلمية:

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

- تحليل الاستبيان وتسجيل أبرز الإيجابيات واللاحظات.
- تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء واللاحظات.
- رفع الملاحظات والمقترنات والشكاوى للبت فيها.
- اعتماد التوصيات والمقترنات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
- ابلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم ولاحظاتهم.
- نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب الصلة المشاركين في الاستبيان.

الوصيات والمقترنات:

- تعد نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمرها الذي لا يتجاوز ٥ سنوات
- الخطة الاستراتيجية تلبي احتياج المجتمع
- تقارير الأداء الرباعية وتحليل الواقع عمل الجمعية والتطوير المستمر
- اصدار سياسة وآلية للمتعاملين مع الجمعية وأولوية 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 أشهر.
- العمل على تسريع عملية الرد على المستفيدين.
- مراجعة دورية للخدمات المقدمة للمستفيدين والتأكد من وصلها لهم.

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموظفو 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 مقتراحاتهم ومتطلباتهم واطلع المجلس على جميع المقترنات التي ذكرت في الاستبيان ▪ زيادة عدد الموظفين تم تفعيل منصة التطوع واضافة فرص تطوعية نظراً لأن الوضع الحالي للجمعية لا يسمح بزيادة عدد الموظفين لكن بالتأكيد سيتم التوظيف لاحقاً.
- التعريف بالجمعية – من خلال تفعيل جميع برامج التواصل الاجتماعي ونشرها والتعريف بالجمعية.
- زيادة فرص التدريب والتطوع – من خلال تفعيل منصة التطوع واضافة فرص تطوعية وتدريب الكوادر البشرية في سوق العمل
- تكثيف البرامج والفعاليات والمشاركات المجتمعية من خلال زيادة البرامج والفعاليات وستزداد بشكل تدريجي شيئاً فشيئاً.
- 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 بدورهم وهامهم.
- توسيع نطاق الخدمات من خلال تنويع البرامج والمشاريع والمبادرات.

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموقوفي 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 الرضا	نسبة الاستجابة
هل اهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف	% 100	% 100
ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية	% 100	% 100
ما مدى تقييمك لدرجة التواص من الجمعية	% 100	% 100
ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترناتكم	% 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	نسبة الرضا ممتازة جدا

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



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

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

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

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



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

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

نسبة الرضا	نسبة الاستجابة	الاستطلاع
% ١٠	% ١٠٠	نسبة الرضا التي تراها الأجيال التي تتلقى الراتب الأساسي الحالي الذي تتلقاه في الجمعية مرض لك من حيث المقارنة بزملائك وبالسوق المحلي وبحجم مهامك ومسؤولياتك داخل العمل
% ١٠	% ١٠٠	نسبة الرضا التي تراها الأجيال التي تتلقى هذا العام عادلاً ومرضياً لك
نسبة الرضا ممتازة جداً		الانطباع العام عن رضا الموظفين

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا المستفيدين

نسبة الرضا	نسبة الاستجابة	الاستطلاع
% ١٠	% ١٠٠	نسبة الرضا التي تراها الجمعية بكل يسر وسهولة
% ١٠	% ١٠٠	نسبة الرضا التي تراها ذات جودة عالية
نسبة الرضا ممتازة جداً		الانطباع العام عن رضا المستفيدين

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية التيسير لموقوفي 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
نطابع العام عن خدمات الجمعية	% ١٠٠	نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه معية وقياساً لعمر الجمعية الذي لا يتجاوز ٥ سنوات
نطابع العام عن احتياجات المجتمع	% ١٠٠	د خطة استراتيجية تلبي احتياجات المجتمع
نطابع العام عن رضا المستفيدين		تعتبر نسبة الرضا ممتازة جداً

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



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

معلومات الاستبيان

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