



جمعية الملك عبد العزيز
للخدمات الاجتماعية
بحائل

تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة والتغذية الراجعة من عمليات التقييم لعام ٢٠٢٤م
جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية للخدمات الاجتماعية بمنطقة حائل

قياس رضا المستفيدين

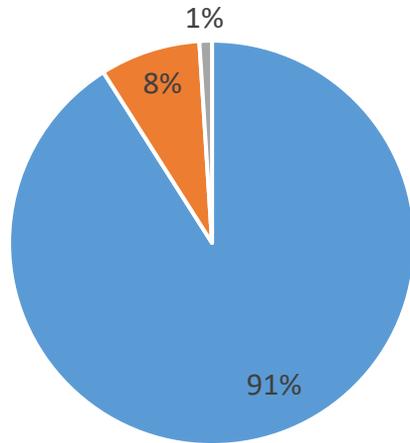


تحقيقاً لأهداف جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية للخدمات الاجتماعية بجائل تم استطلاع رأي أسر الجمعية لقياس مستوى الرضا العام عن الجمعية وعن سلوك العاملين فيها وعن طبيعة العلاقة والتنسيق مع موظفي الجمعية.

وذلك حرصاً على إبقاء قنوات التواصل مع أسر الجمعية مفتوحة دائماً. قامت إدارة الجودة في الجمعية بالعمل على إجراء قياس رضا المستفيدين وذلك من خلال استبيان تم بناءه لهذه الغاية. وتسعى الجمعية من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه الى التطوير و التحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة.

وتم تعبئة الاستبيان من قبل مستفيدي جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية للخدمات الاجتماعية بجائل .

معدل الرضا عن التعامل مع الجمعية



■ راض جدا ■ راض ■ غير راض

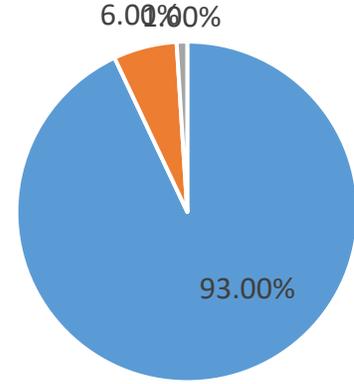
- **أولاً: الرضا العام عن الجمعية:**
تم تطوير نموذج لقياس الرضا العام لأسر الجمعية عن أداء الجمعية، يعتمد على المحور التالي:

١- مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

وبلغت نتيجة استطلاع الرأي الكلية لمستوى رضا المستفيدين عن طبيعة الخدمات المقدمة الجمعية ٩١%.

وهي نسبة عالية والله الحمد وتسعى الجمعية الى المزيد من التقدم و التميز بإذن الله.

مرونة الإجراءات لطلب تقديم خدمة



■ غير راض ■ راض ■ راض جدا

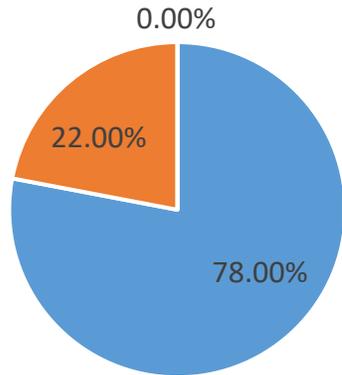
• ثانياً: الإجراءات في إدارة البحث الاجتماعي:

يعتمد هذا المحور على نقطتين رئيسيتين وهما:

١- مدى مرونة الإجراءات لطلب تقديم الخدمة في الجمعية.

٢- الرضا عن المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية.

الرضا عن المدة الزمنية لتقديم خدمة



■ غير راض ■ راض ■ راض جدا

بعد تحليل البيانات تبين أن ٩٣% من المستفيدين راضين عن مرونة الإجراءات في طلب التقديم على الخدمات في الجمعية، وتطمح الجمعية لتسهيل الإجراءات أكثر من المستفيدين لتحقيق رضا أعلى حيث أتمت العمليات المتعلقة بإدارة الباحث الاجتماعي سواء في إجراءات التسجيل كـمستفيد أو في تقديم طلب الدعم.

فيما بلغت نسبة الرضا عن المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية ٧٨%.



ثالثاً: سلوك العاملين في الجمعية:

يعتمد هذا المحور على عدة نقاط رئيسية وهي:

- ١- مدى الرضا عن استجابة العاملين في الجمعية.
- ٢- مدى الرضا عن سلوك موظف الجمعية.
- ٣- انجاز الموظف للخدمات في الوقت المناسب.
- ٤- امتلاك الموظف المعرفة التامة للإجابة على أسئلة المستفيدين.
- ٥- استعدادية وجهازية الموظفين في مساعدة المستفيدين لفهم خدمات الجمعية.

وكانت النتائج بحمد الله ممتازة حيث بلغت نسبة الرضا عن استجابة العاملين في الجمعية ٩٨%.

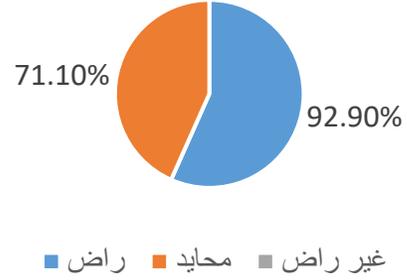
فيما تشير نتائج الرضا الكلي عن سلوك العاملين الى ٩٧%.

وبلغت نسبة إنجاز الموظف للخدمات الموكلة له في الوقت المناسب الى ٩٩%.

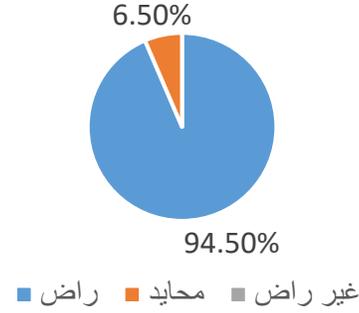
فيما تبين من تحليل البيانات أن ٩٨% من مستفيدي الجمعية راضين عن سرعة الرد على استفساراتهم وتساؤلاتهم.

أخيراً وجد أن ٩٦% من أسر الجمعية راضين تماماً عن مدى رغبة وجهازية موظفي الجمعية في مساعدة المستفيدين لفهم الخدمات المقدمة من الجمعية.

الرضا عن استجابة العاملين في الجمعية



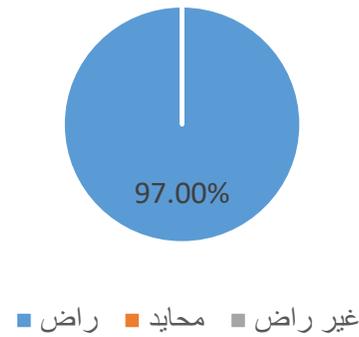
امتلاك الموظف المعرفة التامة للإجابة عن المستفيدين



انجاز الموظف للخدمات في الوقت المناسب



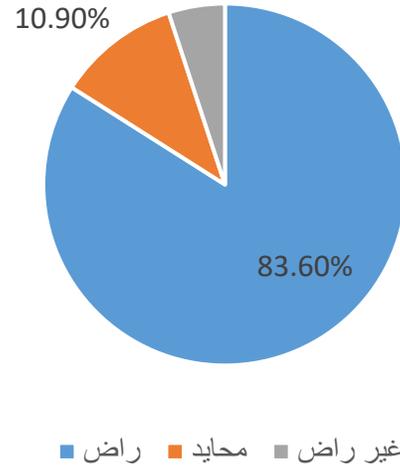
الرضا عن سلوك موظف الجمعية



مدى استعداد الموظف لتقديم المساعدة للآخرين



مدى استفادة المستفيدين من البرامج المقدمة
من الجمعية



رابعاً: الأثر الاجتماعي:

يعتمد هذا المحور على نقطة رئيسية واحدة وهي:

١- مدى انتفاع المستفيدين من الملتقيات المقدمة من الجمعية.

وكانت نتيجة استطلاع الرأي الكلية لمستوى الفائدة العائدة على المستفيدين

من الملتقيات و الدورات و المبادرات المقدمة من إدارة البحث الاجتماعي ٩١% والله الحمد.

وتطمح الجمعية الى تفعيل العديد من المبادرات التوعوية و التطويرية و التأهيلية طبقاً لحاجة الأسر.

خامسا: فرص التحسين:

بحسب التغذية الراجعة فإن مواطن التحسين الممكنة لزيادة رضا الاسر المسجلة في جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية للخدمات الاجتماعية بحائل ما يلي:

ستعمل الجمعية على تطوير إجراءاتها وتسهيلها على المستفيدين حتى تتمكن من خدمتهم بشكل أفضل.

قياس رضا المستفيدين عن البرامج و المشاريع المنفذة

تحقيقاً لأهداف جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية للخدمات الاجتماعية بحائل تم استطلاع رأي مستفيدي الجمعية من البرامج و المشاريع لعام ٢٠٢٣م لقياس مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة من الجمعية من قبل إدارة البرامج و المشاريع.

قامت إدارة الجودة في الجمعية بالعمل على إجراء قياس لرضا الشركاء المعنيين وذلك من خلال استبيان تم بناءه لهذه الغاية.

وتسعى الجمعية من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه الى التطوير و التحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة.

وتم تعبئة الاستبيان من قبل مستفيدي البرامج و المشاريع في الجمعية.

أولاً: الرضا العام عن البرامج و المشاريع:

- تم تطوير نموذج لقياس الرضا العام للشركاء عن أداء الإدارة يعتمد على المحاور التالية:
- ١- الدورات و ورش العمل التي تقدمها الجمعية ذات مستوى وفائدة عالية.
 - ٢- مدى رضا المستفيدين عن البيئة التدريبية.

وكانت نتيجة استطلاع الرأي ٩٦,٤% وتشير إلى أن جميع مستفيدي الجمعية خلال سنة ٢٠٢٣ م راضون تماماً عن الدورات و الورش التي تقيمها.
اما بالنسبة الى الرضا عن بيئة العمل فكانت النسبة ٩٧% وهي نسبة ممتازة والله الحمد.

ثانياً: فرص التحسين:

بحسب التغذية الراجعة فإن مواطن التحسين الممكنة لزيادة رضا مستفيدي البرامج و المشاريع مايلي:

السعي الى تنفيذ دورات و ورش عمل للمواضيع المقترحة من قبل المشتركين.

قياس رضا الشركاء

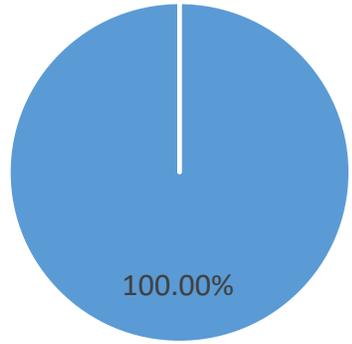
تحقيقاً لأهداف جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية للخدمات الاجتماعية تم استطلاع رأي شركاء الجمعية لقياس مستوى الرضا العام عن الجمعية وعن سلوك العاملين فيها وعن طبيعة العلاقة والتعاون والتنسيق مع موظفي الجمعية.

وذلك حرصاً على إبقاء قنوات التواصل مع الشركاء مفتوحة دائماً. قامت إدارة الجودة في الجمعية بالعمل على إجراء قياس لرضا الشركاء المعنيين وذلك من خلال استبيان تم بناءه لهذه الغاية.

وتسعى الجمعية من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه الى التطوير و التحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لضبط واحكام العلاقة مع الشركاء.

وتم تعبئة الاستبيان من قبل شركاء الجمعية.

الرضا عن جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية



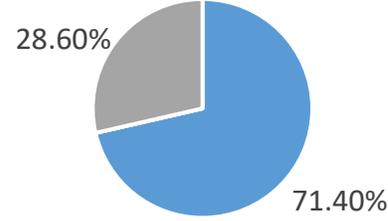
غير راض ■ محايد ■ راض ■

أولاً: الرضا العام عن الجمعية:

تم تطوير نموذج لقياس الرضا العام لأصحاب العلاقة عن أداء الجمعية ويعتمد على المحور التالي:
مدى الرضا عن التجربة بشكل عام مع الجمعية.

وكانت نتيجة استطلاع الرأي الكلية ١٠٠%
وتشير الى أن جميع شركائنا خلال سنة ٢٠٢٣م راضون تماماً عن الجمعية والله الحمد.

عدد سنوات تعامل الشركاء مع الجمعية



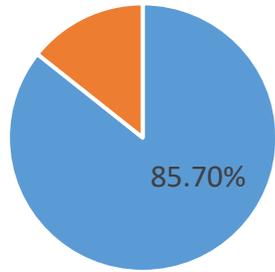
■ أكثر من ثلاث سنوات ■ من سنة الى سنتين ■ أقل من سنة

ثانياً: الالتزام و المسؤولية:

يعتمد على المحاور التالية:

- 1- عدد سنوات تعامل الشركاء مع الجمعية.
- 2- التزام الجمعية ببنود الشراكة المتفق عليها.

التزام الجمعية ببنود الشراكة



■ راض الى حد ما ■ غير راض ■ راض

بعد تحليل البيانات وجد أن ٧٢% من الشركاء لهم أكثر من ثلاث سنوات شراكة مع الجمعية وهذا مؤشر جيد على جودة العلاقة بين الجمعية و الشركاء. وبلغت نسبة الشركاء الجدد ٢٩%.

فيما بلغت نسبة الرضا الكلي للشركاء

عن التزام الجمعية ببنود الشراكة ٩٠% وهي نسبة عالية والله الحمد.

وهذا ما تطمح له الجمعية بالتعامل مع شركائها بالالتزام بتطبيق معايير الشراكة المتفق عليها.

ثالثا: سلوك العاملين في الجمعية:

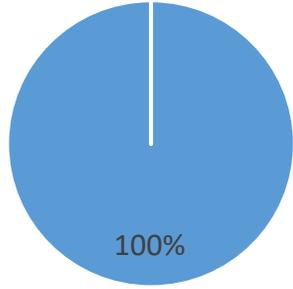
يعتمد هذا المحور على ما يلي:

- ١- يتحلى موظفي الجمعية بالمهنية و الاحترافية في العمل.
- ٢- حسن التعامل و المرونة من قبل موظفي الجمعية.
- ٣- سرعة الرد على اتصالات و استفسارات الشركاء.

وكانت النتائج بحمد الله ممتازة.

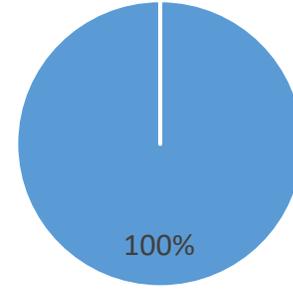
حيث بلغت نسبة الرضا عن احترافية موظفي الجمعية وفعالية التواصل ١٠٠%
وتشير أيضا نتائج الرضا الكلي عن سلوك العاملين و سرعة الرد على استفسارات الشركاء و تساؤلاتهم ١٠٠%.

احترافية و مهنية موظفي الجمعية



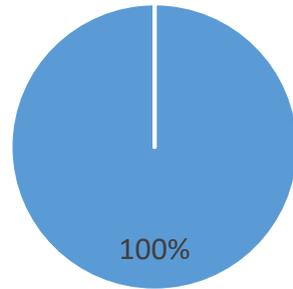
■ راض ■ راض الى حد ما ■ غير راض ■ غير راض الى حد ما

حسن تعامل و مرونة موظفي الجمعية



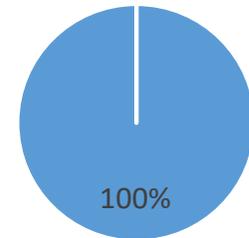
■ راض ■ راض الى حد ما ■ غير راض ■ غير راض الى حد ما

التواصل الفعال من قبل موظفي الجمعية



■ راض ■ راض الى حد ما ■ غير راض ■ غير راض الى حد ما

سرعة الرد على الاتصالات و الاستفسارات



■ راض ■ راض الى حد ما ■ غير راض ■ غير راض الى حد ما

رابعاً: فرص التحسين:

بحسب التغذية الراجعة فإن مواطن التحسين الممكنة لزيادة رضا شركاء الجمعية ما يلي:

توعية العاملين بالجمعية في ضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء و التواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.

قياس رضا العاملين

تحقيقاً لأهداف جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية للخدمات الاجتماعية بحائل تم استطلاع رأي موظفين الجمعية لقياس مستوى الرضا العام عن العمل في الجمعية وعن طبيعة المهنة وأداء العمل و البيئة المناسبة الموفرة.

وذلك حرصاً على إبقاء الموظف تحت ظروف مناسبة مهية للعمل.

قامت إدارة الجودة في الجمعية بالعمل على إجراء قياس لرضا العاملين المعنيين وذلك من خلال استبيان تم بناءه لهذه الغاية.

وتسعى الجمعية من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه الى التطوير و التحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لضبط واحكام العلاقة مع العاملين.

وتم تعبئة الاستبيان من قبل موظفي الجمعية.

أولاً: الرضا العام عن الجمعية:
تم تطوير نموذج لقياس الرضا العام للموظفين عن أداء العمل والإدارة يعتمد على المحاور التالية:

- ١- نسبة رضا العاملين عن وظائفهم في الجمعية.
- ٢- نسبة رضا العاملين عن أداء إدارة الموارد البشرية.
- ٣- نسبة التدريب و التطوير للعاملين عبر البرامج.

وكانت نتيجة رضا العاملين عن وظائفهم في الجمعية ٩٥% وتشير إلى أن جميع مستفيدي الجمعية خلال سنة ٢٠٢٣م راضون تماماً أداء إدارة الموارد البشرية. أما بالنسبة الى التدريب والتطوير للعاملين عبر البرامج فكانت النسبة ٩٨% وهي نسبة ممتازة والله الحمد.

ثانياً: فرص التحسين:
بحسب التغذية الراجعة فإن مواطن التحسين الممكنة لزيادة رضا العاملين مايلي:

السعي الى توفير المتطلبات الممكنة الموظف