



ملخص تقرير نتائج استطلاعات رضا أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية التنمية الأهلية بالقصب

مقدمة

انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائنا من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح ولضمان حقوق العملاء في التظلم وتقديم الشكاوى، ولذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها والتعرف على مدى رضاهن عن الجمعية من خلال استثمارات تم تصميمها من قبل إدارة الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

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



تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

- ١ هل تواجه صعوبة في الوصول أو التواصل مع الجمعية
- ٢ هل ترى أن الجمعية تقدم للمستفيد خدماتها بشكل سريع
- ٣ كيف ترى تعامل موظفي الجمعية مع المستفيد.
- ٤ هل الجمعية قامت بدورها للوصول للمستفيد.
- ٥ كيف تشاهد إعلانات الجمعية عبر برامجها ومشاريعها.

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

- ٠ أولاً: تحليل الاستبيانات بتسجيل أبرز الإيجابيات واللاحظات للمشاركين.
- ٠ ثانياً: تسجيل التوصيات المقترنة لمعالجة وتعزيز الآراء واللاحظات المطروحة.
- ٠ ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- ٠ رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماع رقم: (٧) بتاريخ: ١٤٤٦/٠٦/١١ - الموافق: ٢٠٢٤/١٢/١٢ عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبيانات (مرفق المحضر).
- ٠ خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- ٠ سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملحوظاتهم.



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

يل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجمعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقتراحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

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

معلومات الاستبيان

الإيضاح	البنود	م
قياس رضا المستفيدين	اسم استماراة الاستبيان	١
الادارة التنفيذية	الجهة المختصة بالاستبيان	٢
المستفيدين من خدمات الجمعية.	الفئة المستهدفة من الاستبيان	٣
مجلس الادارة	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	٤
المسؤول التنفيذي	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	٥



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 رضاه عن الخدمات المقدمة لهم منفردة بعد حصول تقديم الخدمة مباشرة.
- العمل على توعية المستفيدين من الجمعية بآلية 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.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي وموقع التواصل الاجتماعي الخاص بالجمعية للتعریف بخدمات وبرامج الجمعية.



خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطل العمل على تحسين بيئة العمل وتطويرها لتكون أكثر جاذبية واستقراراً وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- النظر في المكافآت وإمكانية زيادتها خاصة مع ارتفاع التكاليف وتغير ظروف المعيشة.
- الاستمرار في إعطاء الموظفين دورات تطويرية لنجاح العمل.
- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.
- اشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وطالعات الجمعية.
- يجب أن يكون التقديم على الإجازات إلكترونياً، وتوضيح حقوق الموظف.



خطة التحسين المتعلقة بالتطوعين

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 واعطائهم التعليمات وتوضيح مهامهم وتعريفهم بالجمعية
- الإعلان عن الفرص التطوعية على موقع الجمعية الالكتروني وعلى حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الواتس آب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتجذية الرجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى تستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.