



تقرير نتائج قياسات رضا أصحاب المصلحة

جمعية الإعاقة الحركية للكبار (حركية) لعام ٢٠٢٤ م

أهمية قياسات الرضا:

تمثل قياسات رضا أصحاب المصلحة أحد أهم أدوات تحسين الأداء وضمان الجودة في الجمعيات الخيرية، إذ تُعدّ مؤشرات الرضا مقياسًا حيويًا لفهم مدى توافق الخدمات والبرامج المقدمة مع توقعات المستفيدين، ودرجة التفاعل الإيجابي من الموظفين والمتطوعين، ومدى التقدير والثقة التي يمنحها الشركاء والداعمون للعمل المؤسسي.

وتكتسب هذه القياسات أهمية مضاعفة في بيئة العمل غير الربحي لعدة أسباب، من أبرزها:

- دعم التحسين المستمر للبرامج والخدمات بناءً على التغذية الراجعة.
- تعزيز الشفافية والمساءلة أمام الجهات المانحة والمجتمع.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع الشركاء والداعمين عبر الثقة والرضا.
- رفع مستوى الولاء والانتماء لدى الموظفين والمتطوعين.
- دعم تحقيق متطلبات الحوكمة والتصنيف الرسمي لدى الجهات المنظمة.

وتُعدّ الجمعيات التي تطبق أدوات قياس الرضا بانتظام من أكثر الجهات جاهزية للفوز بالمنح والشراكات الاستراتيجية، لأنها تبرهن بالأرقام والبيانات على التزامها بالجودة، وحرصها على صوت المستفيد.

الهدف من التقرير:

يهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج قياسات رضا أصحاب المصلحة عن خدمات وأداء الجمعية خلال الفترة المذكورة، بما يدعم التحسين المستمر في جودة العمل ورفع الكفاءة المؤسسية، وتشمل فئات أصحاب المصلحة



أصحاب المصلحة :

الموظفين، المتطوعين، المستفيدين، الداعمين والرعاة.

منهجية القياس

تم استخدام أدوات متنوعة لقياس رضا أصحاب المصلحة مثل الاستبانة الورقية والإلكترونية، المقابلات النوعية، والملاحظات الواردة (وفق ما ورد في منهجية رضا أصحاب المصلحة) الوثيقة المعتمدة في الجمعية بخصوص ذلك.

ملخص مؤشرات الرضا لكل فئة

فئة أصحاب المصلحة	عدد المشاركين	نسبة الرضا (%)		
		راضي جدا	محايد	غير راضي
المستفيدون	١٠٤٥	٨٧%	٧%	٦%
المصدر : استبانة قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٤				

فئة أصحاب المصلحة	عدد المشاركين	نسبة الرضا (%)		
		راضي جدا	راضي	غير راضي
الموظفون	٥٠	٣٩%	٦١%	٠%
المصدر : استبانة قياس رضا الموظفين ٢٠٢٤				

فئة أصحاب المصلحة	عدد المشاركين	نسبة الرضا (%)		
		استلم سند قبض	استلم خطاب شكر	استلم تقرير
الداعمين	٤٨	١٠٠%	١٠٠%	٨٩,٦%
المصدر : استبانة قياس رضا الداعمين ٢٠٢٤				

فئة أصحاب المصلحة	عدد المتطوعين	اجمالي الفرص	نسبة الرضا (%)
المتطوعون	٤٦١	١٢٠	١٠٠%
المصدر : منصة التطوع الرسمية - إحصاءات عام ٢٠٢٤م			



التحليل النوعي للبيانات لكل فئة:

تم تسجيل عدد من الملاحظات من خلال التعليقات المفتوحة، والتي تعكس توقعات وتحديات الفئات المختلفة:

الموظفون

أبرز التعليقات:

- المحافظة على الموظفين المتميزين بالعمل.
- اعداد دليل مبسط لإجراءات العمل لبعض الوظائف.
- إعادة النظر في نظام النمو الوظيفي.
- دعم الشهادات المهنية والاحترافية.
- تقديم تدريب إضافي للموظفين لضمان فهمهم الكامل للمهام المطلوبة منهم وتحسين الأداء الوظيفي.
- بناء نظام عادل وشفاف للحوافز والمكافآت.
- تقديم الحوافز المادية والمعنوية لتعزيز الولاء والأمان الوظيفي.
- تهيئة مكان العمل لمتطلبات الموظفين.

التحليل:

تم بدء العمل من قبل القسم المختص للأخذ بهذه التوصيات والعمل عليها ..

الموظفون

أبرز التعليقات:

- خدمة النقل رائعة، السائقين اللذي جربتهم كلهم في قمة الاحترام.
- زيادة عدد الجلسات لما فيها فائدة بارك الله فيكم وكتب اجرکم لأعانتکم لنا ووقوفکم مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعامل فني الصيانة ممتازة ودقيق في عملة شكرا لكم على جهودكم الطيبة
- شكرا لكم على الجهود الرائعة والدورات الجميلة.
- أنتم أفضل جمعیه على وجه الارض تكمن بجودة اختيار العاملين في جمعیتکم الممتازة، وفقکم الله.
- اشکرکم على اهتمامکم وتشجيعکم لذوي الاحتياجات الخاصة على الفعاليات ونشر الفرح والسرور وخدمتکم..



التحليل:

هناك رضا عام، لكنه مصحوب بحاجة لزيادة الأنشطة الترفيهية وبرامج الدمج والتأهيل ، وتم بدء العمل من إدارة خدمات المستفيدين بإعداد دراسة شاملة لتطوير البرامج وخاصة في مجال الدمج والتمكين.

الداعمون والرعاة

أبرز التعليقات:

- عبارات شكر وتقدير.
- الدعاء والثناء على جهود الجمعية.
- طلب المزيد من الشراكات وتعزيز العلاقة.

التحليل:

تحتاج الجمعية إلى تحسين التواصل مع الداعمين، وتعزيز الشراكات، مع تحديث التقارير.

المتطوعون

لا يوجد أي ملاحظات واردة عبر منصة التطوع

التوصيات العامة:

- تعزيز قنوات التواصل مع أصحاب المصلحة.
- تحسين سرعة الاستجابة للملاحظات المتكررة.
- تنفيذ ورش عمل داخلية لتحليل نتائج الرضا من قبل كل قسم وتطوير الخطط.
- إدراج مؤشرات الرضا ضمن تقارير الأداء السنوية وتقارير الحوكمة ونشرها في الموقع الإلكتروني للجمعية.

خطة العمل والاعتماد:

- تقوم كل إدارة بقياس رضا أصحاب المصلحة وتحليل النتائج.
- تعرض الإدارة التنفيذية التقرير السنوي لمجلس الإدارة للاعتماد وإصدار التوصيات.
- تقوم الإدارة التنفيذية بإبلاغ الإدارات المعنية بتنفيذ توصيات مجلس الإدارة وإبلاغ المعنيين (أصحاب المصلحة) بتوصيات المجلس.
- يقوم كل قسم / إدارة بالعمل على التحسينات فوراً، ومن ثم إبلاغ المشاركين في الاستبانات بنتائج التحسين.



اطلع مجلس الإدارة على هذا التقرير وتم اعتماده وأصدر التوصيات بخصوصه
في اجتماعه رقم (٢) بتاريخ ٢٨/٠٥/٢٠٢٥ م