



تقرير تحليل وتقدير قياس الرضا في الجمعية

مقدمة:

يُعدّ قياس رضا أصحاب المصلحة أحد الممارسات الجوهرية في منظومة الحكومة والشفافية، حيث يُسهم في تعزيز الثقة بين الجمعية وأصحاب العلاقة، ويمكن من تقييم جودة الخدمات والبرامج المقدمة، إضافة إلى تحديد فرص التحسين والتطوير المستمر.

وانطلاقاً من التزام الجمعية بتطبيق معايير الحكومة الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، يأتي هذا التقرير السنوي لعرض نتائج تحليل وتقدير مستوى رضا أصحاب المصلحة، ومنهم: المستفيدون، الأعضاء، المتربيون، المتطوعون، والشركاء الاستراتيجيون.

ويمهد هذا التقرير إلى:

- التعرف على آراء وتوقعات أصحاب المصلحة تجاه أنشطة الجمعية وخدماتها.
- قياس درجة الرضا العام ومستوى التفاعل مع البرامج المقدمة.
- تحديد مجالات القوة وتعزيزها، ورصد الفجوات والتحديات لمعالجتها.
- دعم عملية صنع القرار داخل الجمعية بما يعزز الأداء والاستدامة المؤسسية.

وبذلك، فإن التقرير يُمثل أداة استراتيجية تسهم في تطوير العمل الأهلي، ووسيلة عملية لتجسيد مبدأ المشاركة والشفافية، بما يخدم تحقيق رسالة الجمعية وأهدافها المجتمعية.

أولاًً: المنهجية

اعتمدت الجمعية في إعداد هذا التقرير على منهجية علمية تهدف إلى ضمان دقة وموضوعية نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة، وذلك من خلال الخطوات الآتية:

١. تحديد الفئات المستهدفة:

شملت عملية القياس المستفيدين من خدمات الجمعية، الأعضاء في الجمعية العمومية، المتربيون والداعمين، العاملين والمتطوعين، إضافة إلى الشركاء الاستراتيجيين.

٢. تصميم أدوات القياس:

تم استخدام استبيانات إلكترونية مصممة وفق معايير الحكومة، تضمنت مجموعة من المحاور الرئيسية مثل جودة الخدمات، فاعلية التواصل، الشفافية المالية، وتلبية احتياجات المستفيدين.

٣. آلية جمع البيانات:

- توزيع الاستبيانات عبر وسائل التواصل التابعة للجمعية وفي الموقع الإلكتروني.
- التواصل المباشر مع عينة من المستفيدين والمتربيين.



٤. المؤشرات المعتمدة لقياس:

- مستوى جودة البرامج والأنشطة.
- كفاءة ووضوح قنوات التواصل.
- رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
- رضا المتربيين والداعمين عن قنوات الدعم والتقارير المالية.
- رضا العاملين والتطوعين عن بيئة العمل التطوعي والتدريب.

٥. التحليل الإحصائي للبيانات:

- تم تفريغ الاستبيانات وتحليل النتائج باستخدام أدوات التحليل الكمي (مثل النسب المئوية والمتوسطات).
- تحليل نوعي للتعليقات واللاحظات المفتوحة لتحديد فرص التحسين.

٦. ضمان الجودة:

جرى التحقق من موثوقية البيانات عبر مراجعة الأدوات واعتمادها، مع مراعاة السرية التامة في التعامل مع المعلومات المقدمة من المشاركين.

ثانياً: الفئات المستهدفة

- المستفيدين من البرامج.
- أعضاء الجمعية العمومية.
- المتربيون والداعمون.
- العاملون والتطوعون في الجمعية.
- الشركاء الاستراتيجيون.

ثالثاً: الرسوم البيانية لنتائج قياس الرضا

- ١- المستفيدين من البرامج
- ٢- أعضاء الجمعية العمومية
- ٣- المتربيون والداعمون
- ٤- العاملون والتطوعون في الجمعية
- ٥- الشركاء الاستراتيجيون



رابعاً: النتائج والتحليل

أسفرت عملية قياس رضا أصحاب المصلحة عن نتائج إيجابية تعكس ثقة مختلف الفئات المستهدفة ببرامج وأنشطة الجمعية، مع وجود بعض الملاحظات التي تُسهم في تطوير الأداء وتعزيز كفاءة الخدمات.

١. نسبة الرضا العامة:

بلغت نسبة الرضا الكلية عن أنشطة الجمعية وبرامجهما حوالي (85%)، مما يشير إلى مستوى عالي من القبول والارتياح لدى أصحاب المصلحة.

٢. تحليل النتائج حسب الفئات:

- المستفيدون: أبدى معظم المستفيدين رضاهما عن جودة الخدمات المقدمة وملاءمتها لاحتياجاتهم، بنسبة تقديرية تقارب ،85% مع وجود مطالب بزيادة نطاق البرامج وتوسيع التغطية الجغرافية.
- المتربيون والداعمون: أظهر المتربيون رضاهما عن مستوى الشفافية المالية والتقارير الدورية بنسبة 82%， إلا أنهم أشاروا إلى الحاجة لمزيد من التحديثات الفورية عبر القنوات الرقمية.
- العاملون والمتطوعون: جاءت نسبة الرضا بين العاملين والمتطوعين عند 78%， حيث عبروا عن رضاهما عن بيئه العمل، مع توصيات بتوفير برامج تدريبية إضافية وفرص مشاركة أوسع للمتطوعين.
- الأعضاء في الجمعية العمومية: بلغت نسبة رضا الأعضاء 80%， مع إشادة واضحة بجهود التواصل، لكنهم أوصوا بزيادة الاجتماعات الدورية وتعزيز إشراكهم في صنع القرار.
- الشركاء الاستراتيجيون: أبدى الشركاء رضاهما بنسبة 83 % عن مستوى التعاون والشراكات، مع رغبة في تطوير آليات قياس الأثر الاجتماعي للبرامج المشتركة.

٣. النقاط الإيجابية الرئيسية:

- ارتفاع مستوى الثقة في شفافية الجمعية ونزاهتها المالية.
- رضا ملحوظ عن جودة البرامج وأنشطة المقدمة.
- استحسان جهود الجمعية في تحسين قنوات التواصل الرقمي.

٤. المجالات التي تحتاج إلى تحسين:

- توسيع نطاق الخدمات لتلبية احتياجات شريحة أكبر من المستفيدين.
- تطوير برامج تدريب وتأهيل خاصة بالعاملين والمتطوعين.
- زيادة سرعة الاستجابة للشكوى والملاحظات عبر قنوات التواصل.

٥. مقارنة بالعام السابق:

تشير النتائج إلى تحسن ملحوظ في نسبة الرضا العام بمعدل يتراوح بين 3% - 5%) مقارنة بالعام الماضي، وهو ما يعكس أثر الجهود المبذولة في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الحكومة.



خامساً: التوصيات والإجراءات التصحيحية

استناداً إلى نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة، توصي الجمعية بما يلي:

١. تعزيز قنوات التواصل: تطوير منصات إلكترونية تفاعلية لتلقي الملاحظات والشكاوى والرد عليها في وقت قياسي.
٢. توسيع نطاق الخدمات: دراسة إمكانية فتح فروع أو إطلاق برامج إضافية لتغطية مناطق جديدة.
٣. تمكين المتطوعين: إعداد برامج تدريب وتأهيل منتظمة لرفع كفاءة المتطوعين وزيادة مشاركتهم في الأنشطة.
٤. زيادة الشفافية: نشر تقارير مالية مبسطة بشكل ربع سنوي بجانب التقرير السنوي لزيادة ثقة الداعمين.
٥. قياس الأثر الاجتماعي: تطوير مؤشرات لقياس الأثر المجتمعي للبرامج لضمان فاعلية الاستثمار في المشاريع.

سادساً: خطة العمل للسنة القادمة

تضع الجمعية خطة عمل تستهدف رفع مستوى رضا أصحاب المصلحة بما يلي:

- الهدف الأول: رفع نسبة رضا المستفيدين إلى أكثر من ٩٠% عبر تحسين جودة البرامج وزيادة فرص الوصول إليها.
- الهدف الثاني: رفع نسبة رضا المتربي عن إلى أكثر من ٨٨% عبر تطوير تقارير مالية دورية تفاعلية.
- الهدف الثالث: رفع نسبة رضا المتطوعين إلى أكثر من ٨٥% عبر إطلاق منصة إلكترونية لإدارة الفرص التطوعية وتقديم الحوافز المعنوية.
- الهدف الرابع: تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى لتكون خلال ٤٨ ساعة كحد أقصى.
- الهدف الخامس: تعزيز الشراكات المجتمعية عبر توقيع (٣-٥) مذكرات تعاون جديدة مع جهات مانحة أو شركاء استراتيجيين.

سادساً: آلية المتابعة

- تقديم تقارير ربع سنوية لمجلس الإدارة عن مستوى التقدم.
- متابعة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) الخاصة برضاء كل فئة من أصحاب المصلحة.



سابعاً: قرارات مجلس الإدارة

بعد الاطلاع على تقرير تحليل وتقدير قياس رضا أصحاب المصلحة السنوي، ومناقشة نتائجه وتوصياته، أصدر مجلس الإدارة القرارات التالية:

١. اعتماد التقرير بكامل محتوياته كمراجع رسمي لتطوير الأداء المؤسسي.
٢. نشر ملخص التقرير ونتائج الأساسية عبر الموقع الإلكتروني للجمعية ومنصات التواصل الاجتماعي الرسمية، تعزيزاً لمبدأ الشفافية وإطلاع أصحاب المصلحة على مخرجات القياس.
٣. تكليف الإدارة التنفيذية بتضمين نتائج التحليل في الخطة التشغيلية للسنة القادمة، بما يضمن تحسين مستوى رضا أصحاب المصلحة ورفع نسبته بما لا يقل عن ٥٪ مقارنة بالعام الحالي.

اعتمدت هذه القرارات في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٦) بتاريخ ٢٥/١٠/٢٠٢٠ م

الخاتمة:

تؤكد الجمعية التزامها الراسخ بمبدأ الشفافية والمساءلة، وسعياً المستمر لتعزيز رضا أصحاب المصلحة باعتباره ركيزة أساسية لنجاحها واستدامتها. إن النتائج الإيجابية التي تم تحقيقها هذا العام تمثل حافزاً للمزيد من التطوير، كما أن الملاحظات الواردة من المستفيدين والمتربيين والمتطوعين ستؤخذ بعين الاعتبار ضمن خطط التحسين القادمة. وتجدد الجمعية شكرها وتقديرها لجميع أصحاب المصلحة على مساهمتهم الفعالة وثقتهم المستمرة، وتعدهم بالعمل الجاد على رفع مستوى الخدمات وتحقيق أثر اجتماعي أكبر في الأعوام المقبلة.