



جمعية الإرشاد النفسي و النفسي  
FAMILY AND PSYCHOLOGICAL  
COUNSELING ASSOCIATION

ترخيص رقم 1126

## تقرير التغذية الراجعة من عمليات التقييم لقياس رضا أصحاب العلاقة التي تمت خلال عام 2023

الإصدار الأول : 2023



@fpca\_orgsa

أنعم بالحياة ..

## مقدمة:

انطلاقاً من حرص الجمعية لتقديم 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

## الخطوات العلمية:

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

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

## التوصيات والمقترحات:

- تعد نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمرها الذي لا يتجاوز 5 سنوات
- الخطة الاستراتيجية تُلبي احتياج المجتمع
- تقارير الأداء الربعية وتحليل لواقع عمل الجمعية والتطوير المستمر
- اصدار سياسة وآلية للمتعاملين مع الجمعية وألوية تقديم الخدمة لكل مستفيد
- 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 3 اشهر.
- العمل على تسريع عملية الرد على المستفيدين.
- مراجعة دورية للخدمات المقدمة للمستفيدين والتأكد من وصلها لهم.
- التوصية بالاجتماع مع العاملين بالجمعية ومناقشة الاقتراحات.
- العمل على تنفيذ الاقتراحات حسب إمكانيات الجمعية الحالية.
- عمل لقاء مع الموظفين لمناقشة مقترحاتهم ومتطلباتهم واطلع المجلس على جميع المقترحات التي ذكرت في الاستبيان
- زيادة عدد الموظفين تم تفعيل منصة التطوع واطاعة فرص تطوعية نظرا لان الوضع الحالي للجمعية لا يسمح بزيادة عدد الموظفين لكن بالتأكيد سيتم التوظيف لاحقا.
- التعريف بالجمعية – من خلال تفعيل جميع برامج التواصل الاجتماعي ونشرها والتعريف بالجمعية.
- زيادة فرص التدريب والتطوع – من خلال تفعيل منصة التطوع واطاعة فرص تطوعية وتدريب الكوادر البشرية في سوق العمل
- تكثيف البرامج والفعاليات والمشاركات المجتمعية من خلال زيادة البرامج والفعاليات وستزداد بشكل تدريجي شيئا فشيئا.
- 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 بدوارهم وهامهم.
- توسيع نطاق الخدمات من خلال تنوع البرامج والمشاريع والمبادرات.

### تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا أعضاء الجمعية العمومية:

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف	% 100	% 100
ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية	% 100	% 100
ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية	% 100	% 100
ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم	% 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	تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا	

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

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
هل توقيت عقد اجتماعات المجلس مناسب في وجهه نظر	% 100	% 100

% 100	% 100	هل كان التواصل بشأن حضور الاجتماعات وتحديد المواعيد كافيًا
% 100	% 100	هل كان عدد الاجتماعات خلال عام 2023م يحقق طموحك كعضو مجلس
% 100	% 100	هل محاور الاجتماعات كانت تصلك بشكل واضح قبل الاجتماع
% 100	% 100	هل القرارات التي اتخذت في الاجتماعات لها تأثير إيجابي واضح على الجمعية
% 100	% 100	هل تجد خلال الاجتماعات بأن هناك تفاعل في طرح الآراء تثري الجو العام للاجتماعات
تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا		الانطباع العام عن رضا أعضاء مجلس الإدارة

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

نسبة الرضا	نسبة الاستجابة	الاستطلاع
% 90	% 100	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه في الجمعية مرضٍ لك من حيث المقارنة بزملائك وبالسوق المحلي وبحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل
% 90	% 100	يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك
% 90	% 100	يمثل الحافز السنوي حافزا معنويا لزيادة انتاجياتك
% 100	% 100	لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك
% 100	% 100	رايكم اعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية
% 100	% 100	تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية
% 100	% 100	لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على اكمل وجه
% 100	% 100	لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل
% 100	% 100	مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية
% 100	% 100	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية
% 100	% 100	أفكارك ورائتك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للقرارات
% 100	% 100	تجد تقديرا من قبل مديريك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي
% 100	% 100	يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية
% 100	% 100	مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق
% 100	% 100	يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مدير المباشر
% 100	% 100	في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فانك على أتم الاستعداد لذلك
% 100	% 100	تستطيع ان تعبر عن رايك بحرية وبدون خوف من مديريك
تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا		الانطباع العام عن رضا الموظفين

### تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا المستفيدين:

نسبة الرضا	نسبة الاستجابة	الاستطلاع
% 90	% 100	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بكل يسر وسهولة
% 90	% 100	الجمعية ذات جودة عالية

% 90	% 100	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسب جداً
% 100	% 100	سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة ممتاز وجذاباً
% 100	% 100	كفاءه أداء العاملين في الجمعية مميزاً
% 100	% 100	استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعاً ومقنعاً
% 100	% 100	إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة
% 100	% 100	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميزاً
% 100	% 100	الإجراءات والتعليمات والأنظمة في الجمعية واضحة وشفافة
% 100	% 100	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساواة
% 100	% 100	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع
تعتبر نسبة الرضا ممتازة جداً		الانطباع العام عن رضا المستفيدين

## تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع قياس

### الرضا:

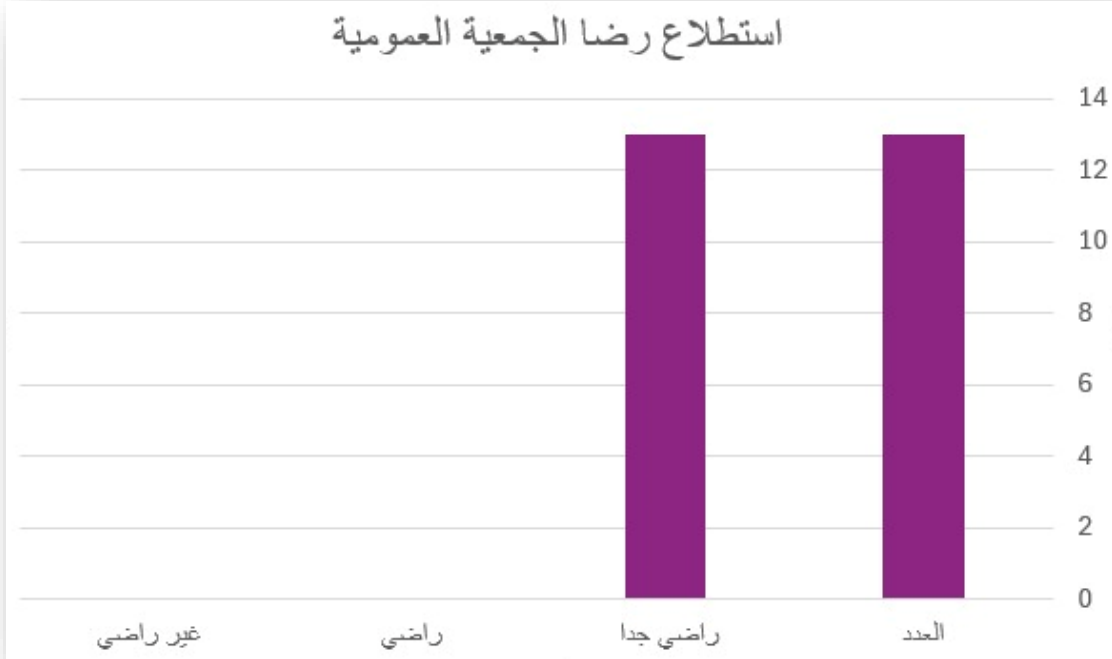
الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
الانطباع العام عن خدمات الجمعية	% 100	تعتبر نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمر الجمعية الذي لا يتجاوز 5 سنوات.
خدمات الجمعية تلبي احتياجات المجتمع		إعداد خطة استراتيجية تلبي احتياجات المجتمع
خدمات الجمعية تخصصية متميزة و متطورة		التقارير المالية الدورية الربعية
الانطباع العام عن رضا المستفيدين		تعتبر نسبة الرضا ممتازة جداً

### معلومات الاستبيان:

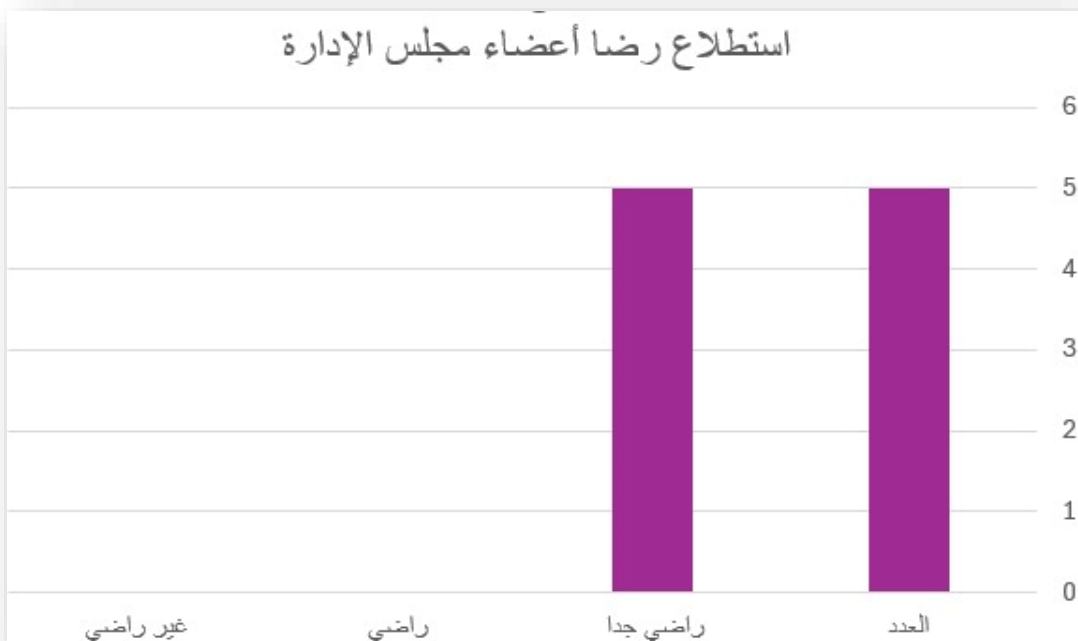
البند	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	<ul style="list-style-type: none"> <li>قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية</li> <li>قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة</li> <li>قياس رضا الموظفين</li> <li>قياس رضا المستفيدين</li> </ul>
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	<ul style="list-style-type: none"> <li>أعضاء الجمعية العمومية</li> <li>أعضاء مجلس الإدارة</li> <li>الموظفين</li> <li>المستفيدين من خدمات الجمعية</li> </ul>
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	الإدارة التنفيذية

## تحليل قياس الرضا:

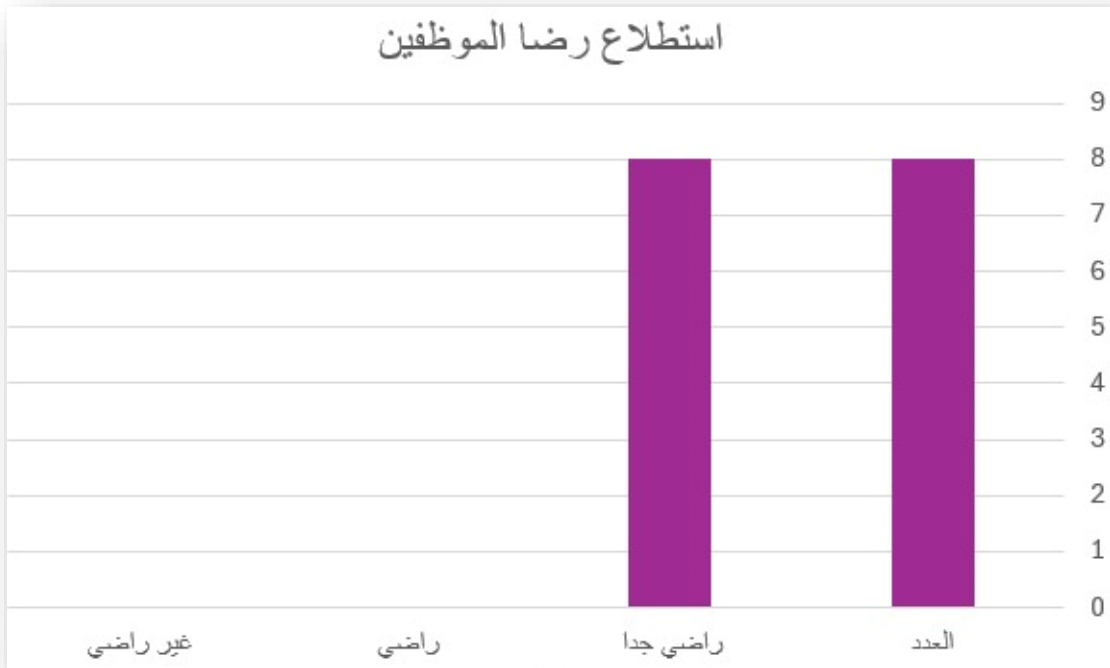
### أولاً: رضا أعضاء الجمعية العمومية:



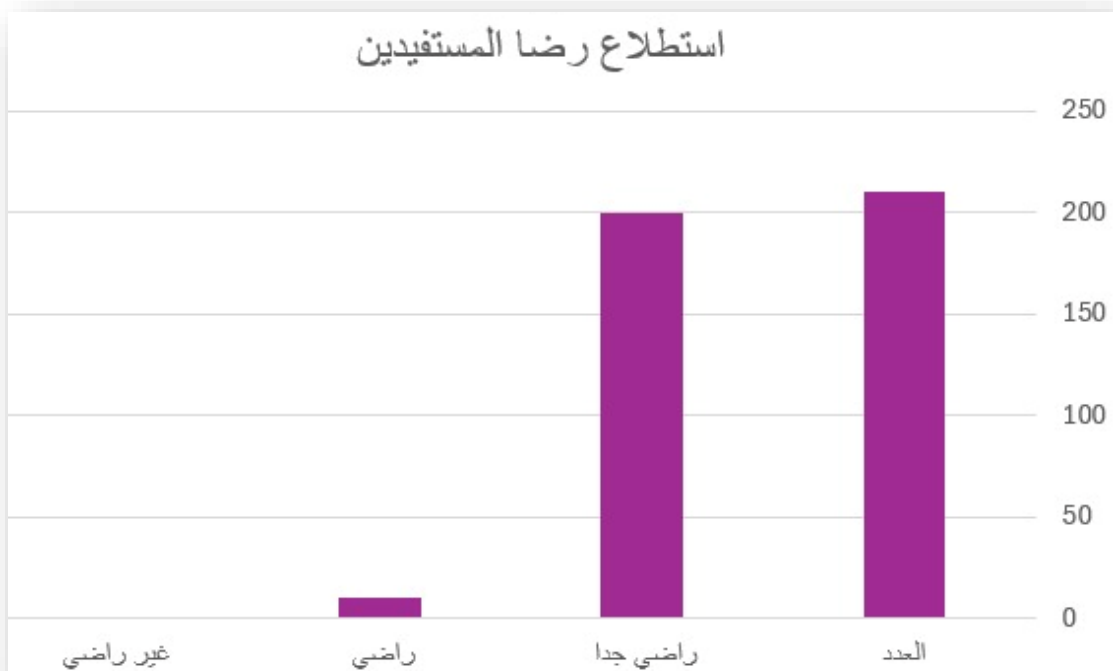
### ثانياً: رضا أعضاء مجلس الإدارة:



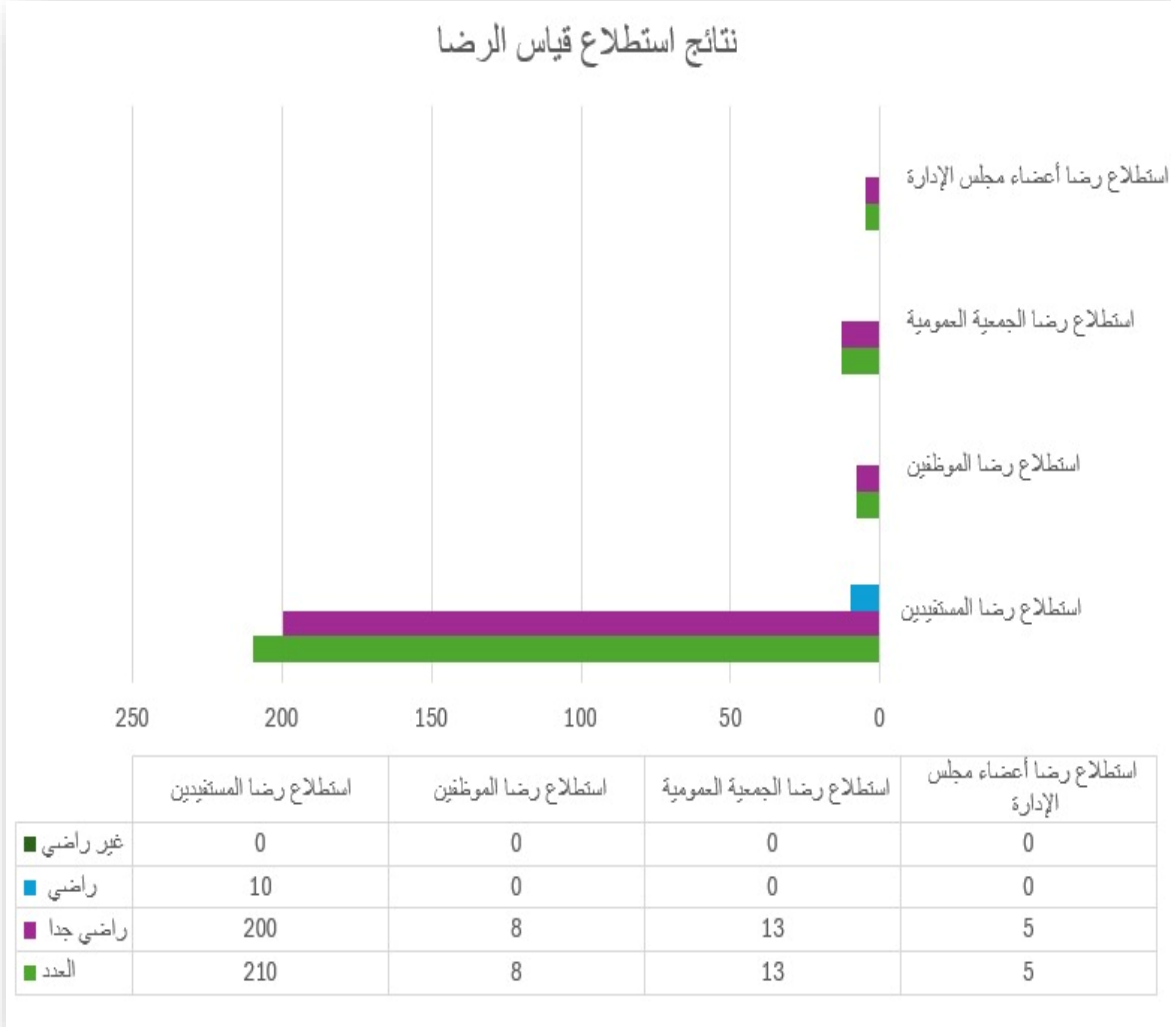
### ثالثا: رضا الموظفين:



### رابعا: رضا المستفيدين:



خامسا: التحليل الشامل لعمليات التقييم لقياس رضا أصحاب العلاقة التي  
تمت خلال عام 2023 :



**اعتماد التوصيات:**

تم اعتماد هذه التغذية الراجعة من عمليات تقييم وقياس رضا المستخدمين لجمعية الإرشاد الأسري والنفسي من مجلس الإدارة.

رئيس مجلس الإدارة

د. جزاء بن مرزوق المطيري