



جمعية الإرشاد النفسي و النفسي
FAMILY AND PSYCHOLOGICAL
COUNSELING ASSOCIATION

ترخيص رقم 1126

تقرير تقييم المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية خلال عام 2023

الإصدار الأول : 2023



@fpca_orgsa

أنعم بالحياة ..

مقدمة:

تعمل جمعية الإرشاد الأسري والنفسي على مشروع تحسين قياس الرضا للمستفيدين وأخذين بالاعتبار بنود التقييم لتحديد أولويات التحسين. وتمثل السياسات أهم العناصر الموجهة لإجراءات العمل اليومية وتعرف من خلال نصوص محددة توضح القواعد التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الإجراءات اليومية، وهي تختلف عن المبادئ الموجهة للعمل في أنها يمكن ترجمتها إلى قواعد عمل أتمتها في نظم آلية تدعم تنفيذ الإجراءات مما يعطي للسياسات مصداقية عالية في الالتزام.

ويتم تعريف السياسات من خلال:

- اسم السياسة: يقصد به الموضوع.
- كيفية تطبيق السياسة.
- تحديد حالة السياسة مثال: (مقترحة - تحت الدراسة - معتمدة - معلقة - ملغية)
- مستوى التنفيذ: ويحدد هل تنفيذ السياسة ملزم بدون أي خيارات إلا في حالات التي تنص فيها السياسة على موضوع عدم الالتزام أو يمكن ان يعطى المنفذ خيار التنفيذ من عدمه او ممكن أن تكون السياسة يوصى بتطبيقها، ولكنها غير ملزمة.
- مسؤول السياسة.
- اعتماد السياسة على سياسات أخرى.
- معايير وضع السياسة.
- وثائق توضيحية حول تطبيق السياسة.

ومن المهام أن تتم عملية إدارة السياسات من خلال إجراءات توضح:

- كيفية تقديم مقترحات السياسات والمصادقة عليها والصلاحيات الممنوحة.
 - آلية دورية لمراجعة فعالية وتوقيت السياسات.
 - كيفية إعلام المتابعين للسياسة بأي تغييرات مقترحة.
- ### مصادر بناء عمليات تقييم المستفيدين:
1. دليل معيار الشفافية والإفصاح – المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
 2. دليل معيار الامتثال والالتزام – المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
 3. دليل السلامة المالية – المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
 4. اللوائح والسياسات والأدلة. منها سياسات تعارض المصالح.
 5. مواد حوكمة الجمعيات الأهلية.
 6. الأنظمة واللوائح والسياسات والأدلة المتعلقة بالعمل الخيري في المملكة العربية السعودية – إعداد المركز الدولي للأبحاث والدراسات(مداد).

الهدف من ملخص تقييم خدمات المستفيدين:

التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقا لنتائج الرضا المكتسبة.

الهدف من المشروع:

- التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.

- التعرف على جودة البرامج والمشاريع والمبادرات والخدمات المقدمة من الجمعية للمستفيدين بكافة انواعهم.
- التعرف على أوجه القصور والنقص في التعاملات مع مختلف أنواع المستفيدين.
- لتحقيق مستوى أفضل من الرضا لدى العملاء.
- لزيادة التواصل مع العملاء لمعرفة شكاويهم والعمل على حلها او علاجها في أقرب وقت ممكن.
- لتطوير أداء مقدمي الخدمة.
- قياس مستوى أداء مناطق القوة والضعف في المنظمات.
- تطوير المنظمة من خلال المقترحات والتوصيات.

الادوات المستخدمة:

قياس مستوى رضا المستفيدين من خلال استبانة سرية بروابط لحماية الخصوصية ومعرفة النتائج، هناك تعبير مستخدم في الغرب يقول: إذا كنت لا تستطيع قياس أمر ما، فإنك لا تستطيع تطويره، فإذا تبنت المنظمات نظاما او إجراءات فعالة لقياس رضا العملاء، فإنها سوف تنجح في التطوير المستمر للسلع التي تنتجها أو الخدمات التي تقدمها بناء على معطيات المقياس المستخدم.

أدوات القياس التي يمكن استخدامها:

1. الاتصالات الهاتفية
2. المقابلات
3. الاستبانات
4. المقاييس
5. البريد الإلكتروني
6. وسائل التواصل الاجتماعي
7. أجهزة إلكترونية

عملية قياس رضا العملاء أو المستفيدين عملية ليست سهلة ، و إنما هي صعبة بعض الشيء.

■ صعوبات تواجه عملية قياس رضا العملاء أو المستفيدين:

1. رضا المستفيدين يختلف من شخص لآخر، ومن موقف لآخر ومن مقدم لآخر.
2. رضا المستفيدين يعتمد على عدد كبير ومتنوع من المتغيرات النفسية والاجتماعية، والعقلية، والجسمية، والاقتصادية.
3. مستوى رضا المستفيدين يمكن أن يختلف تبعاً لخيارات أخرى لدى العميل منها على سبيل المثال أسلوب التعامل.
4. عدم اهتمام كثير من المنظمات بعملية قياس الرضا.
5. لقياس الأنشطة سهلة القياس في موضوع رضا المستفيدين والتي تكون جودة الخدمات ضعيفة.
6. وجود تداخل بين المقاييس التي تدور حول رضا المستفيدين.
7. عدم وجود توفر كفاءات على قياس رضا المستفيدين في كثير من المنظمات.

■ اهداف قياس رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية:

1. معرفة الإيجابيات
2. معرفة السلبيات
3. رصد الأخطاء
4. الحصول على مقترحات
5. الحصول على أفكار جديدة لتطوير الخدمات
6. معرفة المواعيد المناسبة للجمهور
7. معرفة شكاوي الجمهور-البلاغات-الاستفسارات

■ المسؤول عن القيام بعملية قياس رضا المستفيد:

1. المدير التنفيذي
2. الباحث الاجتماعي
3. العلاقات العامة
4. الموارد البشرية

■ كيفية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات:

1. الاتصال الهاتفي
2. صناديق المقترحات والشكاوي
3. الهاتف
4. مقابلة عينة من المستفيدين في مواقع تقديم الخدمات
5. ارسال استبيان الكتروني لعينة من المستفيدين

■ مجالات تركيز عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات

1. أسلوب أداء الخدمة
2. أسلوب تعامل العاملين
3. تكلفة الخدمة
4. السرعة في الاداء
5. السلامة والأمان
6. وقت أداء الخدمة
7. التجديد وتقديم خدمات جديدة
8. مقترحات المستفيدين للتنفيذ

■ الصعوبات التي تواجه عملية قياس رضا المستفيد عن الخدمات

1. عدم اهتمام الجمعية بعملية قياس رضا المستفيدين
2. عدم اهتمام المستفيدين بأبداء رأيهم في خدمات الجمعية
3. عدم توفر الموارد المالية لشراء الأجهزة الالكترونية
4. عدم توافر الأشخاص المهنيين في الجمعية

■ دورية قياس الرضا عن خدمات الجمعية

كل 6 اشهر

■ مدى الاستجابات لبعض مقترحات وتوصيات الجمعية

نعم

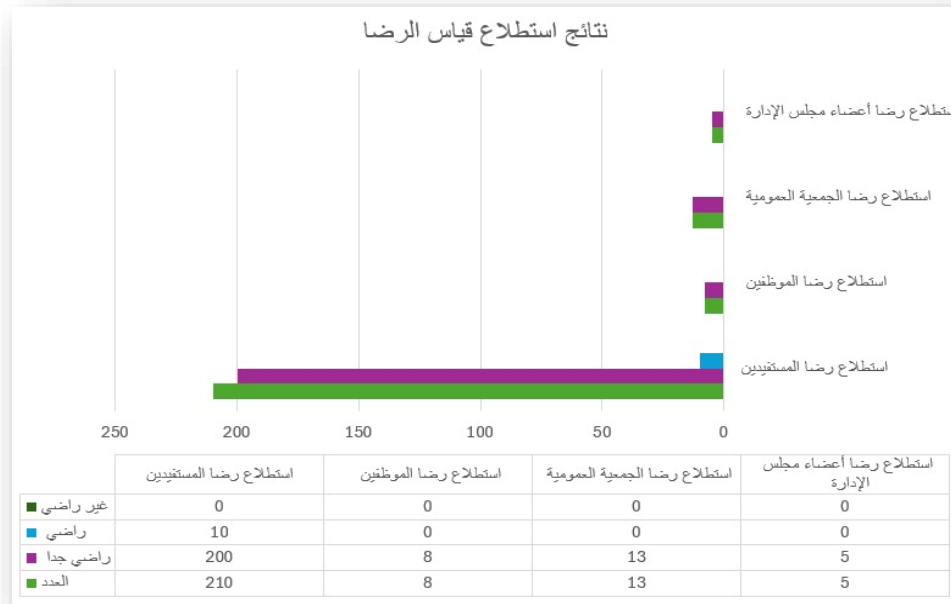
■ مدى اشراك بعض افراد المستفيدين في تطوير خدمات الجمعية

نعم

■ الصعوبات التي تواجه عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات

1. عدم اهتمام أصحاب العلاقة بقياس الرضاء وابداء رايهم في خدمات الجمعية.
2. عدم توفر الموارد المالية لشراء الأجهزة الالكترونية.

■ النموذج النهائي لنتائج قياس الرضا



تم اعتماد هذه التغذية الراجعة من عمليات تقييم وقياس رضا المستفيدين لجمعية الإرشاد الأسري والنفسي في اجتماع مجلس الإدارة السادس في دورته الثانية.

رئيس مجلس الإدارة

د. جزاء بن مرزوق المطيري