

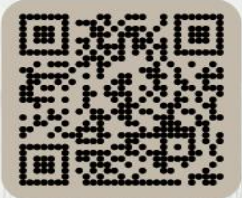


الخطة الاستراتيجية

لجمعية سلال

قياس الرضا

(استراتيجية القياس - تقرير قياس الرضا - تحليل قياس الرضا)



01

استراتيجية
قياس الرضا

استراتيجية قياس الرضا

قياس الرضا هو عملية مهمة لمتابعة مدى رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة، ويمكن أن تؤثر نتائج القياس في تحسين الخدمات الاستجابة لاحتياجات مستخدمي جمعية سلال الغذائية. كما نستعرض استراتيجية قياس الرضا المتبعة في جمعية سلال:

1. تحديد أهداف القياس

- **تحديد ما الذي ترغب في قياسه:** مثل مستوى الرضا العام، وقت الانتظار، جودة الخدمة، وتوافر المعلومات.
- **تحديد الفئات المستهدفة:** مثل الجمعيات، المستخدمين المباشرين.

2. تصميم أدوات القياس

• استطلاعات الرأي (الاستبيانات):

- تصميم استبيان يتضمن أسئلة مغلقة (مثل مقياس ليكرت) وأخرى مفتوحة لجمع آرائهم بالتفصيل.
- تضمين أسئلة حول جوانب محددة من الخدمة (الجودة، التوقيت، الملاءمة).

• المقابلات الفردية:

- إجراء مقابلات شخصية مع بعض المستخدمين للحصول على فهم أعمق لتجاربيهم.

3. جمع البيانات

• طرق جمع البيانات:

- استخدام الوسائل الرقمية (مثل البريد الإلكتروني أو التطبيقات) لتوزيع الاستبيانات.
- تنظيم مقابلات ومجموعات التركيز بشكل مباشر – ان أمكن-.

• تحديد فترات جمع البيانات:

- القيام بذلك بعد تقديم الخدمة مباشرة أو على فترات منتظمة.

4. تحليل البيانات

• تحليل النتائج:

- استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم الرضا العام والاتجاهات.
- تقييم النقاط القوية والضعيفة في الخدمة بناءً على ردود الفعل.

• إعداد تقارير:

- تجميع المعلومات في تقارير تعرض النتائج بشكل واضح، مع تحديد المجالات التي تحتاج لتحسين.

استراتيجية قياس الرضا

باتباع هذه الاستراتيجية، يمكن لجمعية سلال الغذائية قياس وتحسين رضا المستفيدين بشكل فعال.

3.5. تصميم استراتيجيات التحسين

• تحديد مجالات التحسين:

- وضع خطط عمل لتلبية احتياجات المستفيدين وتحسين تجربتهم بناءً على التعليقات.

• إشراك المستفيدين في الحلول:

- طلب أفكار أو اقتراحات منهم حول كيفية تحسين الخدمات.

6. التواصل مع المستفيدين

• إبلاغ المستفيدين بالنتائج:

- مشاركة النتائج معهم وما سيتم اتخاذه من خطوات تحسينية بناءً على ملاحظاتهم.

• بناء الثقة:

- التأكيد على أهمية آرائهم وأنها تؤخذ بعين الاعتبار.

7. تقييم الأداء المستمر

• تكرار العملية:

- القيام بجمع البيانات بانتظام لقياس تقدم التحسينات واستمرار الرضا.

• مراجعة وتحديث الاستراتيجية:

- تعديل أدوات القياس والنهج بناءً على التغيرات في احتياجات المستفيدين أو ظروف السوق.

02

نتائج قياس الرضا

(تحليل النتائج - التغذية الراجعة - خطط الاستجابة)

نتائج قياس الرضا

تتهج جمعية سلال الغذائية في قياس رضا مستفيديها إلى الالتزام باستراتيجية قياس الرضا، وتحليل نتائج قياس الرضا بمستوياتها (عالي جدا - عالي - متوسط - منخفض) والاهتمام بالتغذية الراجعة وخطط الاستجابة لتلك النتائج لينعكس ذلك على مشاريعها المستقبلية. مرفق أمثلة على ذلك.

م	الجهة	المنطقة	عدد السلال	قياس الرضا	تحليل قياس الرضا	المشروع	وسيلة التواصل	جمعية سلال الغذائية - المشاريع المعتمدة - الدعم	
								عدد السلال	قياس الرضا
								000-500	
1	جمعية الزرعية بالخقو	جازان	93	91%		السلال الغذائية		555385751	
2	جمعية الأسر المتشائمة	القصيم	350	98%	تم تحليل رضا المستفيدين وهو على النحو التالي:	السلال الغذائية		557967794	
3	جمعية الزرعية في محافظة خضد	جازان	93	90%	[على مستوى السلال الغذائية]	السلال الغذائية		505771406	
4	جمعية الزرعية بغلف	الرياض	93	97%	هناك رضا عالي (96%) للسلال ومحتواها وشموليتها ونوعيتها وتلقي الاحتياج	السلال الغذائية		507273511	
5	جمعية البر والرفاهية الاجتماعية الأهلية بآرن	المدينة المنورة	178	99%	للمستفيدين بشكل متكامل. وهذا الأمر مستند على الممارسة التطويرية والميدانية	السلال الغذائية		550912111	
6	جمعية البر والخدمات الاجتماعية بسميت العليا	عسير	470	93%	لعمامة جمعية سلال في كفاءة اختيار نوع المنتجات الغذائية واختيارها وتحليلها	السلال الغذائية		555965777	
7	جمعية بر الخوارزمياء شرق خليص	مكة المكرمة	1300	98%	التغذية الراجعة وخطط الاستجابة	السلال الغذائية		503634909	
8	جمعية الفلاح الزرعية	الرياض	205	94%	الاستمرار على نفس النهج والجودة	السلال الغذائية		507897143	
9	اللجنة الوطنية لرعاية السجناء والمفرج عنهم - الشرفية -	الشرفية	1	.		السلال الغذائية		541453207	
10	جمعية الزرعية بمحافظة العقيق	الباحة	190	99%	[على مستوى أعداد السلال]	السلال الغذائية		557239283	
11	جمعية البريام النوم	مكة المكرمة	206	91%	هناك رضا متوسط (88%) ويرغب من المستفيدين بزيادة حصة المستفيدين من	السلال الغذائية		530489818	
12	الخدمات الإنسانية ببركزا القوسوس	حائل	288	99%	السلال بشكل أكثر ليغطي الاحتياج بشكل أكبر	السلال الغذائية		500406404	
13	جمعية الزرعية بالمحابت بمنطقة حائل	حائل	300	91%	التغذية الراجعة وخطط الاستجابة	السلال الغذائية		555163379	
14	جمعية الزرعية بالبردية	الرياض	301	90%	التوصية بالوصول لمح أكبر لا يتكامل سلال	السلال الغذائية		535448381	
15	مكتب فرع الفحو التابع لجمعية البر بربوع العين	مكة المكرمة	822	92%	تعليم بالوصول لمح أكبر. جعل العمل على مشروع سلال أكبر	السلال الغذائية		55756341	
16	جمعية الزرعية بتامة بالنسروثلشمع	عسير	150	96%	[على مستوى سرعة وصول السلال]	السلال الغذائية		501150892	
17	جمعية سناعي النسانية	الرياض	335	91%	هناك رضا عالي على المدد من طلب الخدمة	السلال الغذائية		538542137	
18	الجمعية الزرعية لرعاية الأيتام بنبوك	تبوك	50	99%	وهي توصيلها بالإضافة بالإضافة لعودة	السلال الغذائية		530732432	
19	جمعية الوصول الزرعية	الرياض	388	97%	التخزين عن اسلام السلال وهذا يرفع	السلال الغذائية		555219340	
20	جمعية رعاية الأيتام بطريف	الحدود الشمالية	54	99%	لا التزام الجمعيات برعاية جمعية سلال	السلال الغذائية		506699171	
21	الجمعية الزرعية بالفرحات	العويف	142	92%	الغذائية العامة مستويين وتلقي السلال	السلال الغذائية		564599928	
22	جمعية الزرعية بمنطقة بنجران	نجران	270	94%	هذا النوع الاجتماعي للجمعيات التحسين	السلال الغذائية		503158419	
23	جمعية سلال الغذائية	الرياض	292	99%	على الاستمرارية بنفس الغداء والكفاءة	السلال الغذائية			

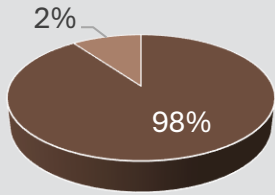
عنوان	الجهة	عدد السلال	قياس الرضا	ملاحظات
عنوان	السلال الغذائية	93	91%	مطابق عدد السلال
لوع	السلال الغذائية	350	98%	مطابق عدد السلال
لوع	السلال الغذائية	93	90%	مطابق عدد السلال
من تشاركه على	السلال الغذائية	93	97%	مطابق عدد السلال
لوع	السلال الغذائية	178	99%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	470	93%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	1300	98%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	205	94%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	1	.	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	190	99%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	206	91%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	288	99%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	300	91%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	301	90%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	822	92%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	150	96%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	335	91%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	50	99%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	388	97%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	54	99%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	142	92%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	270	94%	مطابق عدد السلال
مرفق في لوع	السلال الغذائية	292	99%	مطابق عدد السلال

متوسط نتائج قياس الرضا المشاريع 98%

نتائج قياس الرضا

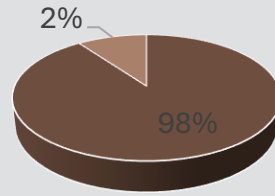
تنهج جمعية سلال الغذائية في قياس رضا موظفي الجمعية للرقى بيئة العمل وبناء القدرات الداخلية والتحسين والتطوير المستمر..

ما مدى رضاك العام؟



ممتاز جيد جداً

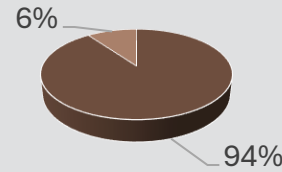
كيف تقيم التعاون بين المتطوعين ومنسوبي الجمعية؟



ممتاز جيد جداً

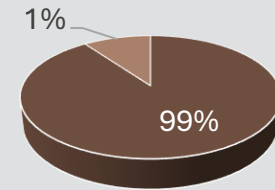
كيف تقيم فرص التطور والتعلم المتاحة لك

كموظف/متطوع في الجمعية؟



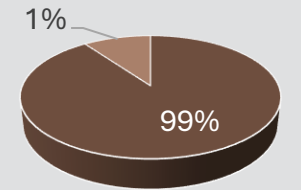
ممتاز جيد جداً

كيف تقيم الدعم الذي تتلقاه من الإدارة؟



ممتاز جيد جداً

ما مدى رضاك عن بيئة العمل في الجمعية؟



ممتاز جيد جداً

متوسط نتائج قياس الرضا الموظفين 99%

- تم التوجيه بعمل خطة تدريبية لعام 2025م واعتمادها
- تم تحديث لائحة الموارد البشرية متضمنة الية الحوافز
- التوصية بنشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية

**التغذية الراجعة
وتوصيات المجلس**

- تم اقتراح عمل خطة تدريبية شاملة لكل موظف
- وضع آلية واضحة الحوافز للموظفين
- تكثيف أنشطة اجتماعية لاستمرار خلق بيئة مثالية

أبرز الملاحظات

شكراً لكم

جمعية سلال الغذائية