

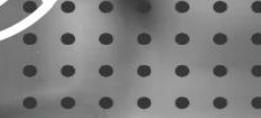
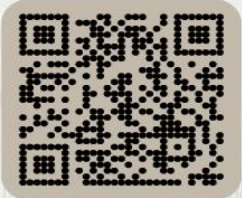


الخطة الاستراتيجية

لجمعية سلال

قياس الرضا والاثـر 2025م

(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 لتجاربتهم.

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 المستخدمين بشكل فعال.

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 المستخدمين أو ظروف السوق.

3. 5. تصميم استراتيجيات التحسين

تحديد مجالات التحسين:

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

إشراك المستخدمين في الحلول:

- طلب أفكار أو اقتراحات منهم حول كيفية تحسين الخدمات.

6. التواصل مع المستخدمين

إبلاغ المستخدمين بالنتائج:

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

بناء الثقة:

- التأكيد على أهمية آرائهم وأنها تؤخذ بعين الاعتبار.

02

نتائج قياس الرضا

(تحليل النتائج - التغذية الراجعة - خطط الاستجابة)

نتائج قياس الرضا

تنهج 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.

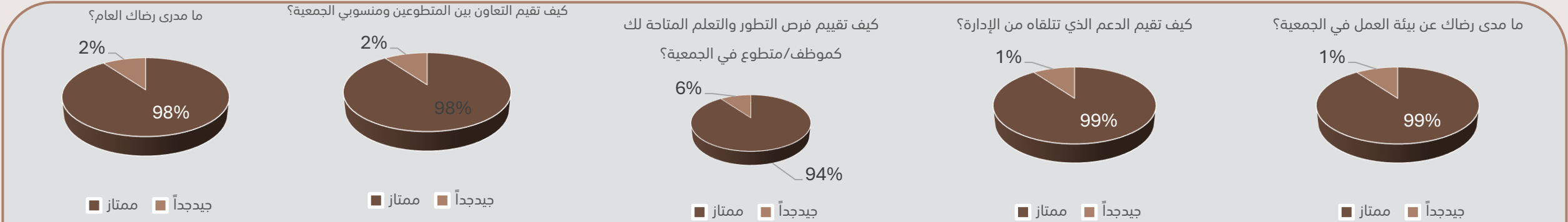
جمعية سلال الغذائية - المشاريع المندمجة - الدعم					
السلال الغذائية					
م	الجهة	المنطقة	عدد السلال	قياس الرضا	المشروع
				تحليل قياس الرضا	يشمل التغذية الراجعة وخطط الاستجابة
500-000					
وسيلة التواصل					
1	جمعية الرضا الصحية بالبحر	جازان	93	91%	السلال الغذائية
2	جمعية الأسر المتضاربة	القصيم	93	98%	السلال الغذائية
3	جمعية الرضا الصحية في محافظة حزم	جازان	93	90%	السلال الغذائية
4	جمعية الرضا الصحية بفيف	الرياض	93	97%	السلال الغذائية
5	جمعية الرواد والخدمات الاجتماعية (الأغلبية بأثر)	المنيرة المنيرة	93	99%	السلال الغذائية
6	جمعية الرواد والخدمات الاجتماعية (نسبت الغالب)	عمير	93	93%	السلال الغذائية
7	جمعية برغالوزرواحام شرق خليص	مكة المكرمة	93	98%	السلال الغذائية
8	جمعية الفلاح الصحية	الرياض	93	94%	السلال الغذائية
9	الجمعية الوطنية لخدمة السجناء والمفرج عنهم - الشرفية -	الشرفية	93	-	السلال الغذائية
10	جمعية الرضا الصحية بمحافظة العقيل	البحا	93	99%	السلال الغذائية
11	جمعية التراب النور	مكة المكرمة	93	91%	السلال الغذائية
12	الخدمات الإنسانية بمرکز الشفوس	حائل	93	99%	السلال الغذائية
13	جمعية الرضا الصحية بالبحر (بمشاركة حائل)	حائل	93	91%	السلال الغذائية
14	جمعية الرضا الصحية بالبريد	الرياض	93	90%	السلال الغذائية
15	مكتب فرع الفصح التابع لجمعية التراب النور	مكة المكرمة	93	92%	السلال الغذائية
16	جمعية الرضا الصحية بعامه بالشعر وبتلحمر	عمير	93	90%	السلال الغذائية
17	جمعية سلال النسانية	الرياض	93	99%	السلال الغذائية
18	الجمعية الصحية لرعاية الأيتام بنوك	تبوك	93	91%	السلال الغذائية
19	جمعية الوصول الصحية	الرياض	93	97%	السلال الغذائية
20	جمعية رعاية الأيتام بطريق	الحدود الشمالية	93	95%	السلال الغذائية
21	الجمعية الصحية بالبحر	الحدود الشمالية	93	92%	السلال الغذائية
22	جمعية الرضا الصحية بالبحر (بمشاركة سلال بنجران)	جوف	93	94%	السلال الغذائية
23	جمعية سلال الغذائية	الرياض	93	99%	السلال الغذائية

مطابق لجمعية سلال الغذائية - الدعم									
السلال الغذائية									
م	الجهة	المشكلة	عدد السلال	قياس الرضا	تحليل قياس الرضا				
					يشمل التغذية الراجعة وخطط الاستجابة				
500-000									
وسيلة التواصل									
1	جمعية الرضا الصحية بالبحر	جازان	93	91%	تم تحليل رضا المستفيدين وهو على النحو التالي:				
2	جمعية الأسر المتضاربة	القصيم	93	98%	هناك رضا عالي (96%) للسلال ومحتواها وشموليتها ونوعيتها والتي الاحتياج				
3	جمعية الرضا الصحية في محافظة حزم	جازان	93	90%	للمستفيدين بشكل متكامل. وهذا الأمر				
4	جمعية الرضا الصحية بفيف	الرياض	93	97%	مستند على الدراسة التحليلية والتجريبية				
5	جمعية الرواد والخدمات الاجتماعية	المنيرة المنيرة	93	99%	لعدلية جمعية سلال في كيفية اختيار نوع				
6	جمعية الرواد والخدمات الاجتماعية	عمير	93	93%	المنتجات الغذائية واختيارها وتغليفها				
7	جمعية الرضا الصحية	مكة المكرمة	93	98%	التغذية الراجعة وخطط الاستجابة				
8	جمعية الفلاح الصحية	الرياض	93	94%	الاستمرار على نفس النهج والجودة				
9	الجمعية الوطنية لخدمة السجناء والمفرج عنهم - الشرفية -	الشرفية	93	-					
10	جمعية الرضا الصحية بمحافظة العقيل	الاحدة	93	99%	[على مستوى اعداد السلال]				
11	جمعية التراب النور	مكة المكرمة	93	91%	هناك رضا متوسط (88%) وبرغبة من				
12	الخدمات الإنسانية بمرکز الشفوس	حائل	93	99%	المستفيدين بزيادة حصة المستفيدين من				
13	جمعية الرضا الصحية بالبحر	حائل	93	91%	السلال بشكل أكثر يعطي الاحتياج بشكل				
14	جمعية الرضا الصحية بالبريد	الرياض	93	90%	التغذية الراجعة وخطط الاستجابة				
15	مكتب فرع الفصح التابع لجمعية التراب النور	مكة المكرمة	93	92%	التوصية بالوصول إلى أكبر لائحتك سلال				
16	جمعية الرضا الصحية بعامه بالشعر وبتلحمر	عمير	93	90%	لجميع سلال كبرى				
17	جمعية سلال النسانية	الرياض	93	91%	[على مستوى سرعة وصول السلال]				
18	الجمعية الصحية لخدمة الأيتام بنوك	تبوك	93	99%	هناك رضا عالي على المدى من طلب الخدمة				
19	جمعية الوصول الصحية	الرياض	93	97%	وحق توصيلها بالإضافة بالجودة				
20	جمعية رعاية الأيتام بطريق	الحدود الشمالية	93	92%	التغذية عن اسلام السلال وهذا يرجع				
21	الجمعية الصحية بالبحر	الحدود الشمالية	93	90%	للاضرار الموجهة بزيادة حصة جمعية سلال				
22	الجمعية الصحية بالبحر	الحدود الشمالية	93	92%	التغذية الراجعة وخطط الاستجابة				
23	جمعية الرضا الصحية بالبحر	الرياض	93	94%	هذا السلوك الإيجابية للجمعية التحفيز				
24	جمعية الرضا الصحية بالبحر	الرياض	93	99%	على الاستمرارية بنفس الأفراد والكفاءة				

متوسط نتائج قياس الرضا المشاريع 98%

نتائج قياس الرضا

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



متوسط نتائج قياس الرضا الموظفين 99%

التغذية الراجعة وتوصيات المجلس

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

أبرز الملاحظات

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

شكراً لكم
جمعية سلال الغذائية