

تقرير رضا ذوي المصلحة ٢٠٢٣م

المقدمة

تحرص إدارة جمعية أفلاذ على قياس رضا ذوي المصلحة بشكل دوري كأحد مؤشرات الأداء الرئيسية، انطلاقاً من التزامها بتطوير خدماتها ورفع كفاءتها لتحقيق أثر مجتمعي مستدام. وقد واصلت الجمعية جهودها في تعزيز جودة خدماتها خلال عام ٢٠٢٣م، حيث توسعت في مراكز شمل وفعلت برامج مجتمعية جديدة تستهدف الطفل والأسرة.

ويُرفع هذا التقرير سنوياً إلى مجلس الإدارة لتعزيز مبدأ الشفافية واتخاذ القرارات القائمة على البيانات.

منهجية التقرير :

تم جمع البيانات من خلال استبانات إلكترونية وورقية صُممت لقياس عدة محاور رئيسية شملت (جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، وضوح الإجراءات، مدى تلبية الاحتياجات). وشارك في هذه الاستبانات المستفيدون والمانحون وفريق العمل .

وقد روعي في تصميم الاستبانة أن تكون الإجابات بسرية تامة لضمان مصداقية

النتائج وموضوعيتها :

شهد عام ٢٠٢٣م بداية التوسع في نطاق خدمات الجمعية وتركيزاً على تحسين تجربة المستفيد، مما انعكس إيجاباً على نسب الرضا.

وقد جاءت نتائج الرضا على النحو التالي:

• رضا المستفيدين : ٩٠٪

• رضا المانحين : ٩٢٪

• رضا فريق العمل: ٨٥٪

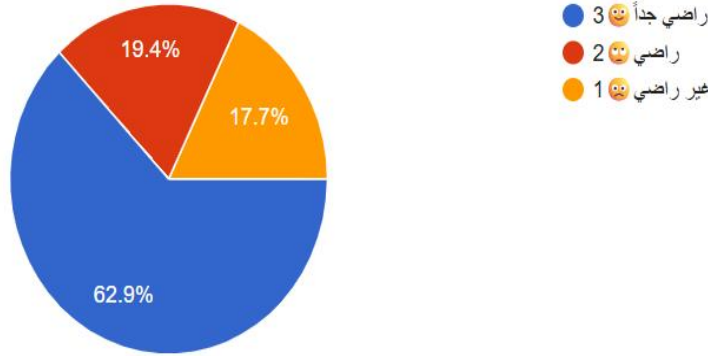
• الرضا الكلي: ٨٩٪

رضا المستفيدين من الخدمات :

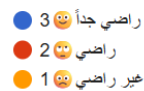
أبرز الملاحظات	نسبة الرضا	الخدمة
تحسين بيئة الانتظار بشكل ملموس	٨٧٪	شمل (تنفيذ أحكام الزيارة والرؤية)
مهنية عالية ورضا عن الموظفين	٩٢٪	الشكاوى والمقترحات
رغبة في زيادة البرامج للأطفال	٩٠٪	البرامج التدريبية
إشادة بملتقى الطفولة الثالث "وطن طموح"	٩٨٪	الأنشطة المجتمعية

مدى الاستفادة من خدمات المركز:

62 ردًا



62 ردًا



62 رَدًّا

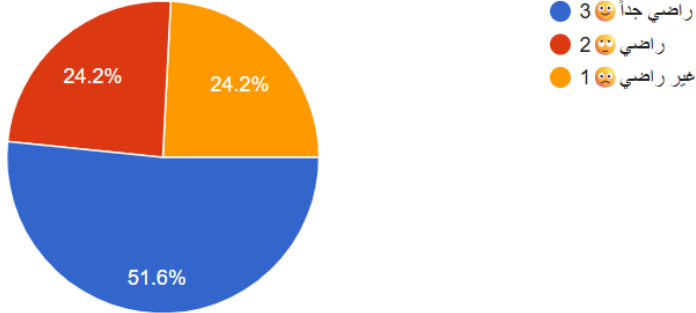


62 رَدًّا



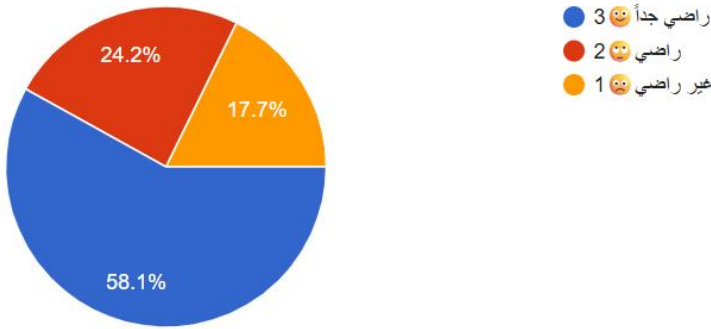
ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك :

62 ردًا



ما مدى رضاك بشكل عام عن المركز:

62 ردًا



تحليل النتائج :

- حققت الجمعية مستويات رضا عالية ومطمئنة مع وصول الرضا الكلي إلى ٨٩٪.
- سجلت خدمة الرد على الشكاوى والمقترحات أعلى نسبة رضا (٩٢٪) مما يعكس الجودة العالية للمحتوى والكفاءة المهنية للموظفين.
- أظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً مقارنة بالعام السابق، خاصة فيما يتعلق بيئة الانتظار، لكنها لا تزال تشير إلى مجال للتحسين.
- يشير رضا فريق العمل (٨٥٪) إلى بيئة عمل إيجابية، مع وجود فرصة لتعزيز برامج الدعم والتحفيز لرفع هذه النسبة.

٤. إشادة كبيرة بنجاح فعالية ملتقى الطفولة وطالب البعض بتكرارها.

٣. زيادة عدد المستفيدين من برامج التدريب بنسبة ٢٠٪.


 جمعية أفلاك لتنمية الطفل
 رقم الترخيص: (5176)
 المملكة العربية السعودية - الأحساء

- الاستمرار في التوسع الجغرافي وافتتاح فروع جديدة.
- رفع مستوى إشراك المتطوعين في البرامج والأنشطة.
- تطوير آليات قياس الأثر طويل المدى للخدمات المقدمة.
- العمل على تحسين تجربة المستفيد في مراكز شمل بناء على الملاحظات.
- تطوير وتنويع البرامج التدريبية المقدمة للأطفال.

تؤكد جمعية أفلاذ على أن نتائج تقييم الرضا لعام ٢٠٢٣م تشكل حجر أساس في مسيرة تطوير خدماتها. وستواصل الجمعية بناء لتعزيز نقاط القوة ومعالجة مجالات التحسين، بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة تلبي تطلعات جميع ذوي المصلحة وتساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والأثر المجتمعي المنشود .

