

تقرير رضا ذوي المصلحة ٢٠٢٥م

المقدمة:

في إطار سعي جمعية أفلاذ المستمر لتحقيق ريادة نوعية في مجال عملها، وتماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تنمية القطاع غير الربحي، يأتي هذا التقرير لقياس مستوى رضا ذوي المصلحة خلال عام ٢٠٢٥م، الذي مثل ذروة نضج العمليات المؤسسية والتوسع الجغرافي، حيث شهد تدشين مركز شمل في الرياض وإطلاق منصة رقمية موحدة، إضافة إلى تنظيم ملتقى الطفولة الرابع بمشاركة قياسية .

ويُمثل هذا القياس أداة محورية في تقييم الأداء واتخاذ القرارات الاستراتيجية، انطلاقاً من مبادئ الحوكمة والشفافية التي تتبناها الجمعية .

منهجية التقرير:

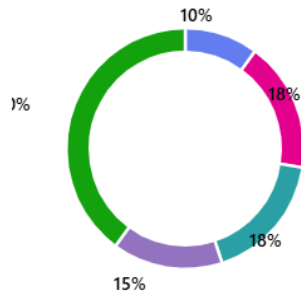
تم اعتماد منهجية شاملة ومطورة لجمع البيانات هذا العام، اشتملت على :

- استبانات إلكترونية ذكية مُرمزة (QR Codes) وزعت خلال الفعاليات ومراكز الخدمة .
- مقابلات هاتفية عشوائية مع عينة من المستفيدين لتعميق الفهم النوعي لاحتياجاتهم .
- نظام جديد لتتبع الشكاوى والمقترحات وآلية الاستجابة لها .
- بلغ إجمالي عدد المشاركين في عملية القياس (٤٠) ، بنسبة استجابة قياسية بلغت ٨٩٪، مما يعكس ثقة المتعاملين مع الجمعية وشفافية عملية التقييم .

النتائج العامة 2025 م

حققت جمعية أفلاذ في عام ٢٠٢٥م قفزة استثنائية في مؤشرات الرضا، مدفوعة بالتوسع الاستراتيجي، والتحول الرقمي، وتبني أفضل ممارسات المشاركة المجتمعية، وهو ما تجلّى في النتائج التالية:

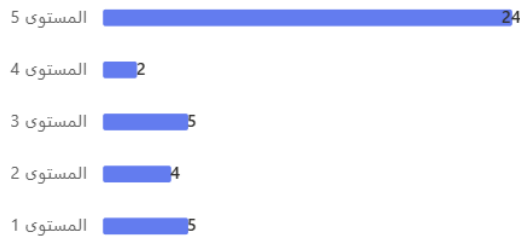
- رضا المستفيدين ٢% عن ٢٠٢٤ م : ٩٤٪
- رضا المانحين ٢% عن ٢٠٢٤ م : ٩٦٪
- رضا فريق العمل ٢% عن ٢٠٢٤ م : ٩٠٪
- الرضا الكلي ٢% عن ٢٠٢٤ م : ٩٣٪



- ارشادات اجتماعية 4
- ارشادات قانونية 7
- استفسار 7
- شكوى 6
- غير ذلك 16

تفاصيل إضافية

6. ملاءمة المكان:



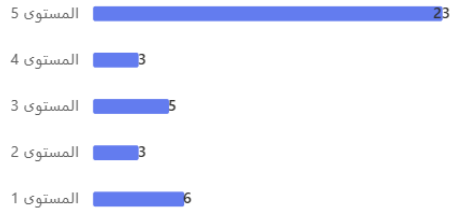
3.90

متوسط
التصنيف



تفاصيل إضافية

7. جودة مكان الاستراحة :



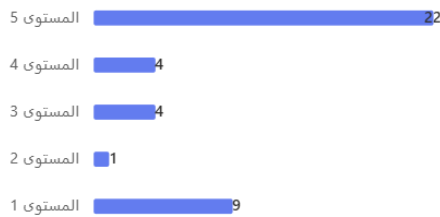
3.85

متوسط
التصنيف



تفاصيل إضافية

11. الخدمات المقدمة ذات جودة عالية وتغطي احتياجات المستفيد :



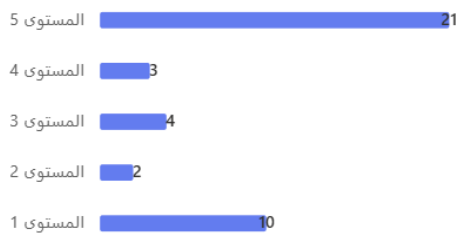
3.73

متوسط
التصنيف



تفاصيل إضافية

12. تقدم الجمعية خدماتها وبرامجها بطريقة مبتكرة :



3.58

متوسط
التصنيف



تفاصيل إضافية

14. اجاب الموظف عن تساؤلاتي :



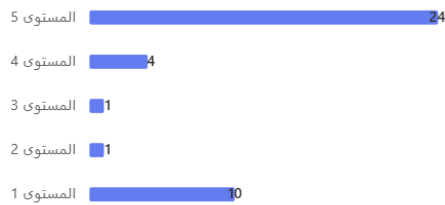
3.70

متوسط
التصنيف



تفاصيل إضافية

15. يتم انجاز الخدمات في وقت مناسب:



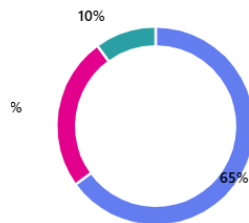
3.77

متوسط
التصنيف



تفاصيل إضافية

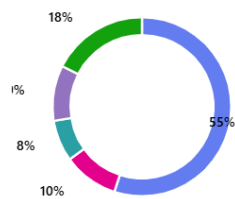
20. هل أنت راض عن الخدمة من حيث المعلومات المقدمة والأسلوب ؟



26 نعم
10 لا
4 إلى حد ما

تفاصيل إضافية

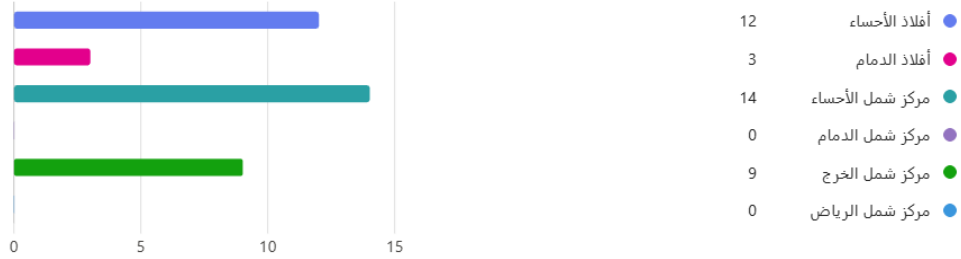
22. تقييمك العام للزيارة :



22 ممتاز
4 جيد جدًا
3 جيد
4 مقبول
7 ضعيف

تفاصيل إضافية

25. فضلاً اختيار الفرع



رضا المستفيدين من الخدمات:

- ٩٢٪ إشادة بالتوسع الجغرافي وجودة التنظيم والخدمة الموحدة في الأحساء، الدمام، الخرج، الرياض.
- ٩٥٪ الإرشاد والاستشارات فعالية عالية، وأساليب مبتكرة، وجلسات إرشادية
- ٩٣٪ البرامج التدريبية والتأهيلية: تنوع البرامج وثراء المحتوى، ووجود برامج متخصصة للوالدين والأطفال
- ٩٤٪ الأنشطة والفعاليات المجتمعية : إشادة بملتقى الطفولة الرابع كأبرز إنجاز على مستوى التنظيم والمحتوى والأثر
- ٩٧٪ الشكاوى والمقترحات : سرعة فائقة في الاستجابة، وكفاءة في حل القضايا، وقنوات تواصل متنوعة

تحليل النتائج :

- سجلت جميع مؤشرات الأداء الرئيسية تحسناً ملحوظاً ومطرداً للسنة الثانية على التوالي، متجاوزة المستويات المستهدفة والمعايير القطاعية .
- ارتفاع رضا المانحين (٩٦٪) هو الأعلى على الإطلاق، ويعزى مباشرة إلى الشفافية في التقارير المالية والأثرية التفاعلية التي توفرها المنصة الرقمية الجديدة .
- تحسن رضا فريق العمل (٩٠٪) هو ثمرة مباشرة لخطة التحفيز والدعم التي تم تطبيقها بناء على توصيات العام الماضي، مما يعكس بيئة عمل محفزة وجاذبة

- وصل رضا المستفيدين عن خدمة "الشكاوى والمقترحات" إلى مستوى استثنائي (٩٧٪)، مما يؤكد نجاح التحول نحو نموذج "المستفيد أولاً" وتبني آليات الاستجابة السريعة

أبرز الإنجازات والتحسينات لعام ٢٠٢٥م

- التوسع الجغرافي: تدشين مركز شمل في الرياض وزيادة عدد المستفيدين بنسبة ٣٥٪
- التحول الرقمي: إطلاق المنصة الإلكترونية الموحدة للخدمات، مما سهل الوصول إلى الخدمات ورفع الكفاءة التشغيلية .
- التميز البرامجي: تنظيم ملتقى الطفولة الرابع بمشاركة قياسية وتغطية إعلامية واسعة .
- إدارة الموارد البشرية: إدراج العمل التطوعي في منظومة الأداء والاعتراف، ورفع مستوى مشاركة الموظفين .

التوصيات وخطة التحسين الاستراتيجي ٢٠٢٦م

- الاستثمار في الذكاء الاصطناعي: تعميق استخدام تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي للتنبؤ باحتياجات المستفيدين وتطوير خدمات استباقية .
- تعزيز الشراكات الاستراتيجية: بناء تحالفات مع القطاعين الحكومي والخاص لتنفيذ برامج مشتركة ذات أثر مجتمعي أوسع .
- التركيز على قياس الأثر طويل المدى: تطوير أدوات متقدمة لقياس الأثر النوعي والكمي للخدمات على المستفيدين وأسرهم .
- التوطين والاستدامة: تعزيز برامج تدريب وتأهيل الكوادر المحلية لضمان استدامة العمل وترسيخ المعرفة .

شمل الأحياء	شمل الدمام	
عدد الأسر	٢٢٦	٤٢٤
عدد الأطفال	٤١٨	٧٨٢
عدد الجلسات النفسية والاجتماعية	٥٢٦	٦٦٢
عدد المستفيدين من الجلسات النفسية والاجتماعية	٥٨٩	٨١٩
عدد الجلسات القانونية	٣٢١	٣٧٧
عدد المستفيدين من الجلسات القانونية	٣٥٧	٤٥٠
عدد جلسات التهيئة	٢١٥	٢٠٧
عدد المستفيدين من جلسات التهيئة	٢٩٦	٥٢٨
عدد الزيارات المجدولة للتنفيذ	٤٣٨٦	٤٦٢٥
عدد الزيارات المنفذة	٣٩٥٧	٣٣٥٧

الخاتمة:

تتقدم جمعية أفلاذ بجزيل الشكر لكافة ذوي المصلحة على ثقتهم وملاحظاتهم القيمة التي شكلت دافعاً رئيسياً لهذا التميز. وتؤكد الجمعية على أن هذه النتائج ليست نقطة وصول، بل محطة انطلاق تحقيق طموحات أكبر وأثر أعمق، مع الاستمرار في الالتزام بأعلى معايير الجودة والشفافية، والعمل الدؤوب لتحقيق مستهدفات رؤية الوطن ٢٠٣٠ في بناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر .

وسيتم رفع هذا التقرير إلى مجلس الإدارة والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي لمتابعة تنفيذ التوصيات .

الرسوم البيانية التوضيحية -

توضح الرسوم البيانية التالية توزيع نسب الرضا بين مختلف الفئات .

