التوصيات النهائية لمجلس الإدارة
بشأن نتائج استبيان رضا المستفيدين

الغرض من الوثيقة:

تهدف هذه الوثيقة إلى عرض واعتماد التوصيات الرسمية الصادرة عن مجلس إدارة جمعية أفلاذ بعد مراجعته وتحليله لنتائج استبيان رضا المستفيدين (الأسر، الشركاء، العاملين ، والمستفيدين من الخدمات) للعام ٢٠٢٥م.

وتُعنى هذه التوصيات بتوجيه الإدارة التنفيذية نحو وضع خطط عمل تطويرية تسهم في تحسين تجربة المستفيدين، ورفع مستوى جودة الخدمات، وتعزيز الأداء العام للجمعية بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ .

أولاً: ملخص تنفيذي:

بعد مراجعة نتائج استبيانات رضا المستفيدين التي نفذتها الجمعية خلال الفترة الماضية، ومناقشة تقارير الجودة وقياس الأداء، خلص مجلس الإدارة – في اجتماعه الثالث لعام ٢٠٢٥م المنعقد بتاريخ الأحد ٢٨ سبتمبر ٢٠٢٥م –إلى ما يلي:

١. نقاط القوة :ارتفاع مستوى الرضا في مجالات (المشاركات المجتمعية، البرامج المقدمة للأسر، الاحترافية في التعامل). ويثني المجلس على جهود الفرق العاملة في هذه المجالات.

٢. مجالات التحسين الحرجة :الحاجة الملحّة لتحسين سرعة استجابة خدمة المستفيدين.

٣. الاتجاه العام :وجود فرصة استراتيجية لتحويل تجربة المستفيدين من "جيدة" إلى "ممتازة"، مما يرفع الولاء ويعزز السمعة المؤسسية والتنافسية للجمعية.

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

ثانيًا / توصيات التفصيلية لمجلس الإدارة

١. المحور الاستراتيجي – تحسين تجربة المستفيد الشاملة

- التوصية (م أ/ ١) :اعتماد منهجية رحلة المستفيد عبر رسم جميع نقاط التماس وقياس مستوى التجربة في كل مرحلة.
- التوصية (م أ/ ٢) :دمج مؤشرات رضا المستفيدين ضمن مؤشرات الأداء الرئيسية وربطها بالحوافز وتقييم الأداء السنوي للإدارة التنفيذية.

٢. المحور التشغيلي – معالجة نقاط الضعف المحددة

- التوصية (ت ش/ ١) :تحسين وقت الاستجابة من خلال زيادة الكوادر في ساعات الذروة، تطوير نظام التذاكر الإلكتروني، وإنشاء مركز معرفة للإجابات السريعة.
- التوصية (ت ش/ ٢) :تعزيز قنوات التواصل عبر تفعيل الدردشة الحية المباشرة وتحسين تجربة التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

٣. المحور التطويري – تطوير آليات قياس الرضا

- التوصية (ق ي/ ١) :إعادة تصميم استبيان الرضا ليكون أكثر شمولية ووضوحًا، مع إضافة أسئلة نوعية مفتوحة.
- التوصية (ق ي/ ٢) :زيادة معدل توزيع الاستبيانات وتنوع وسائل جمعها (بريد إلكتروني، رسائل نصية، روابط مباشرة بعد الخدمة) .

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

ثالثًا: آلية المتابعة والتقييم

- المسؤولية :تكليف الإدارة التنفيذية بتنفيذ التوصيات ووضع خطط عمل لكل توصية.
- الجداول الزمنية :تحديد مدد تتراوح بين (٣٠ – ٩٠ يومًا) حسب طبيعة التوصية.
- التقارير :تقديم تقرير ربع سنوي لمجلس الإدارة يتضمن (مستوى التقدم، التحديات، أثر التنفيذ على مؤشرات الرضا).
- المراجعة النهائية :إعادة تقييم التوصيات بعد مرور عام ومقارنة نتائج قياس الرضا مع نتائج الدورة القادمة.

رابعًا: التوصيات المعتمدة من مجلس الإدارة

١. اعتماد نتائج استبيان رضا المستفيدين كأداة رئيسية لقياس جودة الخدمات.
٢. تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين عبر المنصات الرقمية ومراكز الخدمة المباشرة.
٣. إطلاق خطة تحسين للخدمات ذات مؤشرات الرضا المنخفضة بجدول زمني محدد.
٤. إدراج مؤشرات رضا المستفيدين ضمن لوحة قياس الأداء الرئيسة للجمعية ومناقشتها في اجتماعات المجلس.
٥. تنظيم ورش عمل ولقاءات مفتوحة مع عينات من المستفيدين لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية.

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

٦. رفع تقرير دوري ربع سنوي لمجلس الإدارة حول مؤشرات الرضا ومستوى التحسن.

٧. ربط الحوافز ومكافآت الموظفين بنتائج رضا المستفيدين لتحفيز الأداء الميداني.

٨. تطوير برامج تدريبية لموظفي الصف الأمامي في مهارات التواصل وخدمة العملاء.

٩. توسيع نطاق الاستبيانات لتشمل خدمات جديدة وشرائح مستفيدة مختلفة.

١٠. الاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في مجال قياس رضا المستفيدين وتكييفها بما يخدم واقع الجمعية.

الخاتمة

يؤكد مجلس الإدارة أن تحسين تجربة المستفيدين هو ركيزة أساسية في تحقيق رسالة وأهداف جمعية أفلاذ

وقد اعتمد المجلس هذه التوصيات للعمل بموجبها، مع تكليف أمين الجمعية بمتابعة التنفيذ ورفع تقارير دورية عن مستوى التقدم.

رئيس مجلس الإدارة

م. منصور بن ابراهيم العفالق

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