تقرير رضا ذوي المصلحة ٢٠٢٤م

المقدمة:

تحرص إدارة جمعية أفلاذ على قياس رضا ذوي المصلحة بشكل دوري كأحد مؤشرات الأداء الرئيسية المعتمدة في الخطة الاستراتيجية، وذلك بهدف تطوير الخدمات ورفع كفاءتها بما ينسجم مع رؤية المملكة 2030 ومعايير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي .

ويُرفع هذا التقرير سنويًا إلى مجلس الإدارة ويُنشر عبر المنصات الرسمية تعزيزًا لمبدأ الشفافية.

منهجية التقرير:

تم إعداد استبانات إلكترونية شملت عدة محاور رئيسية (جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، وضوح الإجراءات، مدى تلبية الاحتياجات)، وشارك فيها المستفيدون والمانحون وفريق العمل.

وقد روعي في تصميم الاستبانة أن تكون الإجابات بسرية تامة وبطريقة إلكترونية تضمن الحيادية

بلغ عدد المشاركين (١٣٤) بنسبة استجابة ٨١٪ .

النتائج العامة 2024م

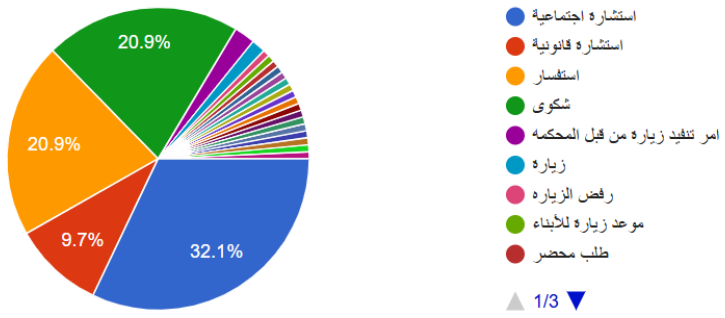
شهد عام ٢٠٢٤م نقلة نوعية في عمل جمعية أفلاذ، مع توسع الشراكات الاستراتيجية واعتماد أنظمة رقمية لتسهيل الخدمات.

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

وقد جاءت نتائج الرضا على النحو التالي :

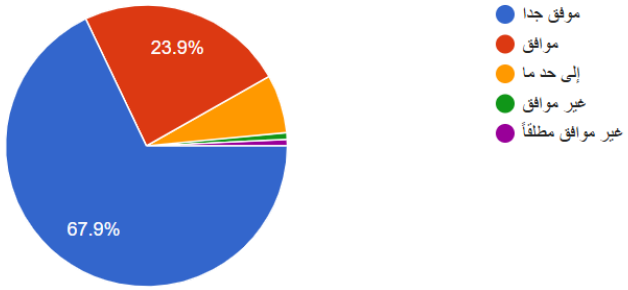
أسباب الزيارة :

134 ردًا



ملاءمة المكان:

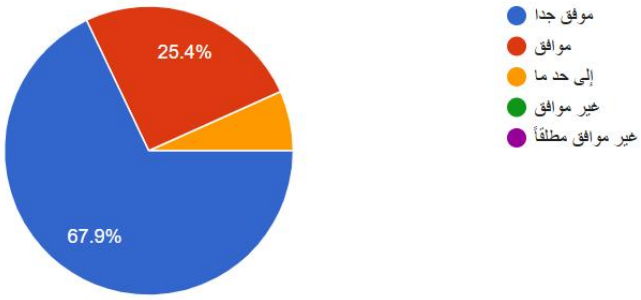
134 ردًا



مسجلة بالمركز الوطني
غير الربحي
(5176)

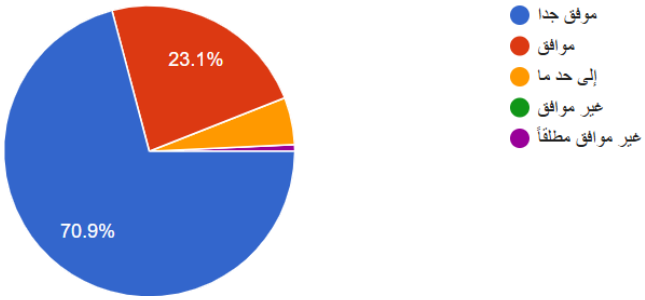
جودة مكان الاستراحة :

134 ردًا



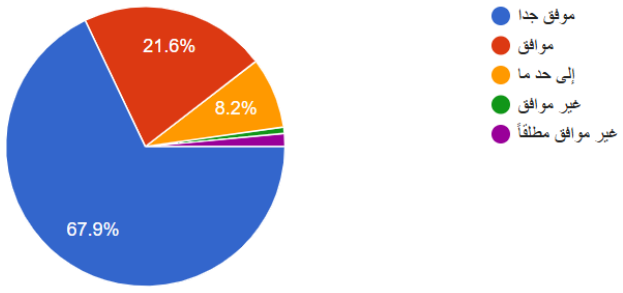
التهوية ودرجة الحرارة :

134 ردًا



الراحة فى الجلوس والحركة :

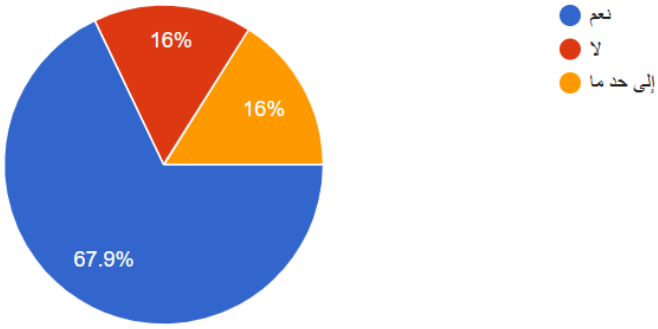
134 ردًا



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

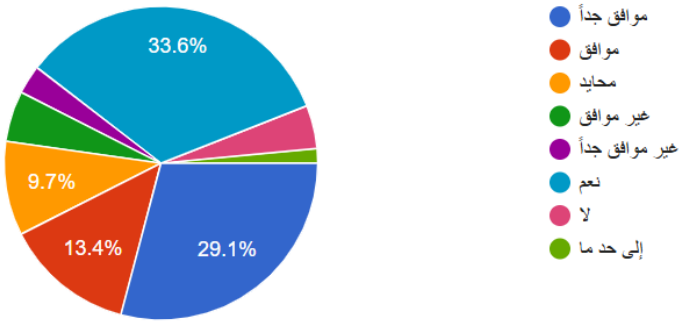
هل أنت راض عن الخدمة من حيث المعلومات المقدمة والأسلوب

81 ردًا



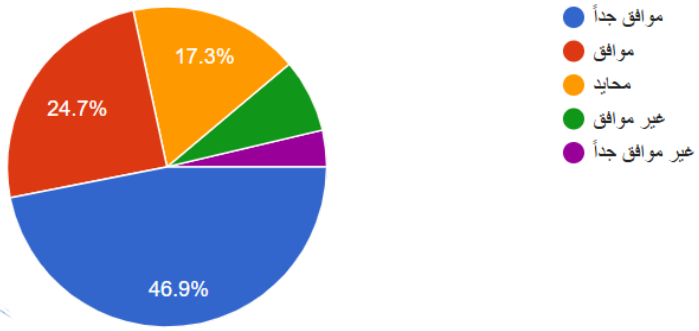
الخدمات المقدمة ذات جودة عالية وتغطي احتياجات المستفيد

134 ردًا



يقدم المركز خدماته وبرامجه بطريقة مبتكرة :

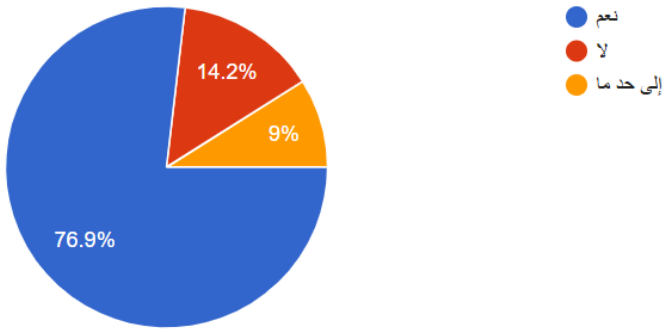
81 ردًا



جمعية أفلاذ لتنمية الطفل
رقم الترخيص: (5176)
المملكة العربيّة السعوديّة - الأحساء

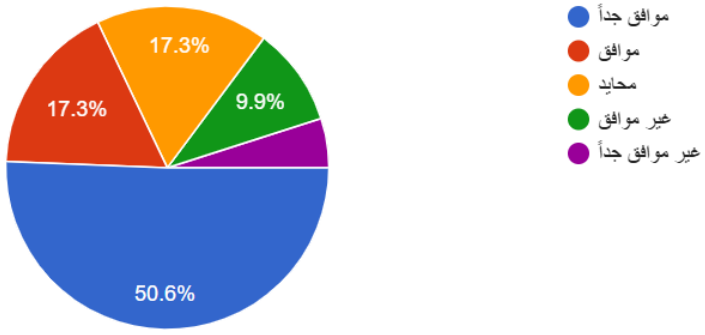
هل أنت راضٍ عن الطريقة المسخدمة حاليا للوصول (للموظف/ الموظفة) ؟

134 ردًا



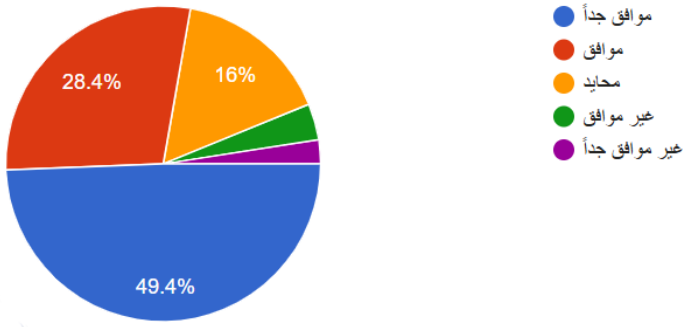
أجاب الموظف عن تساؤلاتي بمعرفة ومهارة. :

81 ردًا

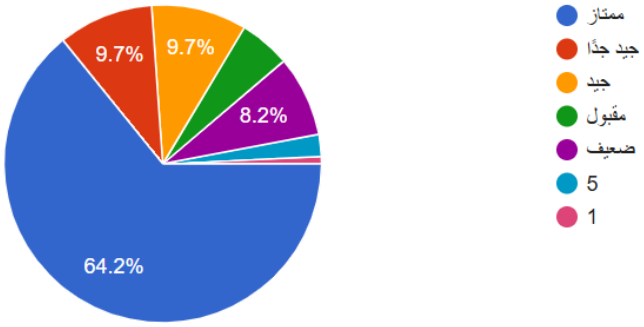


يجد الأطفال في المركز "المتعة والفائدة" معًا .

81 ردًا



جمعية أفلاذ لتنمية الطفل
رقم الترخيص: (5176)
المملكة العربيّة السعوديّة - الأحساء



النتائج العامة ٢٠٢٤م:

- رضا المستفيدين : ٩٢٪
- رضا المانحين : ٩٤٪
- رضا فريق العمل : ٨٨٪

الـــرضا الـكلي ٩١٪

رضا المستفيدين من الخدمات:

أبرز الملاحظات	نسبة الرضا	الخدمة
تحسن ملحوظ في التنظيم	٩٣٪	أفلاذ وشمل (الأحساء – الدمام)
إشادة بالكفاءة وسرعة الاستجابة	٩٦٪	الشكاوى والمقترحات
جودة عالية للمحتوى	٩١٪	البرامج التدريبية
ارتفاع المشاركة المجتمعية	٩٢٪	الأنشطة المجتمعية

تحليل النتائج

- أظهرت النتائج تحسنًا ملحوظًا في مستوى رضا المستفيدين ليصل إلى ٩٣٪ متجاوزًا المستهدف البالغ ٩٠٪ .
- كما ارتفع رضا المانحين إلى٩٤٪ .بفضل تطوير التقارير الرقمية التفاعلية

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

- أما رضا فريق العمل فقد بلغ٨٨٪ مما يستدعي وضع خطة لزيادة برامج الدعم والتحفيز.

أبرز الملاحظات

١. أهمية وجود موظف/ـة في عطلة نهاية الأسبوع والأعياد

٢. تعزيز قنوات التواصل المستمر مع المستفيدين

٣. .توفير مواقف سيارات مخصصة لذوي الإعاقة

	شمل الأحساء	شمل الدمام
عدد الأسر	٣٣٥	٦٤٩
عدد الأطفال	٦١٥	١٢٠١
عدد الجلسات النفسية والاجتماعية	١١٥٣	١١٥٠
عدد المستفيدين من الجلسات النفسية والاجتماعية	١٢٣١	١٤٦٩
عدد الجلسات القانونية	٨٠٣	٤٢٢
عدد المستفيدين من الجلسات القانونية	٨٠٩	٤٧٧
عدد جلسات التهيئة	٥٦٦	٤١٩
عدد المستفيدين من جلسات التهيئة	٦٨٣	٨٥٨
عدد الزيارات المجدولة للتنفيذ	٧٠٨٤	٢٦٠١
عدد الزيارات المنفذة	٦٣٥١	٢١٨٢

التوصيات وخطة التحسين 2025

- في الفعاليات QR التوسع في نشر الاستبانات الرقمية عبر رموز
- استحداث وحدة متابعة لقياس رضا المستفيدين بشكل ربع سنوي
- تعزيز البرامج التدريبية الداخلية بناءً على مقترحات الموظفين

تحسين قنوات التواصل مع المانحين لضمان استمرار ثقتهم ورضاهم

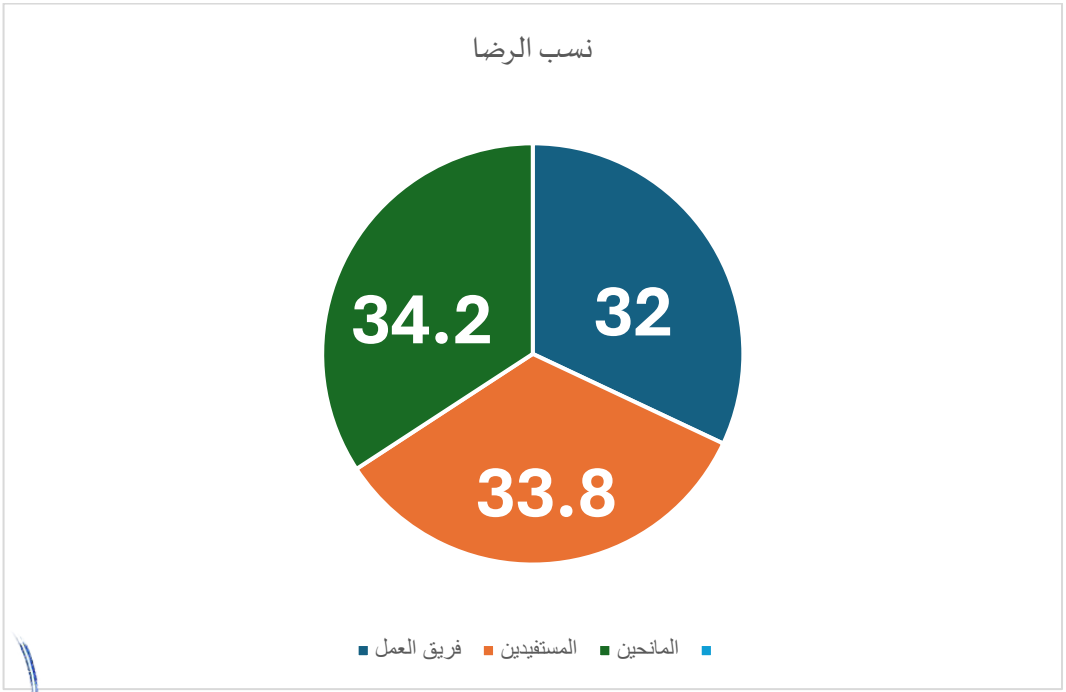
الخاتمة:

تؤكد جمعية أفلاذ التزامها الدائم بتحسين خدماتها ورفع مستوى رضا كافة ذوي المصلحة، من خلال تطبيق أفضل الممارسات في الحوكمة والشفافية، وتحقيق أهدافها بما ينسجم مع رؤية المملكة 2030

وسيتم متابعة تنفيذ التوصيات بشكل دوري ورفع تقارير إلى مجلس الإدارة والمركز الوطني

الرسوم البيانية التوضيحية –

توضح الرسوم البيانية التالية توزيع نسب الرضا بين مختلف الفئات .



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