

تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2024م

مقدمة

تلتزم جمعية "أسرتي" بتحسين جودة الحياة الأسرية وتعزيز استقرارها من خلال تقديم برامج وخدمات متميزة. وانطلاقاً من حرصها على التطوير المستمر، أجرت الجمعية قياس رضا لأصحاب المصلحة، بهدف تقييم مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة وتحديد مجالات التحسين من خلال منصة (raiback).

وتم إعداد هذا التقرير لتوثيق نتائج استبيانات قياس رضا أصحاب المصلحة، وهم:

1. الجمعية العمومية:

الأعضاء الذين يشكلون القاعدة الأساسية في الجمعية ويمثلون مصدرًا هامًا لدعم الجمعية ورؤاها المستقبلية.

2. المستفيدون:

الأسر والأفراد الذين يشاركون في البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية.

3. الداعمون والمناحون:

المؤسسات أو الأفراد الذين يقدمون الدعم المالي أو العيني للجمعية.

4. الكادر التدريبي:

المدرّبون الذين يقدمون البرامج التدريبية التي تهدف إلى تطوير مهارات المقبلين على الزواج والأفراد داخل الأسرة والمجتمع.

5. الكادر الإرشادي:

المرشدون الذين يقدمون الدعم والإرشاد الأسري للأفراد والأسر.

6. المتطوعون:

الأفراد الذين يساهمون بوقتهم وجهدهم في دعم أنشطة الجمعية والمساعدة في تنفيذ البرامج والفعاليات.

7. الموظفون:

فريق العمل الذين يتولون المهام وتنفيذ الأعمال ويشرفون على تنفيذ البرامج والخدمات.

كما أن التقرير يعرض تحليلاً شاملاً لمستوى رضا هذه الفئات في عدة مجالات مثل:

• جودة البرامج والخدمات المقدمة.

• التواصل والتفاعل مع الجمعية.

• مستوى الخدمة المقدّم من قبل الموظفين.

ويسهم هذا القياس في تعزيز الشفافية، ويدعم اتخاذ القرارات المدروسة لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

توصيات مجلس الإدارة على
تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2024م

- 1- تضمين مجلس الإدارة واللجان ضمن نطاق قياس رضا أصحاب المصلحة.
- 2- العمل على التوصيات والمقترحات الواردة في التقرير بما يضمن تحقيق تطلعات أصحاب المصلحة ويدعم استمرارية التحسين المؤسسي.

منهجية القياس

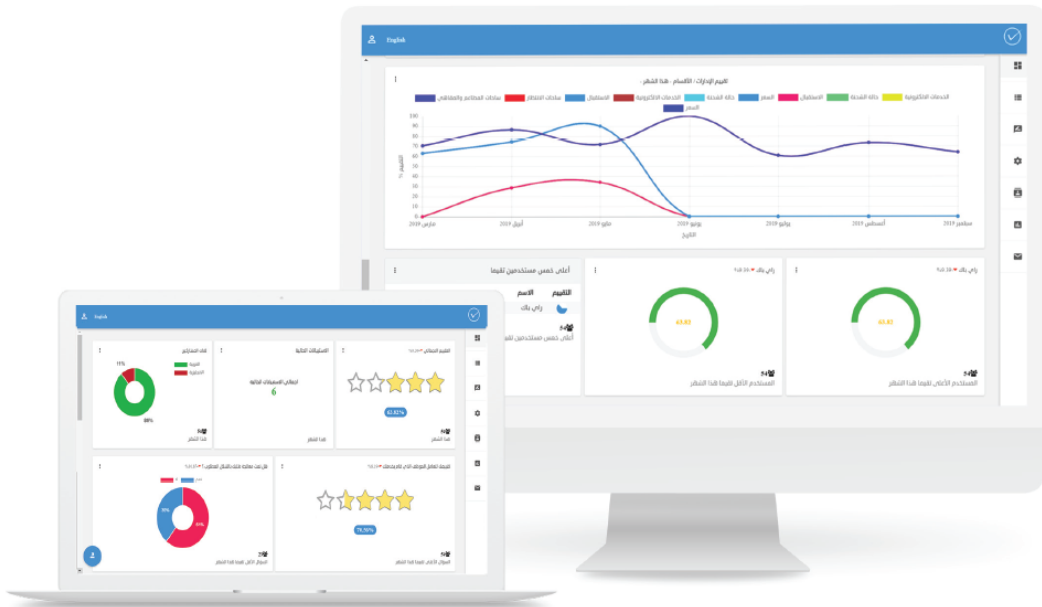
الأداة المستخدمة للقياس:

منصة "Raiback"، وهي منصة إلكترونية متخصصة في إدارة الاستبيانات وتحليل البيانات واستخلاص النتائج بنماذج إحصائية وتصورات بيانية. حيث تتيح المنصة تصميم استبيانات مخصصة لكل فئة مستهدفة.

تحليل استبيانات رضا أصحاب المصلحة:

يتم حساب المتوسطات والنسب المئوية لكل بند من بنود الاستبيان لتحديد مستوى الرضا العام، لكل فئة مستهدفة من خلال منصة "Raiback"، وفق الخطوات التالية:

1. تصميم استبيان مخصص لكل فئة يتضمن محاور مختلفة (مثل جودة الخدمة، وضوح الإجراءات، سرعة الاستجابة، إلخ).
2. إرسال ونشر رابط الاستبيان إلكترونياً للفئة المستهدفة.
3. استخراج النتائج إلكترونياً من المنصة لكل فئة أو خدمة أو برنامج،
4. حساب نسبة رضا أصحاب المصلحة بحساب نسبة متوسط نتائج الفئات المستهدفة.

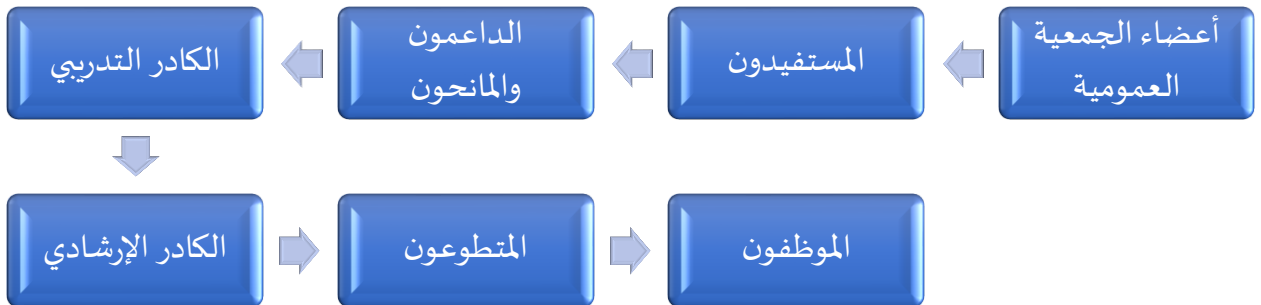


لوحة التحكم الرئيسية لمنصة Raiback

الخدمات



أصحاب المصلحة



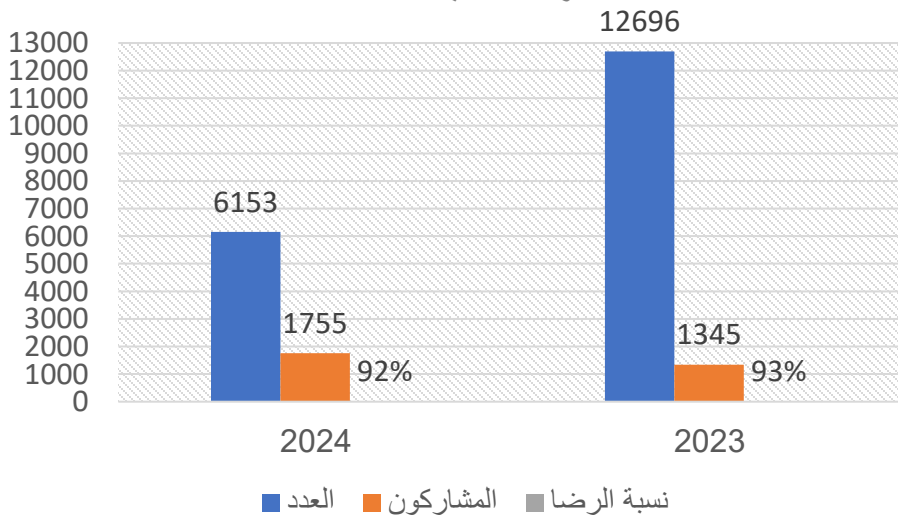
رضا أصحاب المصلحة

تم حساب نسبة رضا أصحاب المصلحة لعام 2024م من خلال احتساب متوسط نتائج استبيانات قياس رضا الفئات المستهدفة. وقد بلغ عدد المشاركين في هذه الاستبيانات (1,755) مشاركاً من أصل (6,209) مستهدفاً. وبالمقارنة مع عام 2023م، فقد شارك (1,345) فرداً في الاستبيانات من أصل (1,269)، مما يشير إلى ارتفاع في حجم التفاعل والمشاركة خلال عام 2024م.

العام	العدد	المشاركون	نسبة الرضا العامة
2024م	6153	1755	92%
2023م	12696	1345	93%

الفئة	العدد		المشاركون		نسبة الرضا	
	2023م	2024م	2023م	2024م	2023م	2024م
الموردون	10	10	1	1	100%	100%
المستفيدون	5940	12444	1655	1263	96%	93%
المتطوعون	56	53	9	4	96%	100%
الداعمون والمانحون	8	13	2	8	95%	94%
الكادر الإرشادي	25	36	18	18	94%	95%
الكادر التدريبي	59	60	33	30	91%	95%
أعضاء الجمعية العمومية	32	32	15	3	89%	90%
الموظفون	23	21	22	18	72%	73%

رضا أصحاب المصلحة



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

هناك ارتفاع ملحوظ في نسبة المشاركة من 10.6٪ في 2023م إلى 28.5٪ في 2024م، رغم انخفاض عدد أصحاب المصلحة، وهذا يدل على تحسن في استراتيجيات التواصل والاستبيان، وزيادة في وعي أصحاب المصلحة بأهمية التقييم والمشاركة.

نسبة الرضا العامة:

حافظت الجمعية على نسبة رضا مرتفعة رغم تغير الأعداد، حيث انخفضت النسبة بشكل طفيف من 93٪ إلى 92٪، وهذا يشير إلى استمرارية جودة العلاقة والتجربة التي تقدمها الجمعية لأصحاب المصلحة، كما يلاحظ وجود بعض الملاحظات أو التحديات البسيطة التي أثرت على التقييم العام في 2024م.

الاستنتاجات:

من ذلك يستنتج تطور ملحوظ في مستوى التفاعل والمشاركة من أصحاب المصلحة وثبات إيجابي في معدلات الرضا يعكس كفاءة الجمعية في تلبية التوقعات، كذلك وجود فرصة لتحسين بعض النواحي التشغيلية التي تؤثر في التقييم العام.

التوصيات:

- إجراء مراجعة نوعية لتعليقات أصحاب المصلحة بهدف تحديد التحديات التي أثرت على الرضا العام، ومعالجتها من خلال تحسينات تشغيلية ملموسة.
- وضع هدف استراتيجي لرفع نسبة المشاركة إلى ما لا يقل عن 50% خلال السنوات القادمة، مع متابعة أداء الحملات التحفيزية لتحقيق هذا الهدف.
- مواصلة تطوير قنوات التواصل مع أصحاب المصلحة عبر استراتيجيات أكثر تخصصاً واحترافية.
- تعزيز الشفافية من خلال إعداد تقارير دورية تبرز الأثر الاجتماعي والمالي للمشاريع.

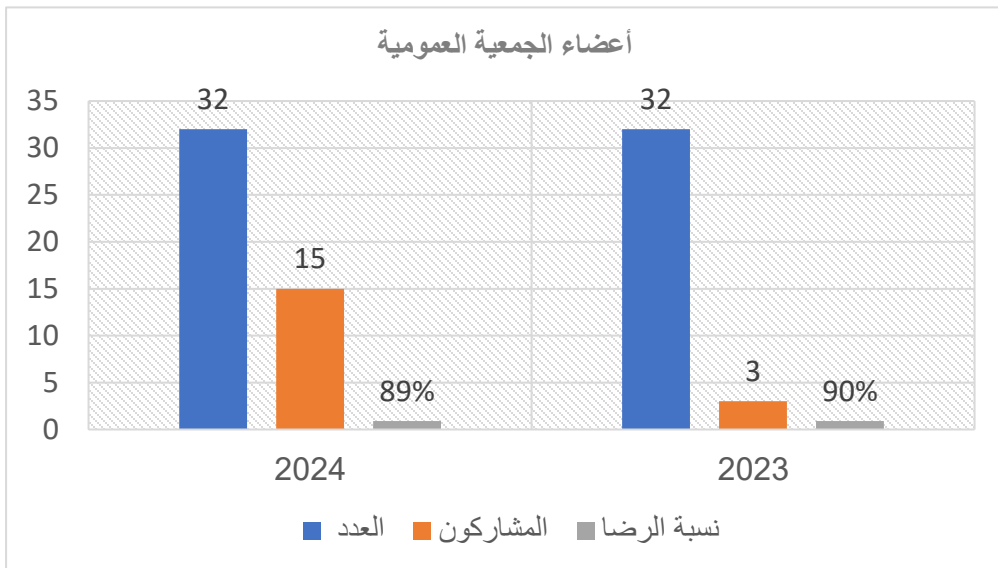
النتائج التفصيلية لقياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2024م

أعضاء الجمعية العمومية

تم قياس نسبة رضا أعضاء الجمعية العمومية لعام 2024م من خلال احتساب متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك في الاستبيان (15) عضواً من أصل (32) عضواً، وبلغ متوسط نسبة الرضا العام (89%)، وبالمقارنة مع العام 2023م شارك في الاستبيان (3) أعضاء فقط من أصل (32) عضواً، وبلغت نسبة الرضا العامة لديهم (90%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة الرضا العامة
2024م	32	15	89 %
2023م	32	3	90 %

قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
تقييمكم لاجتماعات الجمعية العمومية، وانعقادها بانتظام	93 %
ما رأيك بأداء مجلس الإدارة في دورته الحالية	90 %
كيف ترون أداء الجمعية لرسالتها في التنمية الأسرية بصفة عامة	90 %
تقييمكم لتواصل الجمعية واطلاعتكم على الأخبار المهمة	87 %
ما رأيك بأداء مجلس الإدارة في دورته السابقة	85 %



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

من الملاحظ أن نسبة مشاركة أعضاء الجمعية العمومية قد ارتفعت من 9.4% في عام 2023م إلى 46.9% في عام 2024م، ويعد هذا تحسُّن ملموس يعكس تطوراً في التفاعل الداخلي لأعضاء الجمعية العمومية، وفعالية الجمعية في تحفيز المشاركة وتفعيل أدوات القياس.

نسبة الرضا العامة:

على الرغم من ارتفاع عدد المشاركين إلا أنه انخفض متوسط الرضا بنسبة طفيفة من 90% إلى 89%. ويعد هذا الانخفاض مقبولاً في سياق ارتفاع عدد المشاركين، مما يدل على تنوع أكبر في الآراء واحتمالية ظهور ملاحظات جديدة تعزز من تطوير أداء الجمعية.

الاستنتاجات:

- زيادة نسبة المشاركة دليل على نجاح الجمعية في بناء قنوات تواصل فعّالة مع أعضاء جمعيتها العمومية.
- استقرار نسبة الرضا العام رغم تضاعف عدد المشاركين يؤكد جودة ثابتة للخدمات التي تقدمها الجمعية.
- انخفاض نسبة الرضا الطفيف لا يعكس تراجعاً، بل يوضح صورة أكثر شمولية نتيجة التمثيل الأكبر في العينة المستجيبة.

التوصيات:

- الاستمرار في تعزيز التواصل مع أعضاء الجمعية العمومية.
- تحليل ردود المشاركين في 2024 لتحديد نقاط التحسين وتعزيزها في الاستراتيجية القادمة.
- تعزيز العوامل التي أثرت على نسبة الرضا قليلاً، لضمان تحقيق رضا أعلى في العام القادم.
- تطوير أدوات قياس الرضا لتشمل أبعاداً أكثر تفصيلاً، بما يساعد في التعرف الدقيق على مجالات القوة وفرص التحسين.

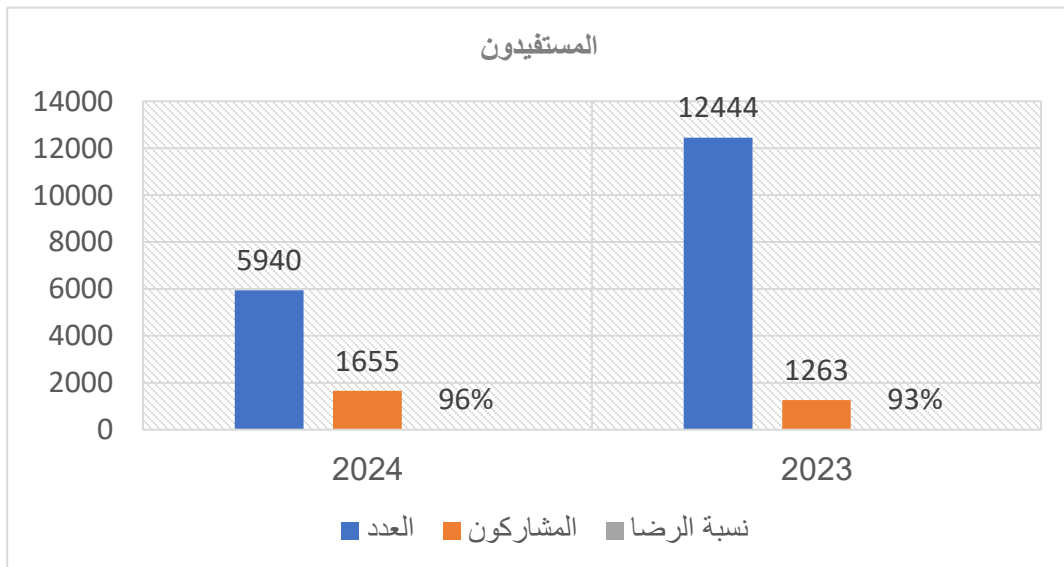
المستفيدون

تم احتساب نسبة رضا المستفيدين من خلال متوسط نتائج استبيانات قياس الرضا عن الخدمات والبرامج، وقد شارك في تعبئة الاستبيانات لعام 2024م عدد (1655) مستفيد/ة من أصل (5940) مستفيد/ة، بنسبة مشاركة بلغت 28% وهي أقل من النسبة المستهدفة 50%.

وبمقارنة النتائج مع عام 2023م، يتضح أن عدد المشاركين حينها بلغ (1,263) مستفيداً/ة من أصل (12,444) مستفيداً/ة، بنسبة رضا عامة بلغت (93%). مما يشير إلى تحسن ملحوظ في نسبة الرضا رغم انخفاض نسبة المشاركة.

العام	العدد	المشاركون	نسبة الرضا العامة
2024م	5940	1655	96%
2023م	12444	1263	93%

الخدمة	العدد		المشاركون		نسبة الرضا	
	2024م	2023م	2024م	2023م	2024م	2023م
البرامج الأسرية	1198	7933	416	203	98%	94%
تأهيل المقبلين على الزواج	1709	1532	976	610	97%	96%
إعانة الراغبين في الزواج	934	758	56	152	95%	87%
الإرشاد الأسري	2099	2221	207	290	92%	94%



المستفيدون

قياس رضا المستفيدين من تأهيل المقبلين على الزواج لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
إسهام محتوى اللقاء في إثراء معرفتي ومهاراتي	%98
أداء المدرب بوجه عام في اللقاء	%98
ما رأيك بأداء منسق البرنامج في المساعدة والتواصل	%83
مناسبة مكان إقامة اللقاء	%80

قياس رضا المستفيدين من إعانة المقبلين على الزواج لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
مدى رضاك عن الإعانة التي حصلت عليها	% 100
مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام	% 97
مدى سهولة إجراء استلام الإعانة	% 96
سهولة التقديم على الإعانة	% 94

قياس رضا المستفيدين من البرامج الأسرية لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
إسهام محتوى اللقاء في إثراء معرفتي ومهاراتي	% 98
أداء المدرب بوجه عام في اللقاء	% 98
رأيك بأداء منسق البرنامج في المساعدة والتواصل	% 97
مناسبة مكان إقامة اللقاء	% 96

قياس رضا المستفيدين من الإرشاد الأسري لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف المختص معك	%94
ما رأيك في سهولة إجراءات طلب الاستشارة	% 94
ما مدى رضاك عن المرشد الأسري؟	%93
ما مدى رضاك عن الخدمة المقدمة لك وهل تشعر بالفائدة	% 93

التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

شهدت نسبة مشاركة المستفيدين نموًا ملحوظًا، حيث ارتفعت من 10.1٪ في عام 2023م إلى 27.9٪ في عام 2024م، مما يعكس تحسنًا في فعالية أدوات التواصل والمتابعة، وارتفاع مستوى وعي المستفيدين بأهمية التقييم والمشاركة في تطوير الخدمات، رغم أن النسبة لا تزال دون الحد الأدنى المستهدف.

نسبة الرضا العامة:

ارتفعت نسبة الرضا العامة لدى المستفيدين من 93٪ إلى 96٪، مما يدل على تحسن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية، والاستجابة الفعالة للملاحظات والتحسين المستمر، إضافة إلى كفاءة البرامج وتلبية تطلعات المستفيدين.

أما ما يتعلق بانخفاض عدد المستفيدين من (12,444) مستفيد في عام 2023م إلى (5,940) مستفيد في عام 2024م، أي بنسبة تقارب 52٪، وذلك بسبب إيقاف عدد من المبادرات لدراسة مدى توافقها مع التغيير في التوجه الاستراتيجي للجمعية (2025-2030).

الاستنتاجات:

تفاعل المستفيدين مع أدوات التقييم يعد مؤشرًا إيجابيًا على قوة العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، أما ما يتعلق بارتفاع الرضا العام فإن ذلك يعد مؤشرًا إيجابيًا على أن الخدمات أصبحت أكثر فعالية، إضافة إلى التحول الاستراتيجي نحو جودة الخدمة والذي يبدو جليًا في النتائج، مما يعزز سمعة الجمعية كمؤسسة تنموية عالية الكفاءة.

التوصيات:

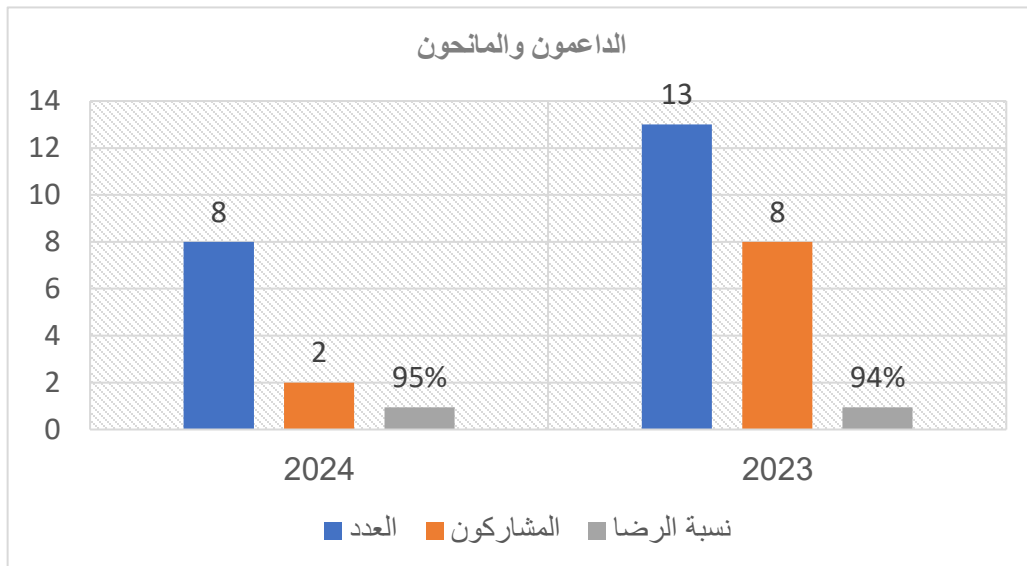
- العمل على رفع نسبة المشاركة لتحقيق المستهدف.
- توظيف نتائج الرضا المرتفعة في الحملات الإعلامية والتقارير الدورية لتعزيز صورة الجمعية كمزود خدمات يتمتع بكفاءة وجودة عالية، مما يدعم الجاذبية للمتبرعين والشركاء.
- تعزيز التغذية الراجعة عبر أدوات أكثر تنوعًا (لقاءات - استطلاعات إلكترونية - مجموعات تركيز).
- تطوير أدوات التقييم لتشمل مؤشرات نوعية (مثل الأثر الاجتماعي، مستوى التمكين، ورضا المستفيد على المدى البعيد) بما يعزز جودة البيانات واتخاذ القرار.

الداعمون والمانحون

تم حساب نسبة رضا الداعمين والمانحين لعام 2024م من خلال احتساب متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك في الاستبيان (2) جهة من أصل (8) جهات، وبلغ متوسط نسبة الرضا العام (95%)، وبالمقارنة مع العام 2023م شارك في الاستبيان (8) جهات من أصل (13) جهة، بلغت نسبة الرضا العامة لديهم (94%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة الرضا العامة
2024	8	2	% 95
2023	13	8	%94

قياس رضا الداعمين والمانحين لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
كيف تقيمون التزام الجمعية بالبنود المتفق عليها	% 100
كيف تقيم التغطية الإعلامية لدعمكم	% 100
مستوى الشفافية في تقارير البرامج ومشاريع الجمعية	% 100
التواصل معكم بعد الحصول على الدعم والرعاية	% 88
ما مدى رضاكم بصفة عامة عن تجربتكم مع جمعية أسرتي	% 88



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

انخفض عدد المشاركين من 8 داعمين في 2023م إلى 2 فقط في 2024م، رغم أن نسبة الرضا ارتفعت، وهذا الانخفاض يُشير إلى تحدٍ محتمل في التواصل أو التفاعل مع الداعمين الجدد أو القائمين، مما يستدعي ضرورة مراجعة آليات إشراك الداعمين في تقييم الأداء.

نسبة الرضا العامة:

ارتفعت نسبة الرضا من 94٪ إلى 95٪، مع انخفاض عدد المشاركين، ويُشير هذا إلى أن من شارك من الداعمين في 2024م لديه رضا عن الشفافية أو الأثر المحقق للمساهمات، أما انخفاض عدد الداعمين الكلي والذي انخفض من 13 إلى 8، قد يشير إلى تغيرات في أولويات المانحين، مما يحتم العمل على تعزيز استراتيجية استدامة الموارد وتنوع مصادر الدعم.

الاستنتاجات:

- رغم انخفاض المشاركين في الاستبيان، حافظت الجمعية على مستوى عالٍ من الرضا.
- التراجع في عدد الداعمين والمشاركين يؤكد الحاجة لإعادة النظر في قنوات التواصل والتقدير مع المانحين.
- هناك فرصة لتعزيز العلاقة مع الداعمين عبر برامج الولاء، تقارير الأثر، والتكريم الإعلامي.

التوصيات:

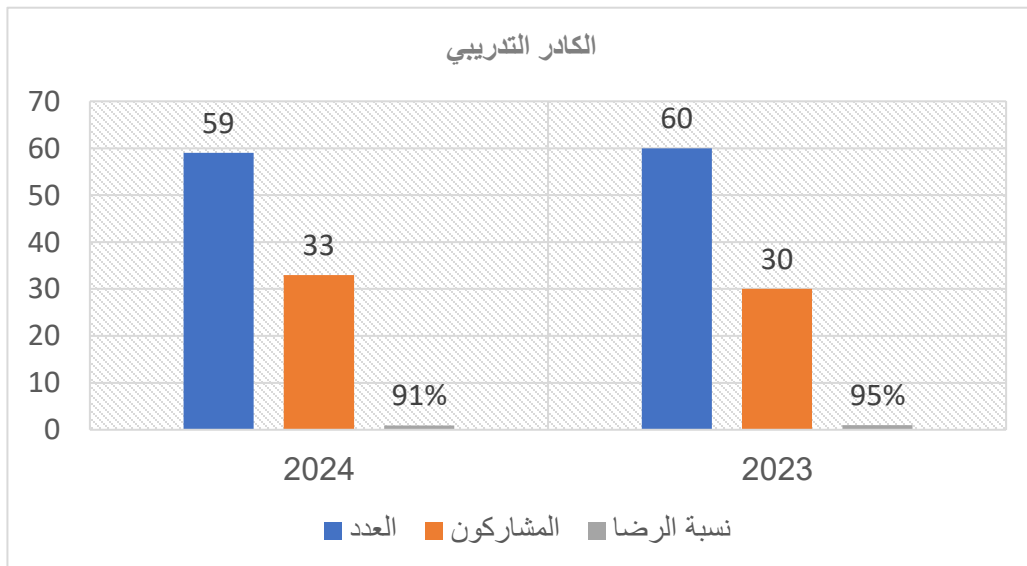
- تحليل أسباب انخفاض عدد الداعمين والمانحين ومشاركة عدد أقل في التقييم.
- تفعيل قنوات التواصل المباشر مع الداعمين والمانحين.
- تقديم تغذية راجعة مخصصة لكل داعم ومانح لبيان أثر دعمه على المشاريع والأسر المستفيدة.
- تطوير استبيانات مخصصة أكثر جاذبية وسهولة للداعمين والمانحين.

الكادر التدريبي

تفاعل الكادر التدريبي مع الاستبانات المرسلة إليهم من قبل الجمعية لعام 2024م حيث شارك (33) مدرب/ة من أصل (59) مدرب/ة، وبلغ متوسط نسبة الرضا وفقاً لنتائج بنود الاستبيان (91%)، وبالمقارنة مع عام 2023م فقد شارك (30) مدرب/ة من أصل (60) مدرب/ة، وبلغت نسبة الرضا لديهم (95%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة الرضا العامة
2024م	59	33	91 %
2023م	60	30	95 %

قياس رضا الكادر التدريبي لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
تفاعل المنسق أثناء تنفيذ البرنامج	92 %
التنسيق المبكر مع المدرب/ة	92 %
ما مدى رضاكم بصفة عامة عن تجربتكم مع جمعية أسرتي	91 %
مناسبة مكان إقامة اللقاء	90 %
مناسبة تجهيزات القاعة والخدمات المتوفرة	88 %
مناسبة مستوى الضيافة	87 %



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

ارتفعت نسبة المشاركة من 50% في 2023م إلى 55.9% في 2024م، مما يشير إلى زيادة التفاعل من قبل الكادر التدريبي، إضافة إلى تعزيز ثقة الكادر التدريبي في آلية الاستبيان كوسيلة للتعبير عن آرائهم.

نسبة الرضا العامة:

رغم ارتفاع المشاركة إلا أنه انخفضت نسبة الرضا من 95% إلى 91%، ما قد يعكس ظهور تحديات جديدة أو ملاحظات لم تكن بارزة سابقاً، وتنوع آراء أكبر نتيجة زيادة عدد المشاركين، مما يمنح نتائج أكثر واقعية، إضافة إلى الحاجة لتقييم بعض الجوانب التشغيلية أو الإدارية المرتبطة بالكادر التدريبي مثل: التنظيم، الدعم الفني، أو الحوافز.

الاستنتاجات:

- نجحت الجمعية في تعزيز مشاركة الكادر التدريبي في عمليات التقييم، مما يعزز الشفافية والتطوير.
- الانخفاض الطفيف في الرضا العام يُعد فرصة لتحسين الجوانب التنظيمية مع الكادر التدريبي.
- وجود بيئة تدريب مستقرة يعد مؤشراً إيجابياً على الاستمرارية، لكنه يدعو لتقييم مدى تحقيق رضا الكادر باستمرار.

التوصيات:

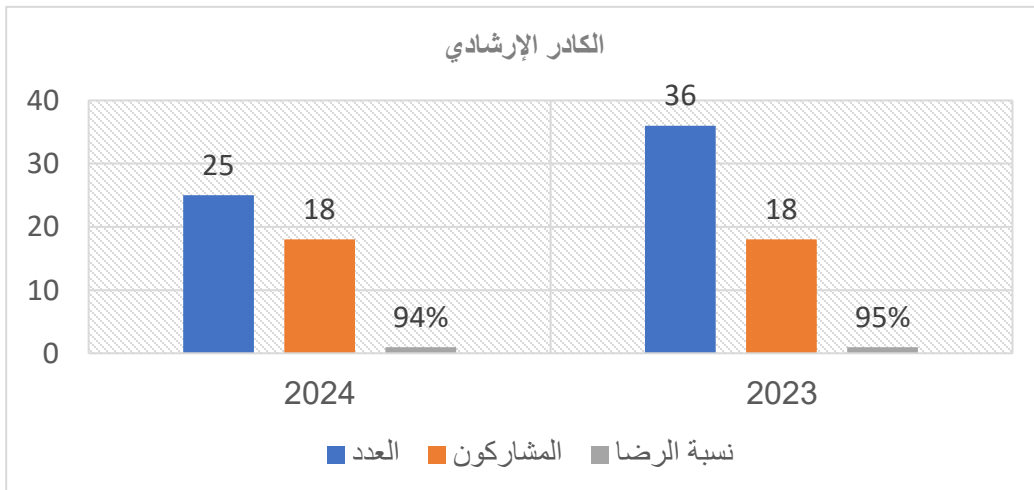
- مراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بالكادر التدريبي والعمل على تحسينها، بما في ذلك الجوانب الإدارية واللوجستية، لضمان بيئة عمل داعمة ومحفزة.
- تحليل الردود الواردة من الكادر التدريبي لتحديد النقاط التي أثرت على الرضا.
- إنشاء قنوات تواصل منتظمة مع الكادر التدريبي (مثل لقاءات دورية)، لتشجيع التغذية الراجعة المستمرة خارج نطاق الاستبيانات الدورية.
- تصميم مبادرات تقديرية ومحفزة للكادر التدريبي تعزز من شعورهم بالتقدير والانتماء.

الكادر الإرشادي

تفاعل الكادر الإرشادي مع الاستبانات المرسلة من قبل الجمعية لعام 2024م حيث شارك (18) مرشد/ة من أصل (25) مرشد/ة، و بلغ متوسط نسبة الرضا وفقاً لنتائج بنود الاستبيان، (94%)، وبالمقارنة مع عام 2023م فقد شارك (18) مرشد/ة من أصل (36) مرشد/ة، وبلغت نسبة الرضا العامة لديهم (95%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة الرضا العامة
2024م	25	18	94 %
2023م	36	18	95 %

قياس رضا الكادر الإرشادي لعام 2024م	
نسبة الرضا	البند
100%	تفاعل منسق مركز الإرشاد مع المرشد الأسري
97%	مناسبة قنوات تقديم الاستشارات الأسرية
97 %	ما مدى رضاكم بصفة عامة عن تجربتكم مع جمعية أسرتي
96%	فاعلية التواصل مع مركز الإرشاد الأسري
96 %	مناسبة الجدول الشهري للكادر الإرشادي بالمركز
96 %	مناسبة وقت تقديم الخدمة
92 %	مناسبة المكان لتقديم الخدمة
88 %	مناسبة المقابل المالي نظير تقديم الخدمة
81%	مناسبة الضيافة المقدمة



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

ارتفعت نسبة المشاركة من 50% إلى 75%، رغم انخفاض العدد الإجمالي للكادر الإرشادي، ما يعكس فعالية في استقطاب آراء الكادر وتطور في التواصل الداخلي معهم ورغبة أكبر من قبلهم في التعبير عن تجاربهم المهنية.

نسبة الرضا العامة:

بالرغم من ارتفاع نسبة المشاركة إلا أنه انخفضت نسبة الرضا بشكل طفيف من 95% إلى 94%، مما يشير إلى استمرارية جودة البيئة الإرشادية بشكل عام، وظهور بعض التباينات في تقييم الأداء أو الخدمات الداعمة والتي تستحق الدراسة لتعزيزها. فيما يتعلق بانخفاض عدد الكادر الإرشادي، فإن تراجع العدد من 36 إلى 24 مرشد/ة، أي بنسبة 33%، نتيجة إعادة هيكلة الكادر الإرشادي وفق شروط ومتطلبات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الاستنتاجات:

- تحسن ملحوظ في نسبة التفاعل مع أدوات قياس الرضا، وهو مؤشر إيجابي على نضج بيئة العمل الإرشادية.
- ثبات نسبي في معدلات الرضا العامة مما يؤكد على استقرار جودة الخدمات.
- انخفاض العدد الإجمالي للكادر الإرشادي يستوجب العمل على استقطاب خبراء في المجال لضمان استدامة وجودة الأداء.

التوصيات:

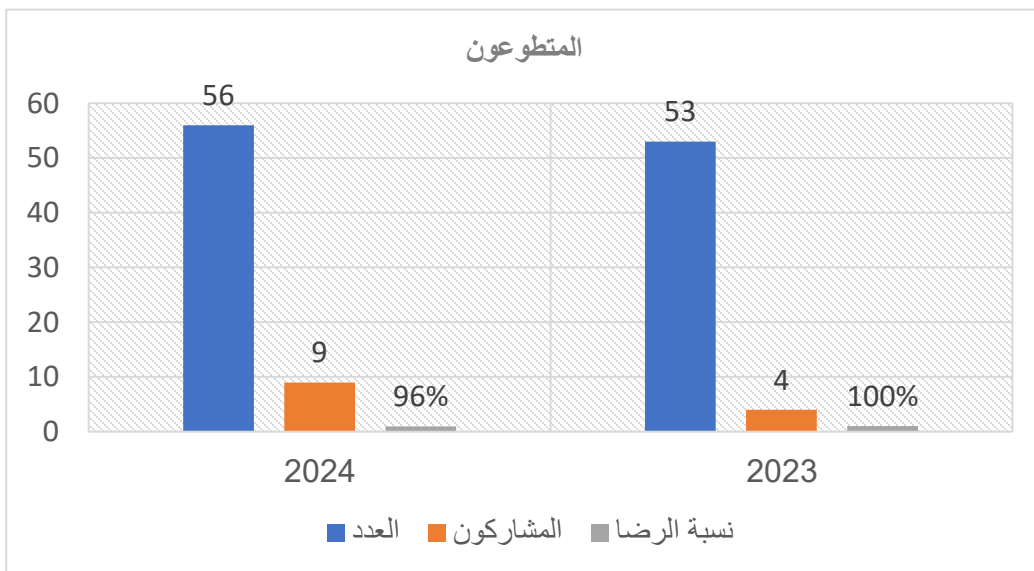
- تطوير خطة استراتيجية لاستقطاب مرشدين ومرشدات مؤهلين، مع التركيز على الكفاءات المتخصصة، لضمان توازن الهيكل الإرشادي واستدامة جودة الخدمات.
- تنظيم لقاءات دورية للكادر الإرشادي لبحث سبل تحسين البيئة الإرشادية داخل الجمعية.
- متابعة دورية لأداء الكادر الإرشادي بعد إعادة الهيكلة، من خلال مؤشرات كمية ونوعية، لضمان عدم تأثر جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

المتطوعون

تم حساب نسبة رضا المتطوعين لعام 2024م بناءً على متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك (9) متطوعين/ات من أصل (56)، وبلغ متوسط نسبة الرضا لديهم (96%). وبالمقارنة مع عام 2023م حيث شارك (4) متطوعين/ات من أصل (53) وبلغت نسبة الرضا العام لديهم (100%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة الرضا العامة
2024	56	9	% 96
2023	53	4	%100

قياس رضا المتطوعين لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام	% 97
مدى تعاون الموظف/ة معك	% 97
مدى رضاك عن بيئة العمل	% 97
المهام التي أسندت لي واضحة	% 97
اهتمت الجمعية بتوفير الاحتياجات اللازمة لي كمتطوع/ة	% 68



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

تحسن في نسبة مشاركة المتطوعين في الاستبيان من 7.5٪ في 2023م إلى 16.1٪ في 2024م، وهذا يشير إلى تحسن في قنوات التواصل مع المتطوعين، وزيادة في تفاعل المتطوعين واهتمامهم بتقديم الملاحظات.

نسبة الرضا العامة:

على الرغم من انخفاض نسبة الرضا التي كانت 100٪ في 2023م إلى 96٪ في 2024م، إلا أن زيادة عدد المشاركين في 2024م يعطي صورة أفضل وإن كانت ما تزال أقل من متوسط عدد المتطوعين، كما أن نسبة الرضا تعكس تجربة تطوعية إيجابية لدى المشاركين، وأن الانخفاض الطفيف قد يُعزى إلى نواحي تنظيمية أو إدارية أثرت على تجربة بعض المتطوعين.

الاستنتاجات:

- نجاح الجمعية بشكل طفيف في رفع مستوى المشاركة في تقييم الرضا بين المتطوعين، مما يعكس تطوراً في الإدارة.
- معدلات الرضا لا تزال مرتفعة، ما يعكس بيئة داعمة ومحفزة للعمل التطوعي.

التوصيات:

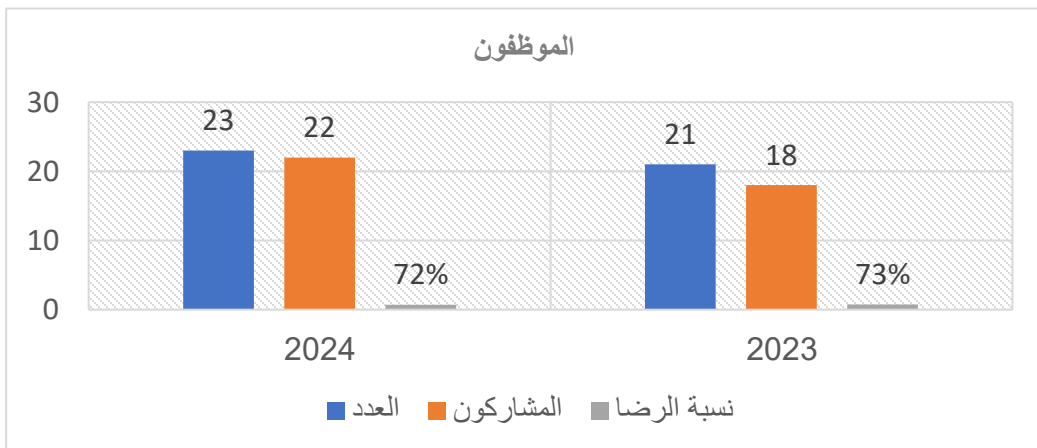
- تعزيز استراتيجيات التواصل مع المتطوعين ومواصلة تطوير قنوات التواصل التي أسهمت في رفع نسبة المشاركة، مع توسيع نطاق الوصول للمتطوعين الحاليين والجدد من خلال منصات متعددة.
- تحليل أسباب انخفاض الرضا وتطوير التجربة التطوعية إجراء تحليل تفصيلي لملاحظات المتطوعين في 2024م، خاصة فيما يتعلق بالجوانب التنظيمية والإدارية، لمعالجة نقاط الضعف وتحسين بيئة العمل التطوعي.
- تنظيم لقاءات دورية للاستماع لملاحظات المتطوعين ودمجهم في تطوير البرامج.
- بناء منظومة متكاملة لتحفيز المتطوعين وتطوير برامج تحفيزية تشمل التقدير المعنوي، وتعزيز شعور المتطوعين بقيمة مساهماتهم، بما يساهم في رفع مستوى رضاهم واستمرارية عطائهم.

الموظفون

تم حساب نسبة رضا الموظفين لعام 2024م بناءً على متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك (22) موظف/ة من أصل (23) موظف/ة، وبلغ متوسط نسبة الرضا لديهم (72%)، وبالمقارنة مع عام 2023م حيث شارك (18) موظف/ة من أصل (20) موظف/ة، وبلغت نسبة الرضا لديهم (73%)،

العام	العدد	المشاركون	نسبة الرضا العامة
2024م	23	22	72%
2023م	20	18	73%

قياس رضا الموظفين لعام 2024م	
البند	نسبة الرضا
الجمعية تقدم خدمات جلييلة	91%
جميع الإمكانيات المتعلقة بوظيفتي ومهام عملي وفرتها الجمعية	86%
أستطيع الوصول لكل ما يلزمي من معلومات لأداء وظيفتي	82%
تضع الجمعية معايير واضحة لاختيار الموظفين واختبارهم قبل تعيينهم	74%
تسعى الجمعية للمحافظة على الكفاءات العاملة بها	68%
يتم تقدير جهدي من قبل الجمعية	67%
المسؤوليات وتوزيع المهام موزعه بين الموظفين بعدالة وموضوعية	67%
تهتم الجمعية بتدربي وتأهيلي تأهيلاً جيداً	67%
هناك حوافز مقدمة للموظفين المتميزين	57%
ما مدى رضاك عن الراتب والمكافأة التي تستلمها	47%



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

ارتفعت نسبة المشاركة في الاستبيان من 90% إلى 95.6%، مما يدل على تفاعل الموظفين مع تقييم بيئة العمل، والحرص على إيصال آرائهم وملاحظاتهم.

نسبة الرضا العامة:

يشير الانخفاض الطفيف في نسبة الرضا إلى استقرار في شعور الموظفين للرضا مع وجود تحديات قائمة، مما يستدعي تحليل الجوانب التي تؤثر على الرضا الوظيفي مثل:

- بيئة العمل.

- نظام الحوافز.

- وضوح المسارات الوظيفية.

- التقدير والتكريم.

الاستنتاجات:

- معدل الرضا ما زال دون المستوى المأمول في بيئات العمل المثالية (يفترض أن يكون 80% فأعلى).
- زيادة التفاعل مع الاستبيان يؤكد رغبة الموظفين بأهمية تحسين بيئة العمل.
- الجمعية بحاجة إلى تدخلات إدارية لتحسين التجربة الوظيفية ورفع معدل الرضا.

التوصيات:

- إجراء دراسة تفصيلية تركز على الجوانب الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي مثل بيئة العمل، والحوافز، والتقدير، وذلك لتحديد الأولويات بدقة ووضع خطة معالجة مرحلية.
- إعادة النظر في منظومة الحوافز المادية والمعنوية بما يضمن العدالة والتحفيز، وربطها بالأداء والمبادرات الإيجابية، مع مراعاة خصوصية المهام وتفاوت الجهود.
- تصميم مسارات وظيفية واضحة ومحفزة.

أبرز المقترحات ونقاط التحسين:

1. مواءمة البرامج مع التوجهات الوطنية :
تصميم وتفعيل برامج تنمية تتوافق مع تطلعات مجلس شؤون الأسرة، وتساهم في تحقيق مستهدفات برامج التحول الوطني ورؤية 2030.
2. تطوير البرامج التوعوية والإرشادية :
تقديم دورات نوعية في مجالات مثل: بناء الثقة بالنفس، التعامل مع المراهقين، والتواصل الفعال مع أسرة الزوج.
3. تكثيف الإعلان والتسويق للخدمات :
رفع مستوى الوعي المجتمعي بالخدمات والبرامج المقدمة من خلال حملات إعلامية وإعلانية مستمرة عبر مختلف الوسائل.
4. زيادة اللقاءات والأنشطة الحضورية :
• تنظيم مزيد من البرامج الحضورية واللقاءات المباشرة لتعزيز التفاعل مع المستفيدين وتحقيق أثر مباشر.
• تخصيص برامج جماهيرية تعقد بشكل ربع سنوي لضمان تفعيل التواصل الإنساني وتعزيز الولاء والانتماء.
5. تحسين تجربة الحجز الإلكتروني:
تسهيل نظام حجز الاستشارات عن بُعد عبر تطوير آليات الحجز الحالية وإطلاق تطبيق الإرشاد الأسري
6. تحسين بيئة العمل الداخلية :
• تطوير بيئة العمل بما يعزز من إنتاجية الموظفين ورضاهم، من خلال:
- تحسين المرافق وتخصيص مساحات للاستراحة في بيئة العمل وتحسين أنظمة الدعم الإداري.
- تقديم حوافز ومكافآت تتناسب مع الأداء والإنجاز.
- تفعيل قنوات تواصل فعالة بين الإدارة والموظفين (اجتماعات دورية ، نشرات داخلية)
- زيادة اللقاءات الترفيهية والاجتماعات الأخوية للموظفين.
- إتاحة برامج دعم نفسي أو استشارات إدارية داخلية.
- بناء شراكات مجتمعية لتوفير خصوصيات ومزايا في مراكز تجارية ومرافق ترفيهية.
7. إطلاق منصات رقمية متخصصة :
إطلاق منصة "أسرتي للتدريب الإلكتروني" لتوفير محتوى تدريبي متاح ومتجدد يخدم مختلف فئات المجتمع.

أبرز المقترحات ونقاط التحسين:

8. رفع نسب المشاركة في أدوات التقييم :

العمل على تحقيق معدل مشاركة لا يقل عن 50% من إجمالي كل فئة مستهدفة في أدوات القياس خلال السنة، لضمان تمثيل حقيقي وشامل.

9. العمل على تطوير برامج الأئمة ومن ذلك:

- تحفيز المتطوعين وتقدير جهودهم.
- تقدير المستفيدين الملهمين الذين حققوا قصص نجاح.
- منح شهادات أو دروع تكميمية للأفراد والجهات الذين قدموا مساهمات متميزة أو أداء استثنائياً للجمعية.