

تقرير

قياس الرضا 2024

(استراتيجية القياس – تقرير قياس الرضا – تحليل قياس الرضا)

جمعية

الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالسلي





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



أ استراتيجية قياس الرضا

قياس الرضا هو عملية مهمة لمتابعة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، ويمكن أن تؤثر نتائج القياس في تحسين الخدمات الاستجابة لاحتياجات مستفيدي جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالسلي. كما نستعرض استراتيجية قياس الرضا المتبعة في الجمعية:

1. تحديد أهداف القياس

- **تحديد ما الذي ترغب في قياسه:** مثل مستوى الرضا العام، وقت الانتظار، جودة الخدمة، وتوافر المعلومات.
- **تحديد الفئات المستهدفة:** مثل الجمعيات، المستفيدين المباشرين.

2. تصميم أدوات القياس

• استطلاعات الرأي (الاستبيانات):

- تصميم استبيان يتضمن أسئلة مغلقة (مثل مقياس ليكرت) وأخرى مفتوحة لجمع آرائهم بالتفصيل.
- تضمين أسئلة حول جوانب محددة من الخدمة (الجودة، التوقيت، الملاءمة).

• المقابلات الفردية:

- إجراء مقابلات شخصية مع بعض المستفيدين للحصول على فهم أعمق لتجاربيهم.

3. جمع البيانات

• طرق جمع البيانات:

- استخدام الوسائل الرقمية (مثل البريد الإلكتروني أو التطبيقات) لتوزيع الاستبيانات.
- تنظيم مقابلات ومجموعات التركيز بشكل مباشر – إن أمكن.

• تحديد فترات جمع البيانات:

- القيام بذلك بعد تقديم الخدمة مباشرة أو على فترات منتظمة.

4. تحليل البيانات

• تحليل النتائج:

- استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم الرضا العام والاتجاهات.
- تقييم النقاط القوية والضعيفة في الخدمة بناءً على ردود الفعل.

• إعداد تقارير:

- تجميع المعلومات في تقارير تعرض النتائج بشكل واضح، مع تحديد المجالات التي تحتاج لتحسين.

باتباع هذه الاستراتيجية، يمكن للجمعية قياس وتحسين رضا المستفيدين بشكل فعال.

3.5. تصميم استراتيجيات التحسين

• تحديد مجالات التحسين:

- وضع خطط عمل لتلبية احتياجات المستفيدين وتحسين تجربتهم بناءً على التعليقات.

• إشراك المستفيدين في الحلول:

- طلب أفكار أو اقتراحات منهم حول كيفية تحسين الخدمات.

6. التواصل مع المستفيدين

• إبلاغ المستفيدين بالنتائج:

- مشاركة النتائج معهم وما سيتم اتخاذه من خطوات تحسينية بناءً على ملاحظاتهم.

• بناء الثقة:

- التأكيد على أهمية آرائهم وأنها تؤخذ بعين الاعتبار.

7. تقييم الأداء المستمر

• تكرار العملية:

- القيام بجمع البيانات بانتظام لقياس تقدم التحسينات واستمرار الرضا.

• مراجعة وتحديث الاستراتيجية:

- تعديل أدوات القياس والنهج بناءً على التغيرات في احتياجات المستفيدين أو ظروف السوق.

نتائج قياس الرضا

ب

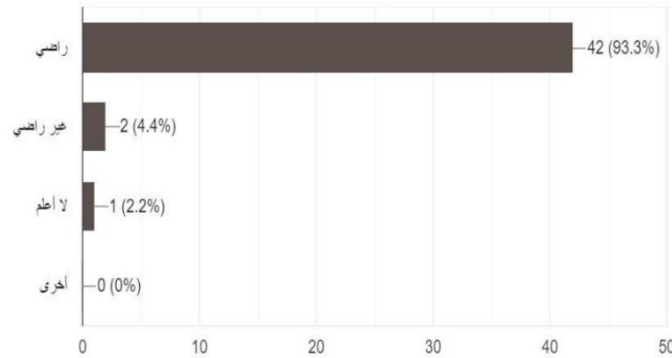
(تحليل النتائج - التغذية الراجعة - خطط الاستجابة)



تنهج جمعية الدعوة بالسلي في قياس رضا مستخدميها إلى الالتزام باستراتيجية قياس الرضا، وتحليل نتائج قياس الرضا والاهتمام بالتغذية الراجعة وخطط الاستجابة لتلك النتائج لينعكس ذلك على مشاريعها المستقبلية. كما أن الجمعية تقيم رضا المستفيد المباشر لخدمات وبرامج الجمعية او منسوبي الجمعية

ما مدى رضاك عن الدروس المقدمة بالمساجد؟

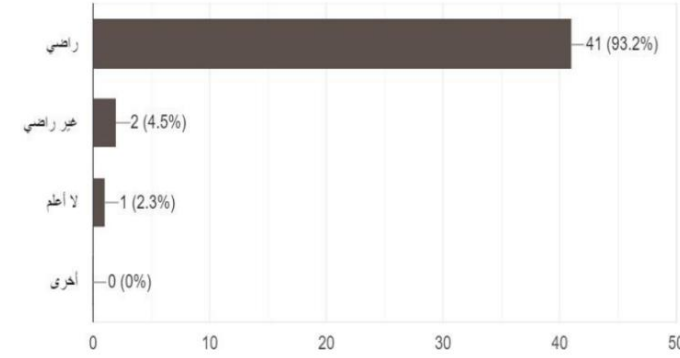
45 responses



مشروع الدروس التوعوية
نسبة الرضا 93%

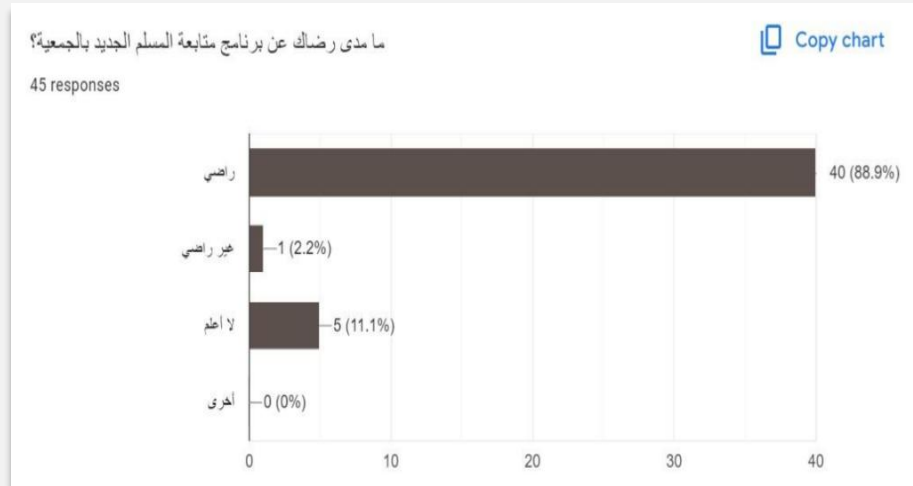
ما مدى رضاك عن الجولات الدعوية التي تقيمها إدارة الجاليات بالجمعية؟

44 responses

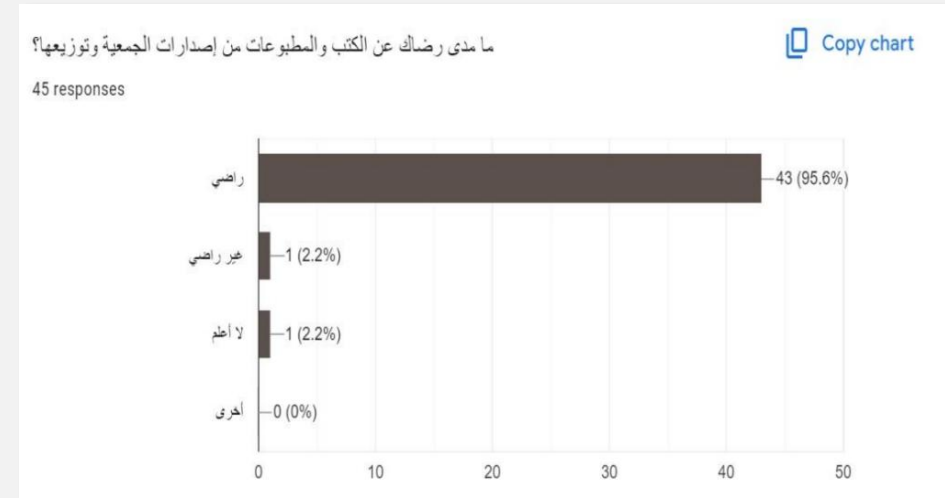


مشروع الجولات الدعوية
نسبة الرضا 93%

نماذج من قياس رضا المستفيدين

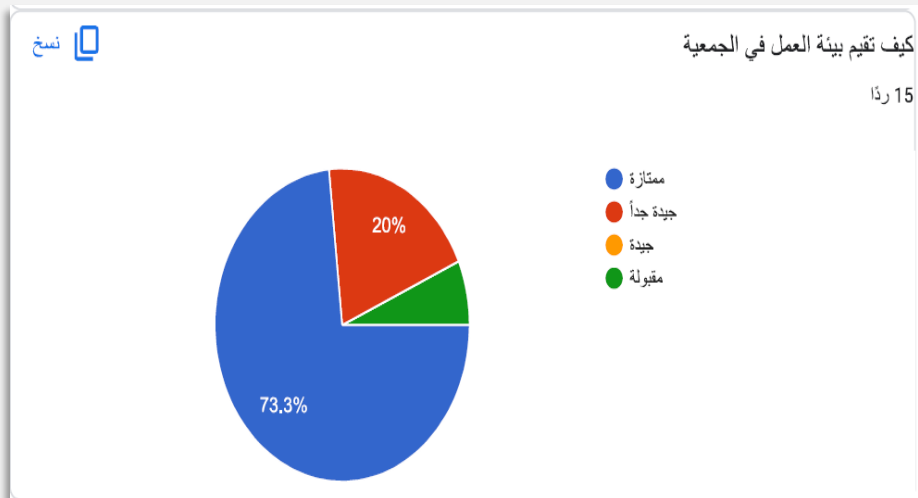


مشروع المسلم الجديد
نسبة الرضا 91%



مشروع الكتب والمطبوعات الدعوية
نسبة الرضا 95%

نماذج من قياس رضا أصحاب المصلحة (الموظفين)

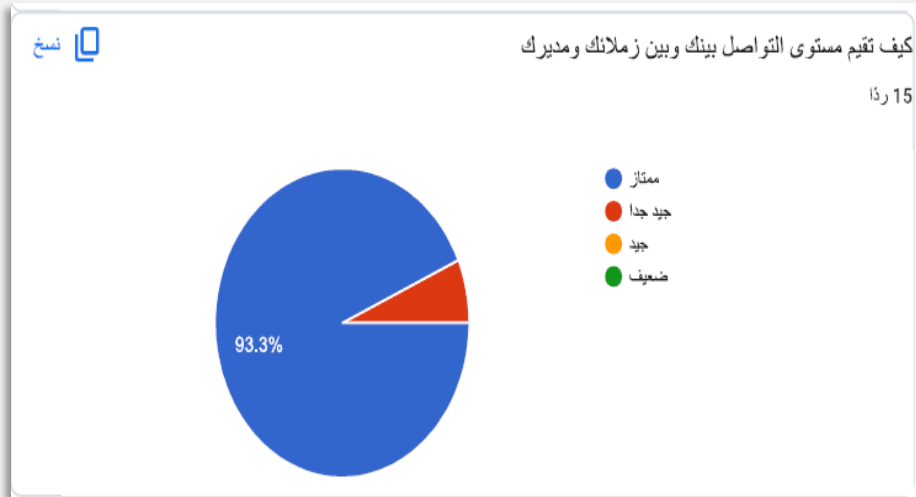


مؤشر بيئة العمل
إجمالي المعدل 93.3% (نعم + جيد جداً)

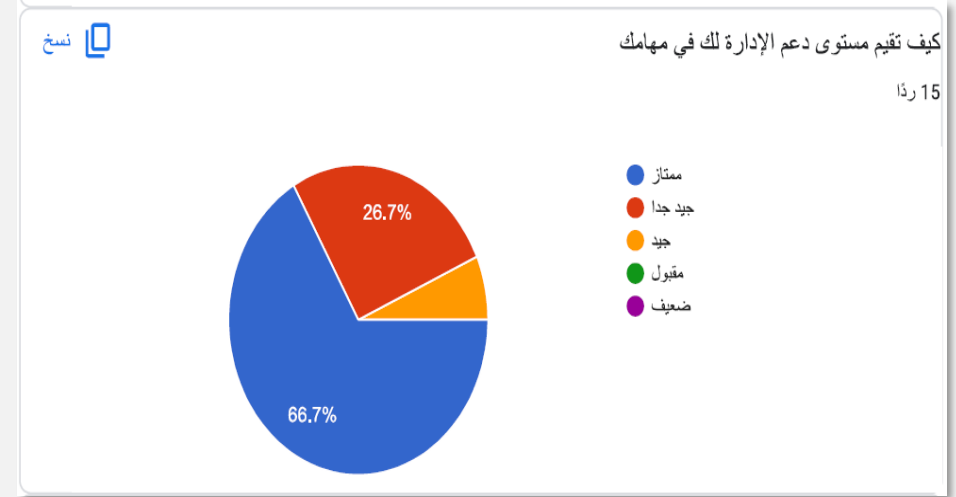


مؤشر الرضا العام
إجمالي المعدل 94%

نماذج من قياس رضا أصحاب المصلحة (الموظفين)

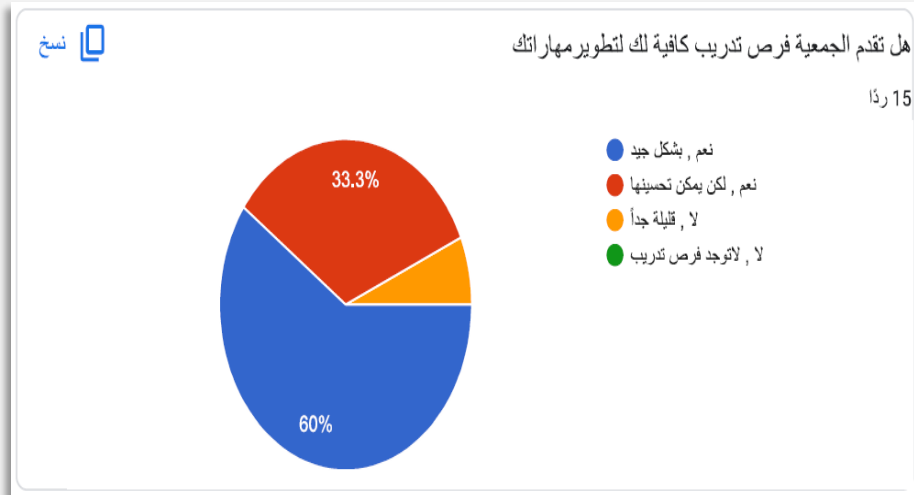


مؤشر التواصل
إجمالي المعدل 100% (ممتاز - جيد جداً)

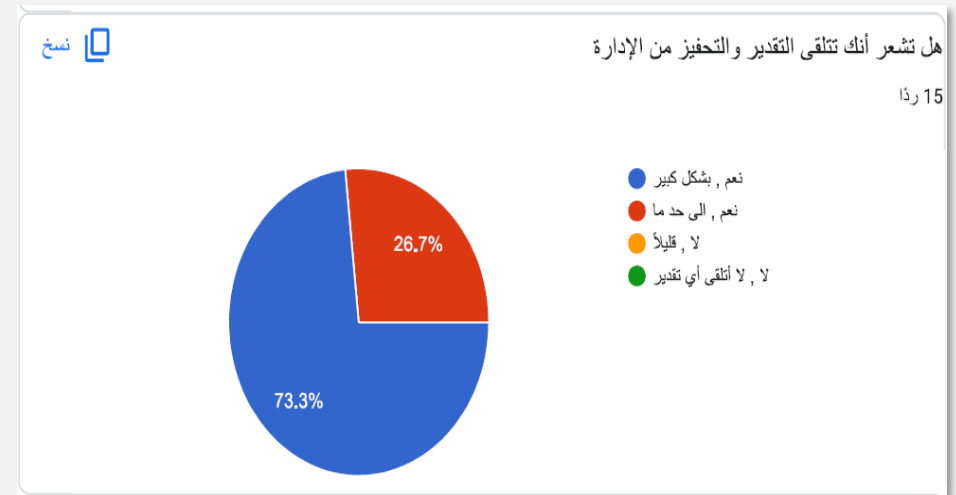


مؤشر مستوى الدعم
إجمالي المعدل 92% (ممتاز - جيد جداً)

نماذج من قياس رضا أصحاب المصلحة (الموظفين)



مؤشر فرص التدريب
إجمالي المعدل 94% (نعم - نعم مع التحسين)



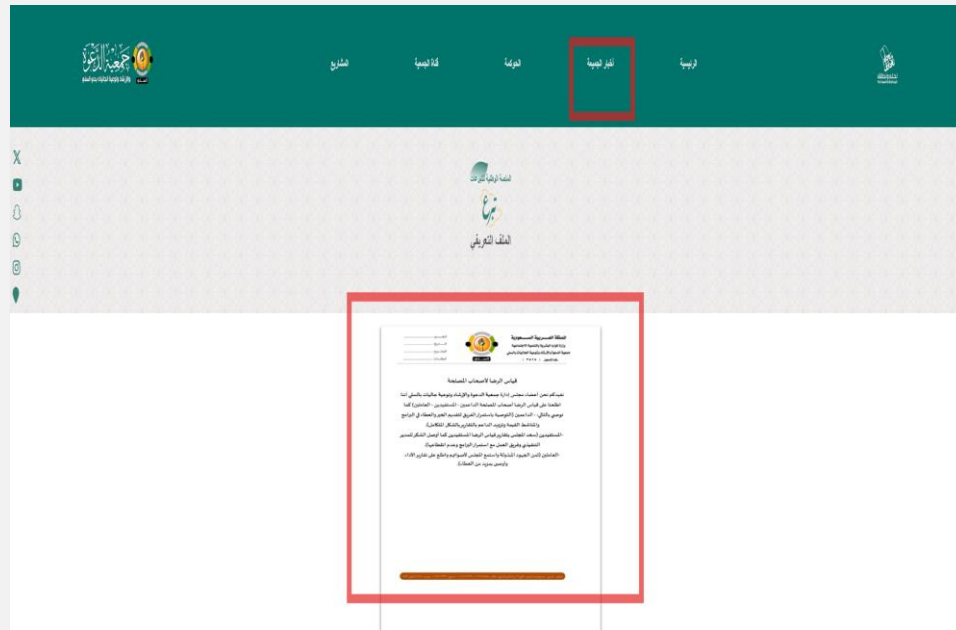
مؤشر التقدير والتحفيز
إجمالي المعدل 100% (نعم - نعم الى حد ما)

توصيات المجلس والتغذية الراجعة

ب



اطلع المجلس على تقارير قياس الرضا وابدى توصياته ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية



وبالله التوفيق

...