



جمعية ساكن
التنموي بجازان

**قياس رضا أصحاب العلاقة والقرارات
المتخذة بخصوصها من مجلس
الادارة**



تنبيه هام

نلفت النظر الى أن من اهم متطلبات قياس رضا المستفيدين هو تحقيق البيئة المناسبة لتنفيذ ذلك ، حيث أن منطقة جازان تخدم قرى متعددة وتحقيق استبانات رضا المستفيدين شكل تحد كبير للجمعية وذلك لعدة أسباب كان من أهمها :

1 طبيعة البيئة الديموغرافية للمنطقة

2 عدم امتلاك أجهزة ذكية لدى بعض المستفيدين

3 مستوى المعرفة والتعليم لدى المستفيدين

4 عمر المستفيدين حيث أن أغلبهم من الأعمار الكبيرة

كل هذه النقاط شكلت عوائق ملموسة وتحديات كبيرة لقياس رضى المستفيدين وحيث أعتمدت الجمعية على مسارين لتحقيق قياس رضا المستفيدين : أولا : الاستطلاعات الميدانية أثناء تنفي المشاريع ، ثانيا: الاستبانات الالكترونية، حيث كان المسار الأول الأكثر تنفيذا .

رئيس مجلس الإدارة





مسارات وطرق تنفيذ قياس الرضا

الاستبانات الميدانية

الاستبانات الالكترونية

أولا : الاستبانات الميدانية

ويتم تنفيذ هذه الطريقة من خلال زيارات المستفيدين للجمعية أو من خلال موظفي الجمعية عند العمل الميداني لتنفيذ مشاريع الجمعية لصالح المستفيدين ، حيث تشكل هذه الطريقة النسبة الأكبر من قياس رضا المستفيدين بناء على ما ذكر في مطلع هذا التقرير.





ثانيا: الاستبانات الالكترونية:

منهجية أداة الاستبيان الالكتروني



التعريف : هو مجموعه من الاسئلة المرسله الكترونياً عبر خدمة الانترنت او رسائل الجوال العادية والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو اراء المستهدفين حول الخدمة التي قدمت لهم، ويعبأ الاستبيان الالكتروني من الأدوات التي يمكن تطبيقها في أي وقت دون التقييد بزمان ماعدا اذا كان مقدم الخدمة يرغب في في انهاءه في وقت معين فيمكنه عمل ذلك بإغلاق الرابط الالكتروني للاستبيان .

الهدف:

- ١- الحصول علي بيانات التواصل مع المستفيد.
- ٢- الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
- ٣- قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.





إجراءات التطبيق

(أ) الإجراءات الأولية تتم لمرة واحدة

١ - كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين- المستفيدين - أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة - العاملين).

٢- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي

٤- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل لاستبيان

٥- الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي

٦- حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة الحاسوب

(ب) إجراءات التطبيق:

١- يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جولات المستفيدين

٢- بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام الى منسق الاعلام مع رابط الاستبيان الالكتروني

٣- يقوم منسق الاعلام بإرسال الاستبيان الى المستفيدين

٤- يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستهدفين وفقاً لمدة دورة التنفيذ

٥- يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية

٦- رفع النتائج الى المدير التنفيذي

دورية التنفيذ: يتم تنفيذ الاستبيان الالكتروني مرة واحدة كل ربع سنة





نموذج أداة الاستبيان الالكتروني

(01)

استبيان قياس رضا الشركاء

تهتم جمعية ساكن التنموي لبناء جسر من التواصل مع شركائها وتسعى الجمعية الى التحسين والتطوير المستمر لهذا التواصل حيث تتطلع الجمعية لاستطلاع آراء شركائها لتطوير خدماتها بما يكون له أثر في خدمة المجتمع.

(02)

استبيان قياس رضا المستفيدين

تسعى جمعية ساكن التنموي لخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها من خلال تقييمك لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان

(03)

استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

تحرص الجمعية من خلال هذه الاستبانة على قياس مستور الرضا الوظيفي للعاملين بالجمعية نأمل التكرم بتعبئتها بكل مصداقية، علما أن مايرد من إجابات في هذه الاستبانة سيكون لأغراض تقييم الخدمات وتطويرها وليس له أي مردود سلبي عليك حيث أن جميع وتحليل هذه الاستبانات يتم التعامل معها بكل سرية.



	الرقم
	التاريخ
	المشروعات



جمعية ساكن
التنموي بجازان



تحليل نتائج المقاييس

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 5554
الإشراف الفني لدى وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي

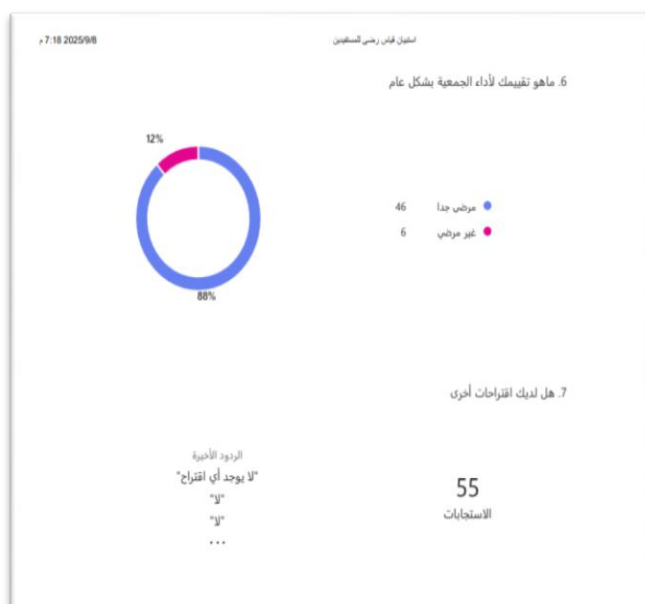
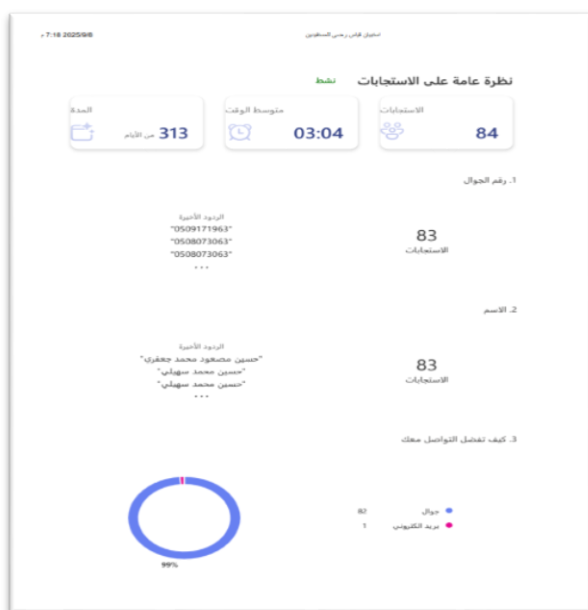
+966 53 919 3385
WWW.SAKIEN.COM
SAKIEN1100@GMAIL.COM

/sakiiensa
68205254505000
SA7805000068205254505000

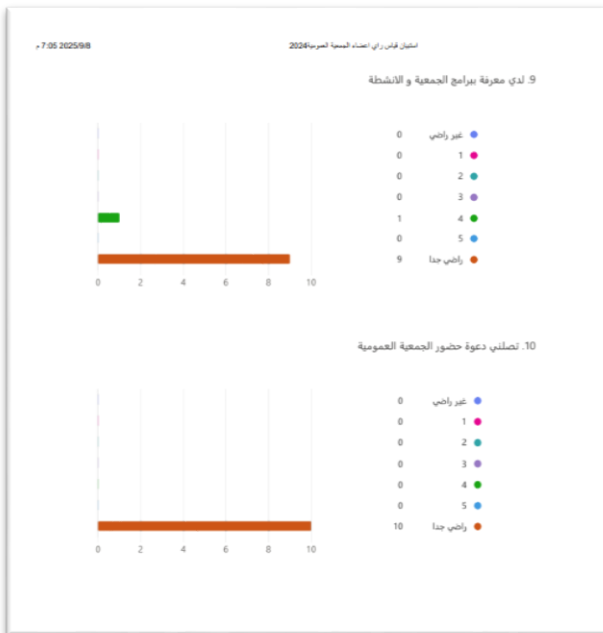




نتائج قياس رضا المستفيدين



نتائج قياس رضا الجمعية العمومية





جمعية ساكن
التنموي بجازان

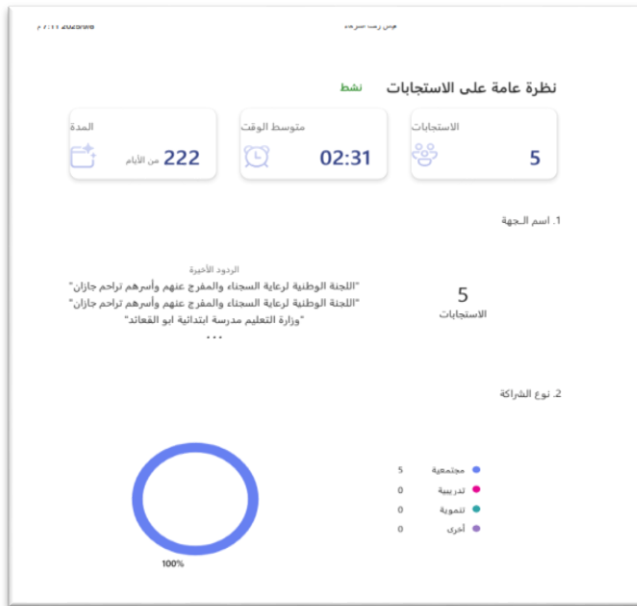
الرقم

التاريخ

المشروعات



نتائج قياس رضا الشركاء





نتائج قياس رضا المتطوعين





نتائج قياس رضا الموظفين





نتائج قياس رضا مجلس الادارة

