



منهجية قياس رضا المستفيدين

الإصدار الثاني - يناير ٢٠٢٤م



فهرس المحتويات:

م	المحتوى
١	مقدمة
٢	الغرض
٣	فوائدها
٤	أدوار المعنيين
٥	عناصر إنجاح تطبيقها
٦	التعريفات
٧	آلية عمل المنهجية
٨	التقييم والتنقيح
٩	نتائج المنهجية
١٠	المراجع والمصادر
١١	نماذج عملية

مقدمة

تسعى جمعية همم شبابية ضمن أهدافها وسياساتها الاستراتيجية إلى الارتقاء بخدماتها بما يحقق رضى المستفيدين وشركاء النجاح, كما إن تلمس احتياجات المستفيدين وتطويرها بما يتناسب مع توقعاتهم يعد من أولويات واهتمام جمعية طاقات حيث أن العناية بالمستفيد الداخلي والخارجي هي من أولوياتنا وتكمن أهمية المشروع في التركيز على رفع مستوى الرضا للمستفيدين من خلال قياس رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية والتي تساهم في الكشف عن مواطن القوة لتعزيزها وفرص التحسين للاستفادة منها في التطوير وتقديم خدمات ذات جودة عالية تفوق توقعات المستفيدين. وتأتي هذه المنهجية مرشداً لفريق العمل ومقدمي الخدمة للمستفيدين والوقوف على احتياجاتهم وتطلعاتهم وتقديم أفضل الخدمات التنموية والتربوية.

الغرض

الغرض من منهجية قياس رضا المستفيد أن تحقق ما يلي:

- إعداد وبناء منهجية لقياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي من الجمعية.
- تحديد أدوات لقياس الرضا وإعداد وتجهيز النماذج والاستبانات لهم.
- رفع نسبة رضا المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية.

فوائدها

تسعى منهجية قياس رضا المستفيد إلى تحقيق العوائد والفوائد التالية:

- تحقيق للأهداف الاستراتيجية والتنفيذية للجمعية .
- قياس ورفع نسبة رضا المستفيدين .
- التعرف الجمعية على تعليق المستفيد على الخدمات والبرامج المقدمة لتلبية احتياجاتهم الحالية والمستقبلية .
- تحسين وتطوير الخدمات والبرامج المقدمة في الجمعية لتحقيق الجودة .
- تحديد الأدوار والمهام والمسؤوليات للإدارات تجاه المستفيدين.
- الوقوف على الرضا الوظيفي للعاملين بالجمعية .

أدوار المعنيين

المرحلة	الدور المطلوب	المكلف
بناء المنهجية	التصميم والتخطيط للمنهجية ونماذجها	أخصائي البرامج.
	كتابة المنهجية	أخصائي البرامج، مدراء المشاريع.
	مراجعة المنهجية	مدير مشروع التميز، المستشار.
	اعتماد المنهجية ومتابعتها	مجلس الإدارة، أخصائي البرامج.
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	أخصائي البرامج، مدراء المشاريع.
	إصدار التقارير الدورية للمنهجية	
قياس نجاح المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	أخصائي البرامج، مدراء المشاريع.
	استخراج نتائج القياس	
	إصدار تقارير القياس	
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	أخصائي البرامج، مدراء المشاريع.
	إصدار النسخة المحدثة	مدير مشروع التميز، المستشار.
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مجلس الإدارة، أخصائي البرامج.

عناصر إنجاز تطبيق المنهجية

- تحديد أساليب ونماذج قياس رضا المستفيدين مناسبة ويسيرة.
- رفع توصيات التطوير والتحسين لرضا المستفيد.
- ارتفاع نسبة رضا المستفيد نسبة وتناسب .
- تقرير دراسة رضا المستفيدين ومعرفة خط الأساس للرضا.

المخرجات النهائية للمنهجية

- تحسين في مستوى الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين الداخليين والخارجيين.
- ارتفاع نسبة رضا المستفيدين بما لا يقل عن ٧٥٪.
- تحقيق للجودة في برامج وخدمات الجمعية.

التعريفات

المصطلحات	التعريف
المستفيد	هو كل من له صلة بخدمات أو منتجات الجمعية سواء كان مستفيد داخلي أو خارجي
	مستفيد داخلي : ويقصد به كل طرف من داخل الجمعية (موظف ,عضو ,متطوع, ..) مستفيد خارجي : ويقصد به كل جهة مستفيدة من الجمعية (طالب , وولي أمر, ..)
استقبال شكاوى المستفيدين واقتراحاتهم	طريقة محددة لاستقبال الملاحظات سواء كانت سلبية أو إيجابية من أي مستفيد تتعامل معه الجمعية (داخلي/خارجي) يخص الخدمات أو المنتجات أو الأمور العامة التي تقدمها الجمعية لهم .
الدورة الزمنية للقياس	وهي عبارة عن الموعد الزمني للعمليات ولتقصي آراء المستفيدين وقياس رضاهم عن الخدمات أو المنتجات المقدمة لهم .
عناصر القياس	العناصر المستهدفة لقياس رضا العميل عنها .
رضا المستفيد	درجة من الإشباع لتحقيق الذات يحصل عليها الفرد أو المجتمع من الخدمة المقدمة له.
قياس رضا المستفيد:	هي الجهود المنهجية التي تقوم بها الإدارة لمعرفة رضا المستفيد عما تقدم لهم من خدمات و تكون أكثر استجابة لاحتياجات ومتطلبات المستفيدين من خلال أساليب قياس الرضا(استبانة -مقابلة-اجتماع لجنة حوارية-اجتماع لجنة مشتركة-تقارير).

مراحل عمل المنهجية

- **آلية قياس رضى المستفيد (الخارجي) :**
 - يتم قياس رضا المستفيد الخارجي (الشباب) عبر رابط الكتروني عبارة عن صور تعبيرية للحالة الانطباعية عن المقدم له .

- يتم قياس رضا المستفيد الخارجي (ولي الأمر) عبر رابط إلكتروني عبارة عن ثلاث أسئلة فقط مع مساحة حرة لذكر الملاحظات .
- يتم تحديد مسؤول متابعة قياس الرضا قبل بداية كل برنامج وتوكل إليه من المهام .
- يرسل رابط القياس في مدة أقصاها سبعة أيام بعد انتهاء الخدمة المقدمة إليه .
- يرسل الاستبيان في المنصة المستخدمة للبرنامج المراد قياسه نفسه (واتس - تويتر - سناب شات - زوم - ..الخ) .
- يستثنى من القياس البرامج الجماهيرية العامة (بدون تسجيل) .
- يتم حساب الرضا من استبانات الأطفال كنسبة مئوية.
- يتم حساب الرضا من استبانات أولياء الأمور كنسبة مئوية مع جمع الملاحظات والنظر فيها .
- ترفع اللجنة تقرير نسبة رضا المستفيدين مع التوصيات .
- يتم اعتماد التقرير من المدير التنفيذي للعمل بمقتضاه.

• آلية قياس رضى المستفيد (الداخلي) :

- يتم قياس رضا المستفيد الداخلي عن كل ما يتعلق بالعمل .
- يتم قياس رضا المستفيد الداخلي عن طريق رابط إلكتروني .
- يراعى عدم التأثير بأي مؤثر خارجي حتى تحقق الاستبانة الهدف المنشود.
- يتم قياس رضا المستفيد الداخلي كل ربع سنة .
- يتم فرز الاستبانات من خلال اللجنة.
- يتم عمل تقرير عن نتائج القياس مع توصيات اللجنة.
- يتم اعتماد التقرير من مجلس الإدارة للعمل بمقتضاه.

عناصر القياس

- المستفيد الخارجي الأطفال (وصف للحالة النفسية عبر الصور التعبيرية).
- المستفيد الخارجي ولي الأمر (الرضا عن البرنامج , رضا البرنامج حتى يكون للغير , مدى الاستفادة من برامج الجمعية , مساحة للتعبير).
- للمستفيد الداخلي (بيئة العمل , الزملاء , الإدارة , العمل مع الفريق , نمط العمل , التحفيز , التطوير).

آلية إدارة الشكاوى والمقترحات

الهدف العام:

- تحقيقا لرضا المستفيد وتنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بكل عدالة وشفافية.
- الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة.
- التحسين والبناء والتطوير على مستوى الخدمات والعمليات المقدمة من قبل الجمعية.
- طرق تقديم الشكاوى والاقتراحات:
- يمكن لصاحب الاقتراح أو الشكوى اتباع أي من الطرق التالية لتقديم الاقتراحات / أو الشكاوى:
 - تقديم الشكوى أو الاقتراح عبر الموقع الإلكتروني www.hemm.org.sa
 - رابط الشكوى أو الاقتراح عبر موقع الجمعية
 - تقديم الشكوى أو الاقتراح عبر البريد الإلكتروني من ثم رفعه على الموقع: www.hemm.org.sa
- إجراءات التعامل مع نماذج الاقتراحات والشكاوى:
 ١. تقوم اللجنة بفرز النماذج وفقا لما يلي:
 - اقتراح
 - شكوى
 ٢. يتم دراسة الشكوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى.
 ٣. يتم التحقق من استيفاء محتوى الشكوى أو المقترح للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية وتفاصيل الموضوع والاختصاص.
 ٤. بعد استقبال الشكوى أو المقترح يتم إرسال رسالة للعميل:

(نشكر لكم تواصلكم مع جمعية طاقات الشباب والمساهمة في تطوير العمل , ملاحظتكم محل اهتمامنا)
(نشكر لكم تواصلكم مع جمعية همم شبابية , نسعى لخدمتكم دائما وأبدا , سيتم رفع شكواكم إلى الموظف المختص لاتخاذ الإجراء اللازم)
 ٥. يفضل الاتصال بمقدم الشكوى أو المقترح لإبلاغه باستلام شكواه أو مقترحه، ونشكره على تقديمه.
 ٦. تحديد الإدارة المعنية بالشكوى أو المقترح.
 ٧. إرسال المقترح أو الشكوى إلى الإدارة المعنية بعد دراسة الحالة .
 ٨. متابعة الرد على الشكوى أو المقترح خلال مدة أقصاها ١٠ أيام عمل.
 ٩. في حال كانت الشكوى أو المقترح متعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة الموضوع بخصوصه.
 ١٠. إذا تم اعتماد المقترح يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده.
 ١١. يتم معاملة الشكاوى والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية.

التقييم والتنقيح

<p>تحديد النتيجة المراد الوصول لها. تحديد المؤشرات تحديد المستهدفات مقارنة المتحقق بالمستهدف</p>	القياس
<p>تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة الخروج بأفكار تمثل حلول وخيارات لتحسين النتائج</p>	التعلم
<p>تقييم التحسينات وترتيب أولويات الحلول والخيارات وضع خطة التحسين تنفيذ التحسينات</p>	التحسن

نتائج المنهجية

الرقم	النتائج المطلوبة	المؤشرات	المقياس	الزمن
١	تحسين مستوى الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين الداخليين والخارجيين	عدد التقارير والتوصيات	١	نصفي
٢	الوصول لنسبة رضا من المستفيدين الداخليين والخارجيين	نسبة رضا المستفيدين	لا يقل عن ٧٥٪.	نصفي
٣	استقبال المقترحات والشكاوى بشكل ممنهج	عدد المقترحات والشكاوى التي تم التعامل معها	١٥	نصفي

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (العاشر) في دورته (الثانية) هذه المنهجية في
٢٠٢٤/١/٢٠ م.



منهجية قياس رضا المستفيدين

لجمعية همم شبابية



جمعية همم شبابية

- جمعية شبابية متخصصة -

محافظة الدلم - طريق الأمير سلمان بن محمد

الدلم ١٦٣٢٣-٥٦٩٩ رقم الوحدة ٩

HEMM.ORG.SA

INFO@HEMM.ORG.SA

0552744000