



طاقات الشباب
Taqat ALShabab

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية طاقات الشباب
ترخيص رقم: 1312

منهجية

قياس رضا المستفيد

النسخة الأولى 2022/1445



فهرس المحتويات:

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



• المقدمة:

تسعى جمعية طاقات الشباب ضمن أهدافها وسياساتها الاستراتيجية إلى الارتقاء بخدماتها بما يحقق رضى المستفيدين وشركاء النجاح، كما إن تلمس احتياجات المستفيدين وتطويرها بما يتاسب 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 رضاه 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 مرشدًا لفريق العمل ومقدمي الخدمة للمستفيدين والوقوف على احتياجاتهم وتطوراتهم وتقديم أفضل الخدمات التنموية والتربيوية.

• الغرض:

الغرض من منهجية قياس رضا المستفيد أن تتحقق 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 .
- تعرف الجمعية على تعلق 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 المعينين:

المرحلة	الدور المطلوب	المكلف
بناء المنهجية	التصميم والتخطيط للمنهجية ونماذجها	أخصائي البرامج .
	كتابة المنهجية	أخصائي البرامج ، مدراء المشاريع .
	مراجعة المنهجية	مدير مشروع التميز ، المستشار .
تطبيق المنهجية	اعتماد المنهجية ومتابعتها	مجلس الإدارة، أخصائي البرامج .
	متابعة تطبيق المنهجية إصدار التقارير الدورية للمنهجية	أخصائي البرامج ، مدراء المشاريع .
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 .
	اصدار النسخة المحدثة	مدير مشروع التميز ، المستشار .
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مجلس الإدارة، أخصائي البرامج .

• عناصر إنجاح 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 75%.
- 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
استقبال شكاوى المستفيدين واقتراحاتهم	مستفيد داخلي : ويقصد به كل طرف من داخل الجمعية (موظف عضو، متطلع،..)
الدورة الزمنية للقياس	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.
عناصر القياس	وهي عبارة عن الموعود الزمني للعمليات ولتقسي آراء المستفيدين وقياس رضاهم عن الخدمات أو المنتجات المقدمة لهم.
رضا المستفيد	درجة من الإشباع لتحقيق الذات يحصل عليها الفرد أو المجتمع من الخدمة المقدمة له.
قياس رضا المستفيد:	هي الجهد 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 رضا 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 الكتروني عبارة عن ثلاث أسئلة فقط مع مساحة حرة لذكر الملاحظات .
- يتم تحديد مسؤول متابعة قياس الرضا قبل بداية كل برنامج وتوكل اليه من المهام .
- يرسل رابط القياس في مدة أقصاها سبعة أيام بعد انتهاء الخدمة المقدمة اليه .
- يرسل الاستبيان في المنصة المستخدمة للبرنامج المراد قياسه نفسه (واتس - توينتر - سناب شات - زوم - ..الخ) .
- يستثنى من القياس البرامج الجماهيرية العامة (بدون تسجيل) .
- يتم حساب الرضا من استبيانات الأطفال كنسبة مئوية.
- يتم حساب الرضا من استبيانات 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 رضا المستفيد (الداخلي):

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

• عناصر القياس:

- المستفيد الخارجي للأطفال (وصف للحالة النفسية عبر الصور التعبيرية).
- المستفيد الخارجي ولدي 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 والمقترنات:

- الهدف العام:
- تحقيقاً 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 <https://tshabab.sa/>
 - رابط الشكوى أو الاقتراح عبر [موقع الجمعية](#)
 - تقديم الشكوى أو الاقتراح عبر البريد الإلكتروني info@tshabab.sa

- إجراءات التعامل مع نماذج الاقتراحات والشكاوى:
- ا. تقوم اللجنة بفرز النماذج وفقاً لما يلي:
 - اقتراح
 - شكوى
 - بـ. يتم دراسة الشكوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى.
 - جـ. يتم التحقق من استيفاء محتوى الشكوى أو المقترن للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية وتفاصيل الموضوع والاختصاص.
 - دـ. بعد استقبال الشكوى أو المقترن يتم إرسال رسالة للعميل.

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:

(نشكر لكم تواصلكم مع جمعية طاقات الشباب والمساهمة في تطوير العمل ، ملاحظاتكم محل اهتمامنا)

(نشكر لكم تواصلكم مع جمعية طاقات الشباب ، نسعى لخدمتكم دائماً وأبداً ، سيتم رفع شكاوكم إلى الموظف المختص لاتخاذ الإجراء اللازم)

٥. يفضل الاتصال بمقدم الشكوى أو المقترن لإبلاغه باستلام شكواه أو مقترنه، وشكره على تقديمه.
٦. تحديد الإدارة المعنية بالشكوى أو المقترن.
٧. إرسال المقترن أو الشكوى إلى الإدارة المعنية بعد دراسة الحاله .
٨. متابعة الرد على الشكوى أو المقترن خلال مدة أقصاها 10 أيام عمل.
٩. في حال كانت الشكوى أو المقترن متعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعنى ليتم مناقشة الموضوع بخصوصه.
١٠. إذا تم اعتماد المقترن يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده.
١١. يتم معاملة الشكاوى والمقترنات بكل جدية وشفافية وحيادية.

• التقييم والتنفيذ:

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

• نتائج المنهجية:

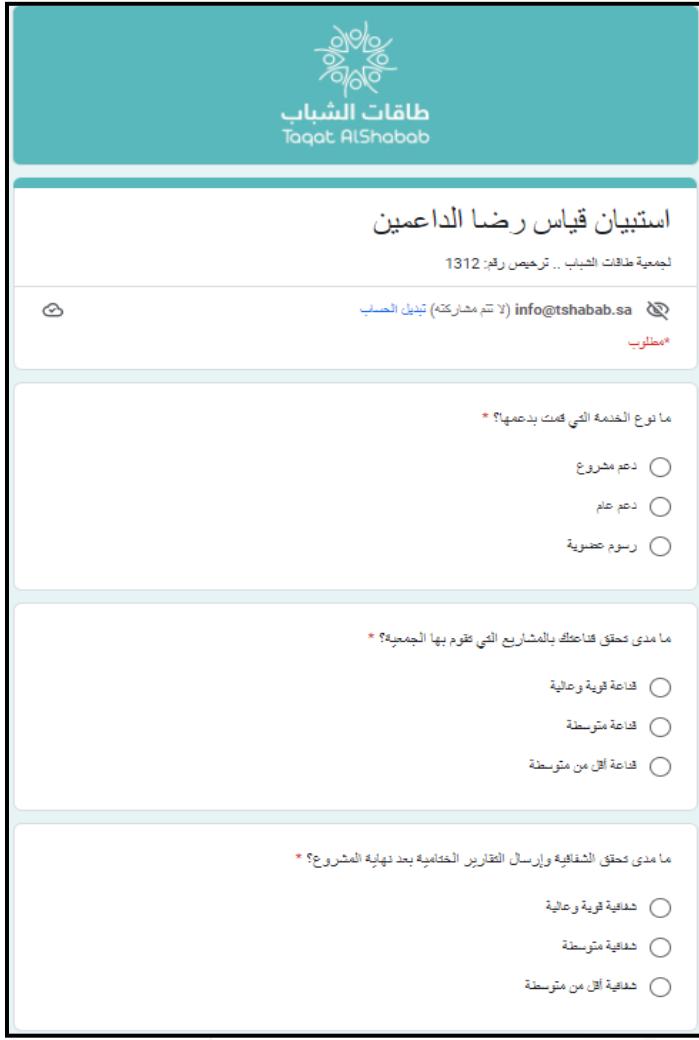
الرقم	النتائج المطلوبة	المؤشرات	المقياس	الזמן
١.	تحسين مستوى الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين الداخليين والخارجيين	عدد التقارير والتوصيات	١	نصفي
٢.	الوصول لنسبة رضا من المستفيدين الداخليين والخارجيين	نسبة رضا المستفيدين	لا يقل عن ٧٥٪	نصفي
٣.	استقبال المقترفات والشكوى بشكل منهجي	عدد المقترفات والشكوى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

• المراجع والمصادر:

الرقم	المصادر/المراجع	الجهة
١.	سياسة الجمعية في استقبال المقترفات والشكوى	موقع الجمعية
٢.	لائحة الموارد البشرية في الجمعية	قسم الموارد البشرية

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:

• نماذج عملية:



استبيان قياس رضا الداعمين

لجمعية طاقات الشباب .. ترخيص رقم: 1312

info@tshabab.sa [تبديل الحساب](#) [*مطلوب](#)

ما نوع الخدمة التي قمت بدعمها؟ *

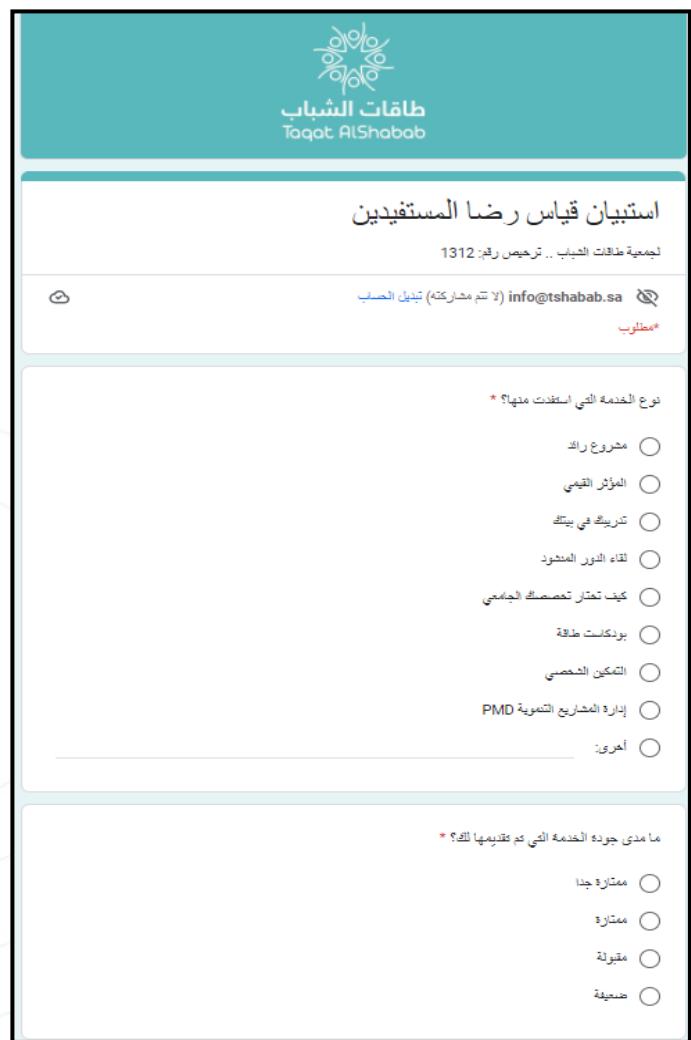
دعم مشروع
 دعم عام
 رسوم صحفية

ما مدى تحقق فاعلتك بالمشاريع التي تقوم بها الجمعية؟ *

قناعة قوية وعالية
 قناعة متوسطة
 قناعة أقل من متوسطة

ما مدى تحقق الشفافية وإبراز المقارير الخاتمة بعد نهاية المشروع؟ *

شفافية قوية وعالية
 شفافية متوسطة
 شفافية أقل من متوسطة



استبيان قياس رضا المستفيدين

لجمعية طاقات الشباب .. ترخيص رقم: 1312

info@tshabab.sa [تبديل الحساب](#) [*مطلوب](#)

نوع الخدمة التي استندت إليها؟ *

مشروع رائد
 المدرب التقني
 تدريبك في بيتك
 لقاء الدور المنفرد
 كي夫 تختار تخصصك الجامعي
 برزنكلاست طلاقة
 التكين الشخصي
 إدارة المشاريع التنموية PMD
 أخرى:

ما مدى جودة الخدمة التي تم تقديمها لك؟ *

ممتازة جدا
 ممتازة
 مقبولة
 ضعيفة

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية طاقات الشباب
ترخيص رقم: 1312

صوتك مسموع

الاسم (اختياري): رقم الجوال (اختياري):
نوع الارتباط: نوع الحالة:

وصف الحالة:

توصيات الجمعية:

التوقيع:

اسم المسئول:

رئيس مجلس الإدارة

سامي بن عبدالرحمن الموناء

