



جمعية البر الخيرية بأم الدوم
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم 413



تلخيص تقييم المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية





مقدمة تم تسجيل جمعية البر الخيرية لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بصفة رسمية وتمارس جمعية إجراءاتها بصفة رسمية هدفها دعم موارد مالية أو عينية وتقديم خدمات للمستفيدين وذويهم المحتاجين بعد إجراء البحث الميداني، بالإضافة إلى تقديم برامج التعليم والتثقيف للمرضى وذويهم عن مرض السرطان وكيفية التعامل معه، ووفقاً لذلك عملة الجمعية على مشروع تحسين قياس الرضا للمستفيدين آخذين بالاعتبار بنود التقييم من إدارة التميز المؤسسي لتحديد أولويات التحسين.

تمثل السياسات أهم العناصر الموجهة لإجراءات العمل اليومية وتعرف من خلال نصوص محددة توضح القواعد التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الإجراءات اليومية. وهي تختلف عن المبادئ الموجهة للعمل في أنها يمكن ترجمتها إلى قواعد عمل يمكن أتمتها في نظم آلية تدعم تنفيذ الإجراءات مما يعطي للسياسات مصداقية عالية في الالتزام بالتنفيذ.

ويتم تعريف السياسات من خلال:

- اسم للسياسة: يقصد به الموضوع.
- كيفية تطبيق السياسة
- تحديد الغرض من السياسة





- تحديد حالة السياسة مثال: (مقترحة - تحت الدراسة - معتمدة - معلقة - ملغية)
- مستوى التنفيذ: ويحدد هل تنفيذ السياسة ملزم بدون أي خيارات إلا في الحالات التي تنص فيها السياسة على موضع عدم الالتزام أو يمكن أن يعطى المنفذ خيار التنفيذ من عدمه أو ممكن أن تكون السياسة يوصى بتطبيقها، ولكنها غير ملزمة.
- مسؤول السياسة
- اعتماد السياسة على سياسات أخرى
- معايير وضع السياسة
- المتابعين والمعنيين بالسياسة
- وثائق توضيحية حول تطبيق السياسة

ومن المهم أن تتم عملية إدارة السياسات من خلال إجراءات توضح:

- كيفية تقديم مقترحات السياسات والمصادقة عليها والصلاحيات الممنوحة.
- آلية دورية لمراجعة فعالية وتوقيت السياسات
- كيفية إعلام المتابعين للسياسة بأي تغييرات مقترحة





مصادر بناء عمليات تقييم المستفيدين

١. دليل معيار الشفافية والإفصاح – المركز الوطني للقطاع الغير الربحي.
٢. دليل معيار الامتثال والالتزام – المركز الوطني للقطاع الغير الربحي.
٣. دليل السلامة المالية – المركز الوطني للقطاع الغير الربحي.
٤. سياسات تعارض المصالح والإبلاغ عن المخالفات -برنامج مكين
٥. مواد حوكمة الجمعيات الأهلية -برنامج مكين
٦. دراسة معهد الإدارة لإعادة تنظيم جمعية البر وإعداد اللوائح الإدارية والمالية
٧. الأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل الخيري في المملكة العربية السعودية – إعداد المركز الدولي للأبحاث والدراسات (مداد)

الهدف من ملخص تقييم خدمات المستفيدين

التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة

الهدف من المشروع

١. التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.
٢. التعرف على جودة البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية للمستفيدين بكافة أنواعهم.





٣. التعرف على أوجه القصور والنقص في التعاملات مع مختلف أنواع المستفيدين.
٤. لتحقيق مستوى افضل من الرضا لدي العملاء.
٥. لزيادة التواصل مع العملاء لمعرفة شكاوي العملاء حلها أو علاجها في أقرب وقت ممكن.
٦. لتطوير أداء مقدمي الخدمة.
٧. قياس مستوى أداء مناطق القوة والضعف في المنظمات.
٨. تطوير المنظمة من خلال المقترحات والتوصيات.

الأدوات المستخدمة:

قياس مستوى رضا المستفيدين من خلال استبانة سرية بروابط لحماية الخصوصية ومعرفة النتائج، هناك تعبير مستخدم في الغرب يقول: إذا كنت لا تستطيع قياس أمر ما، فإنك لا تستطيع تطويره، فإذا تبنت المنظمات نظاماً أو إجراءات فعالة لقياس رضا العملاء، فإنها سوف تنجح في التطوير المستمر للسلع التي تنتجها أو الخدمات التي تقدمها بناء على معطيات المقياس المستخدم.





أدوات قياس التي يمكن استخدامها

- ١- الاتصالات الهاتفية
- ٢- المقابلات
- ٣- الاستبانات
- ٤- المقاييس
- ٥- البريد الإلكتروني
- ٦- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٧- أجهزة إلكترونية

صعوبات تواجه عملية قياس رضا العملاء أو المستخدمين.

عملية قياس رضا العملاء أو المستخدمين عملية ليست سهلة، وإنما هي صعبة بعض الشيء.

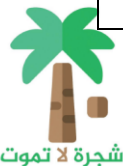
- ١- رضا المستخدمين يختلف من شخص لأخر ، رضا المستخدمين يختلف من شخص لأخر، ومن موقف لأخر، ومن مقدم لأخر.
- ٢- رضا المستخدمين يعتمد على عدد كبير ومتنوع من المتغيرات النفسية والاجتماعية والعقلية والجسمية والاقتصادية.





- ٣- مستوى رضا المستفيدين يمكن أن يختلف تبعاً لخيارات أخرى لدى العميل منها على سبيل المثال: أسلوب تعامل
- ٤- عدم اهتمام كثير من المنظمات بعملية قياس الرضا.
- ٥- إتجاه كثير من المنظمات لقياس الأنشطة سهلة القياس في موضوع رضا المستفيدين والتي تكون جودة الخدمات ضعيفة.
- ٦- وجود تداخل بين المقاييس التي تدور حول رضا المستفيدين .
- ٧- عدم توفر الكفاءات القادرة علي قياس رضا المستفيدين في كثير من المنظمات.

أهداف قياس رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها الجمعية	
١	معرفة الإيجابيات
٢	معرفة السلبيات
٣	رصد الأخطاء
٤	الحصول على المقترحات
٥	الحصول على أفكار جديدة لتطوير الخدمة
٦	معرفة المواعيد المناسبة للجمهور





٧	معرفة شكاوى الجمهور – البلاغات- الاستفسارات
---	---

المسؤول عن القيام بعملية قياس رضا الجمهور عن الخدمات	
١	المدير
٢	الباحث
٣	العلاقات العامة
٤	الموارد البشرية

كيفية قياس رضا الجمهور عن الخدمات	
١	الاتصال الهاتفي
٢	صناديق المقترحات والشكاوي
٣	الخط الساخن





٤	مقابلة عينة من الجمهور في مواقع تقديم الخدمات
٥	إرسال إستبيان إلكتروني لعينة من الجمهور
٦	وضع أجهزة إلكترونية في مواقع تقديم الخدمات يضغط عليها الجمهور
٧	العميل الخفي

مجالات تركيز عملية قياس رضا الجمهور عن الخدمات	
١	أسلوب أداء الخدمة
٢	أسلوب تعامل العاملين
٣	تكلفة الخدمة
٤	السرعة في الأداء
٥	السلامة والأمان
٦	وقت أداء الخدمة
٧	التجديد وتقديم خدمات جديدة
٨	مقترحات الجمهور لتنفيذ





الصعوبات التي تواجه عملية قياس رضا الجمهور عن الخدمات	
١	عدم اهتمام الجمعية بعملية قياس رضا الجمهور
٢	عدم اهتمام الجمهور بإبداء رأيهم في خدمات الجمعية
٣	عدم توفر الموارد المالية لشراء الأجهزة الإلكترونية
٤	عدم توافر الأشخاص المهنيين في الجمعية

دورية قياس الرضا الجمهور عن خدمات الجمعية	
١	كل برنامج يقدم
٢	كل ٦ شهور
٣	كل سنة





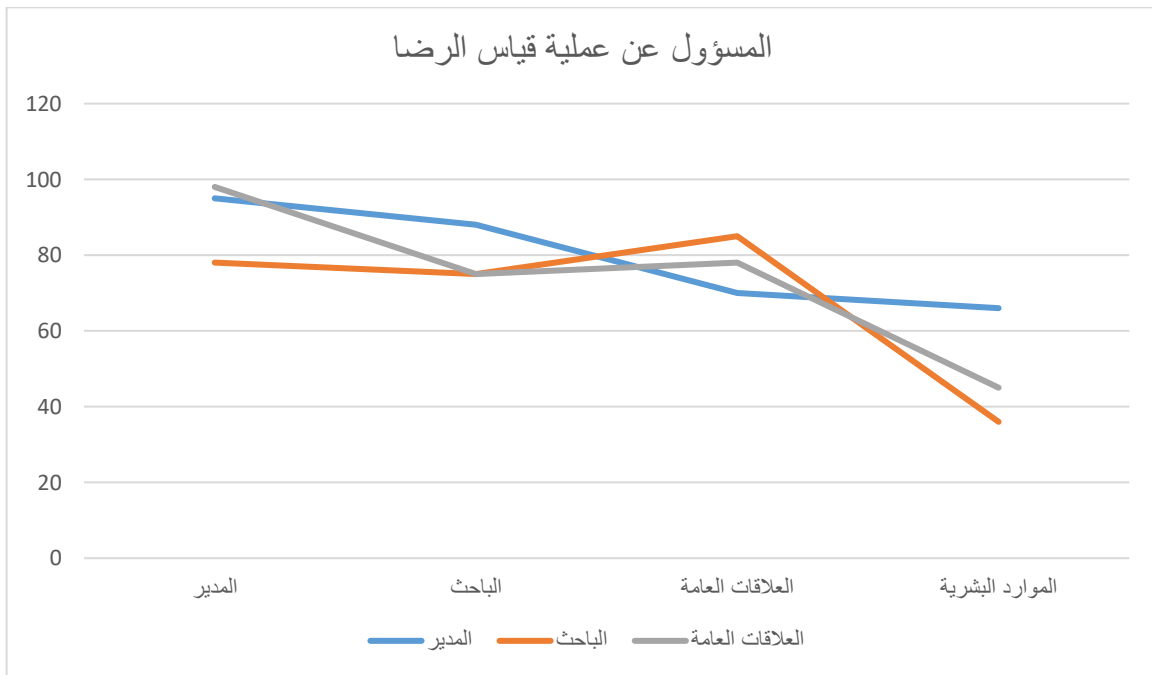
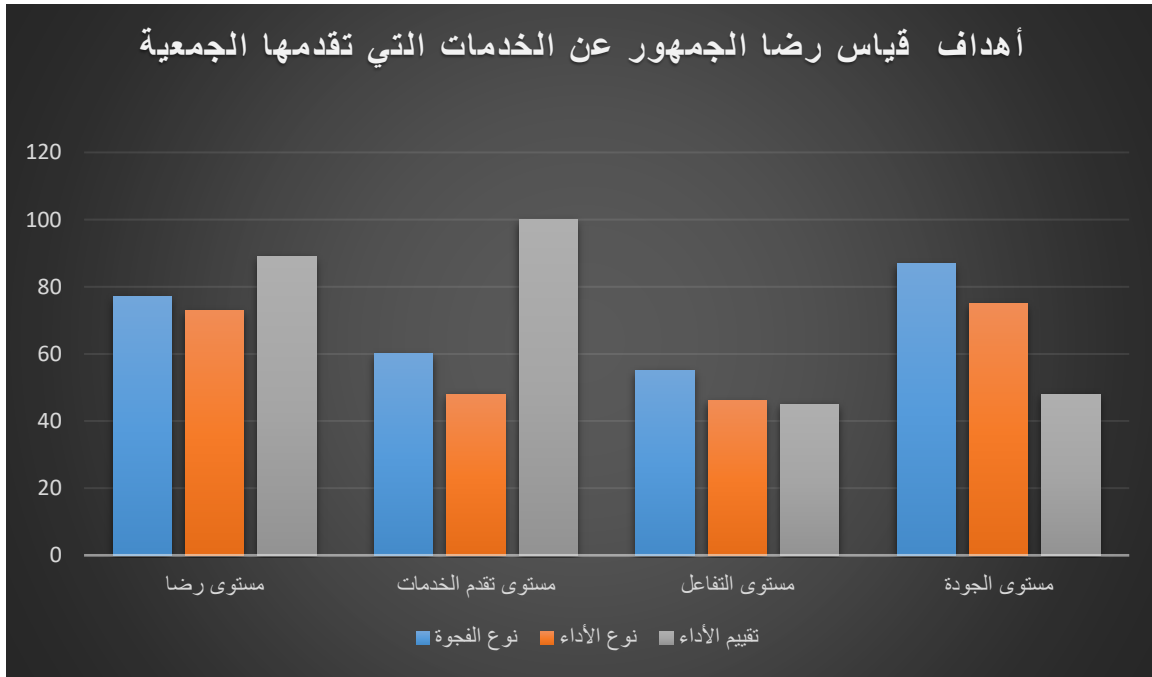
مدى الاستجابات لبعض مقترحات وتوصيات الجمعية

١	نعم
٢	أحياناً
٣	لا

مدى إشراك بعض أفراد الجمهور في تطوير خدمات الجمعية

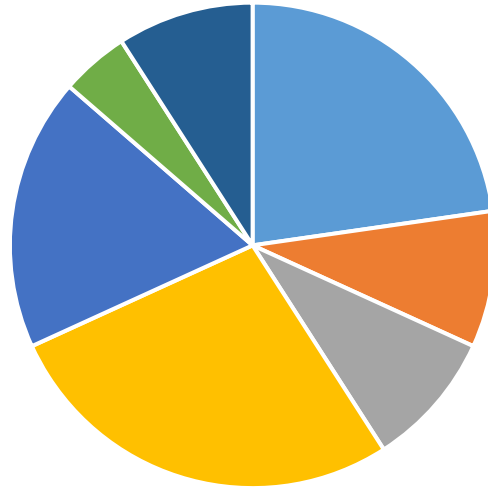
١	نعم
٢	أحياناً
٣	لا







كيفية قياس رضا الجمهور

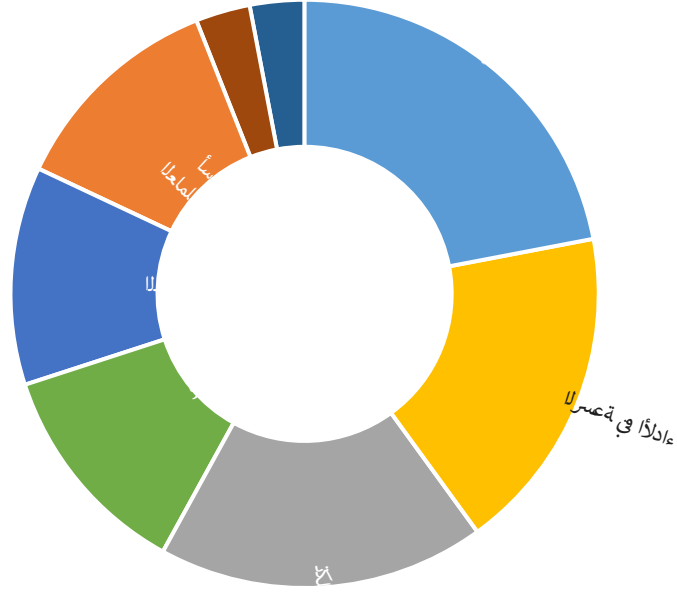


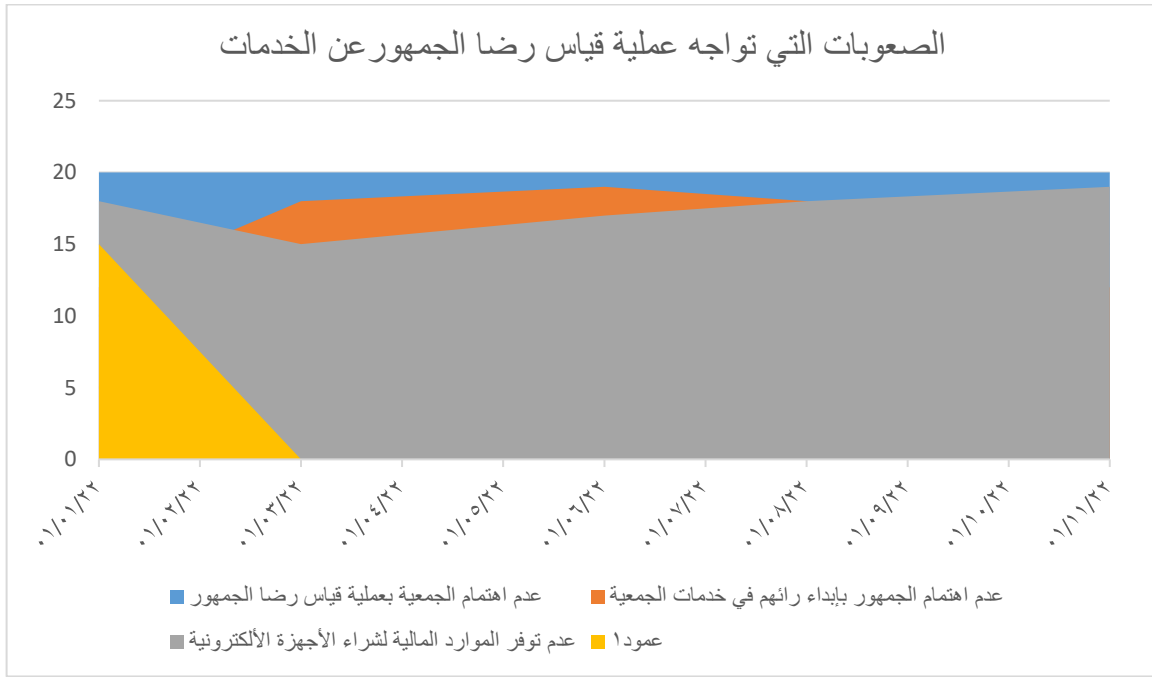
■ العمل الخفي ■ أجهزة إلكترونية ■ إرسال استبيان ■ المقابلة الشخصية ■ الخط الساخن ■ الصناديق ■ الاتصال الهاتفي

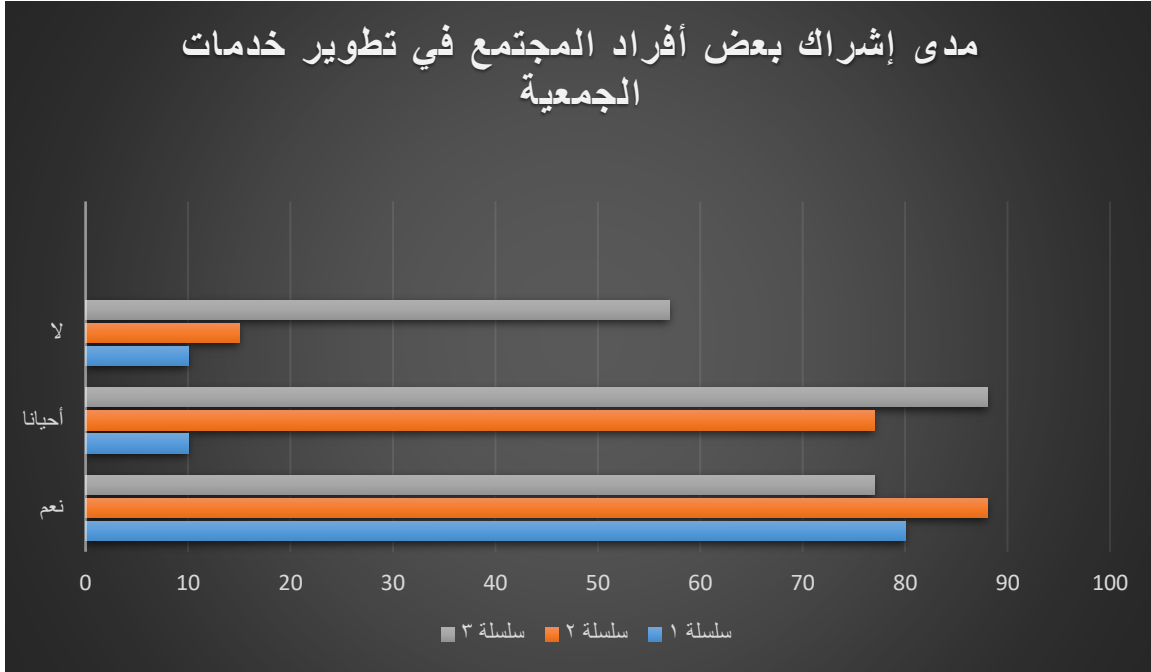




مجالات تركيز عملية قياس رضا الجمهور عن الخدمات







مؤشر الأداء	70% فأعلى	74% فأقل
نوع الفجوة	لا توجد فجوة	توجد فجوة
نوع الأداء	مستوفي	غير مستوفي
تقييم الأداء	مستوفى متميز	غير مستوفى مقبول





استراتيجية التحسين	
- المحافظة على جودة تقديم الخدمات	- وضع الخطط التطويرية للرفع من مستوى الجودة
- تعزيز العاملين لضمان استمرارية جودة الخدمة	- المتابعة والتقييم الدوري
	- متابعة النمو المهني لمقدمي الخدمة لضمان جودة

