



جمعية إشراقة
لتعزيز الصحة النفسية

تقرير التغذية الراجعة من عمليات التقييم لقياس الرضا

لجمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية لعام ٢٠٢٤

لنفس تسكن .. تطمئن
لإشراق حياة بقلب مطمئن
جمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية

المقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية إشراقة على تحويل رؤيتها إلى حقيقة ملموسة وتحقيقاً لأهدافها، وفي إطار سعيها لتطوير بيئة العمل، وتلبية احتياجات أصحاب العلاقة وتقديم أفضل الخدمات بكل يسر وسهولة وجودة عالية، اجرت استبيانات لقياس الرضا لأصحاب العلاقة من عاملين ومستفيدين وعملاء، وتم تحليل البيانات وجمع التغذية الراجعة؛ فالتغذية الراجعة تعد من أهم الأدوات التي تساعد على تحسين الأداء وتطويره، خاصةً في بيئة العمل. ويسرنا أن نعلن أن نتائج الاستبيانات أظهرت رضا ممتاز ولله الحمد من قبل الجميع (عاملون، مستفيدون، عملاء).

المنهجية

تم نشر استبيانات الكترونية لأصحاب العلاقة من عاملين ومستفيدين وعملاء، تتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس جوانب مختلفة مثل جودة الخدمات، سرعة الاستجابة وغير ذلك.

الخطوات العملية

03	02	01
اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.	تسجيل التوصيات والمقترحات من أجل التعديل والمعالجة.	جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات تحليل البيانات الإحصائية، وهذا يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف، وأيضاً تحديد الأولويات.
06	05	04
إرسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب العلاقة المشاركين في الاستبيان.	نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.	إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج الاستبيان بطريقة واضحة ومناسبة.

التوصيات والمقترحات

- تعتبر نسبة الرضا ممتازة قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمرها الذي لا يتجاوز ٥ سنوات.
- إعادة جدولة البرامج بناءً على التكرار والملاحظات.
- تقديم حوافز معنوية وشهادات شكر لأصحاب العلاقة.
- تفعيل آلية استقبال الشكاوى والملاحظات بشكل فعال.
- إبراز مشاركات أصحاب العلاقة في قنوات الجمعية.
- تطوير الفعاليات الجماهيرية.
- استخدام مسرح موحد وتقديم جلسات تفاعلية.
- اختيار مواقع تناسب حجم الجمهور.
- اعتماد استبيان رضا نصف سنوي لجميع الفئات.
- تخصيص لجنة متابعة لتحليل البيانات ورفعها للمجلس.
- استخدام مسرح موحد وتقديم جلسات تفاعلية.

أولاً رضا العاملين

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا العاملين

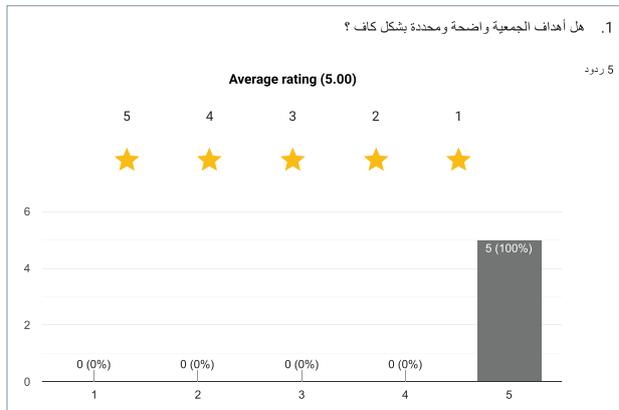
سعيًا من جمعية إشرافه لتحقيق أهدافها، تم استطلاع رأي العاملين في الجمعية لقياس الرضا العام عن الجمعية، وحللت البيانات وجمعت التغذية الراجعة، ففي الجمعيات الأهلية، لا يقتصر أثر التغذية الراجعة على مجرد تحسين الأداء الفردي، بل يمتد ليشمل تعزيز الشعور بالانتماء والتقدير لدى العاملين، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضاهم وزيادة كفاءتهم. ومن خلال توفير بيئة مفتوحة وداعمة للتغذية الراجعة، يمكن للجمعية أن تضمن أن يشعر كل عامل بأن صوته مسموع ومساهماته مقدّرة، هذا لا يساعد فقط في تحديد نقاط القوة وفرص التطوير، بل يساهم أيضًا في بناء ثقافة قائمة على الشفافية والثقة.

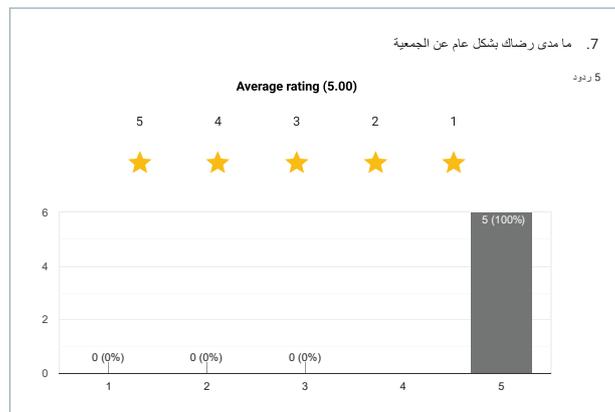
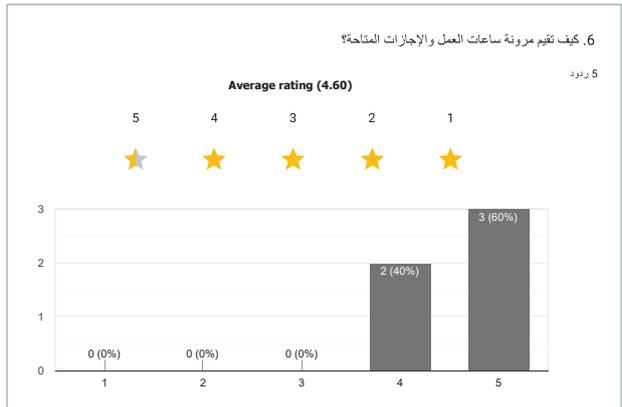
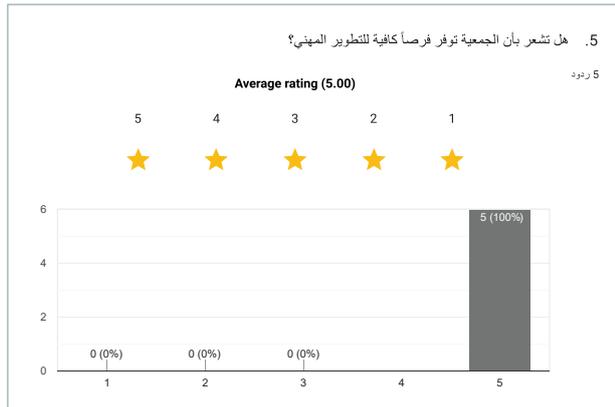
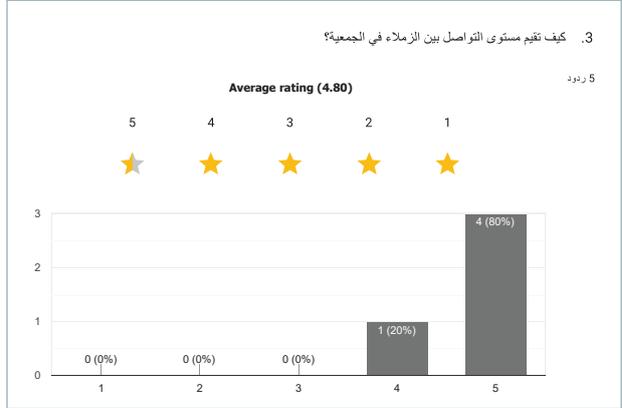
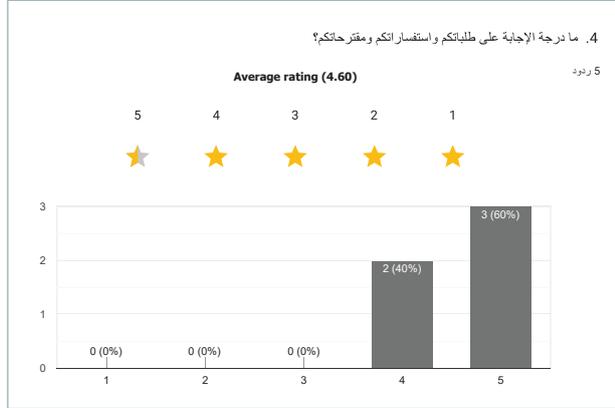
يعتمد هذا المحور على عدة نقاط رئيسية، هي:

- أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ؟
- مدى التقييم لبيئة العمل في الجمعية.
- التقييم لمستوى التواصل بين الزملاء في الجمعية.
- درجة الإجابة على الطلبات والاستفسارات والمقترحات.
- مدى توفير الجمعية فرص كافية للتطوير المهني.
- تقييم مرونة ساعات العمل والإجازات المتاحة.
- الرضا بشكل عام عن الجمعية.

وقد كانت بفضل الله النتائج ممتازة حيث كان متوسط الرضا مرتفع جدًا، المؤشرات الرقمية أظهرت مستوى عالٍ من الرضا، 4 و 5 من أصل 5 فقط.

- 60% أعطوا تقييم 5 من 5.
- 40% أعطوا تقييم 4 من 5.
- لا توجد تقييمات أقل من 4.





التغذية الراجعة على استبانات قياس رضا العاملين:

التعاون والتواصل الفعال بين الإدارة وبين الزملاء أنفسهم وهذا يخلق بيئة عمل صحية ومنتجة.

المرونة في ساعات العمل وتوفر الاجازات ومدى تقدير الجمعية للحياة الشخصية للموظفين.

تطوير المهارات والقدرات مما يساهم في النمو الشخصي والمهني.

تعزيز رضا الموظفين؛ فعندما يشعر الموظفون أن آرائهم ومقترحاتهم محل اهتمام وتقدير؛ فإن ذلك يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء.

الخطوات العملية

03

تطوير القيادات عن طريق برامج مصممة للمديرين والموظفين الذين لديهم إمكانية تقدم.

02

التدريب على مهارات متخصصة ككتابة المقترحات، إدارة المشاريع، أو استخدام برامج معينة لإدارة البيانات.

01

تقديم ورش عمل ودورات تدريبية لتطوير المهارات الأساسية مثل إدارة الوقت، الاتصال الفعال، ومهارات العمل الجماعي.

06

إنشاء مكتبة داخلية من الموارد التعليمية المتاحة للجميع.

05

توفير كتب إلكترونية، أو مقالات متخصصة في مجالات عمل الجمعية.

04

نقل المعرفة الداخلية من خلال توجيه الموظفين ذوي الخبرة للموظفين الجدد أو الأقل خبرة.

09

اعتماد نظام العمل الهجين بين الحضور لمقر الجمعية والعمل من المنزل.

08

التشجيع على تبادل المعرفة عن طريق تنظيم اجتماعات دورية حيث يتبادل الموظفون ما تعلموه من دورات أو تجارب جديدة.

07

تخصيص وقت للتعلم وتطوير المهارات.

12

تنظيم اجتماعات أسبوعية قصيرة لمناقشة أهم المهام، التحديات، والإنجازات؛ مما يساعد على أن يكون الجميع على اطلاع دائم بما يحدث.

11

تقديم دورات للموظفين حول كيفية إدارة وقتهم بفعالية في بيئة عمل مرنة.

10

استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تتبع مهام الموظفين وتوزيعها بينهم؛ مما يتيح العمل في أوقات مختلفة دون التأثير على سير العمل.

15

إنشاء قنوات تواصل داخلية وهذا يسهل التواصل الفوري بين الموظفين، وتبادل الملفات والمعلومات بسرعة.

14

استخدام أدوات وتقنيات تكنولوجية لإدارة المشاريع؛ فهذا يساعد على تنظيم المهام، وتوزيعها، ومتابعتها، هذه الأدوات توفر رؤية واضحة للجميع حول سير العمل وتمنع الازدواجية.

13

تنظيم ورش عمل دورية لتدريب الموظفين على مهارات التواصل الأساسية مثل الاستماع الفعال، وفن التفاوض، وكيفية تقديم الملاحظات بشكل فعال.

18

تقدير الإنجازات والاحتفال بالنجاحات الفردية والجماعية؛ لتعزيز الروح المعنوية، والتشجيع على التفاعل الإيجابي.

17

تشجيع التغذية الراجعة عن طريق إنشاء قنوات أو صناديق اقتراحات، أو استبيانات دورية، يقدم فيها الموظفون آرائهم ومقترحاتهم دون خوف.

16

تدريب الموظفين بشكل كافٍ على استخدام أدوات التكنولوجيا الجديدة؛ لضمان استفادة الجميع منها بشكل كامل.

ثانيًا رضا المستفيدين

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا المستفيدين

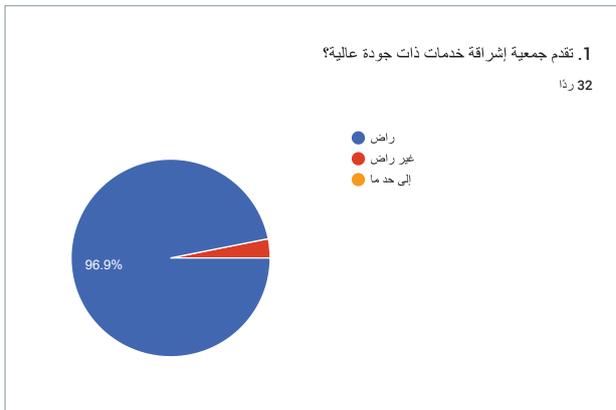
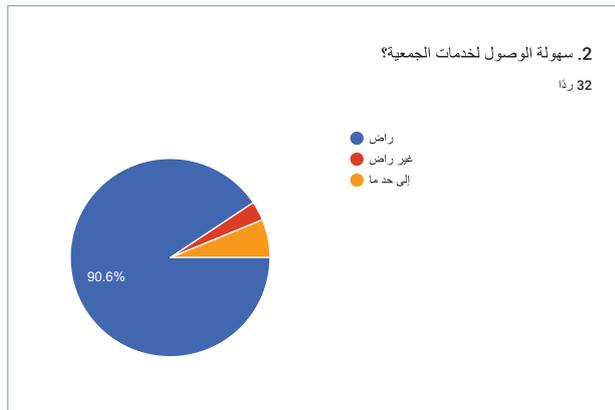
تحقيقًا لأهداف جمعية إشراقة تم استطلاع رأي المستفيدين؛ لقياس مدى رضاهم عن خدمات الجمعية، وتم تحليل البيانات وجمع التغذية الراجعة؛ فهي تعد أداة أساسية لأي جمعية أهلية تسعى إلى تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة. إنها ليست مجرد وسيلة لتقييم الخدمات، بل هي جسر تواصل حيوي يربط الجمعية بمن تخدمهم. ومن خلال استطلاع رأي المستفيدين وملاحظاتهم، تستطيع الجمعية فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أعمق، مما يمكنها من تحسين جودة برامجها وخدماتها بشكل مستمر.

يعتمد هذا المحور على عدة نقاط رئيسية، هي:

- تقدم جمعية إشراقة خدمات ذات جودة عالية.
- سهولة الوصول لخدمات الجمعية.
- المدة الزمنية التي تقدم فيها خدمات الجمعية مناسبة جدًا.
- أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة.
- تعامل منسوبي الجمعية مميز وراق.
- شكوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع.
- اذكري عدد من برامج الجمعية التي أفادتكم.

لقد كانت نتيجة الاستطلاع ممتازة ولله الحمد، حيث:

- بلغت نسبة الرضا عن تقديم الجمعية لخدمات ذات جودة عالية **96.9%**.
- 90.6%** من السهل عليهم الوصول لخدمات الجمعية.
- بلغت نسبة الرضا عن المدة الزمنية التي تقدم فيها برامج الجمعية **93.8%**.
- بلغت نسبة الرضا عن أداء العاملين وأنهم على قدر كبير من الكفاءة **96.9%**.
- بفضل الله تعامل كل منسوبي الجمعية مميز وراق بلا استثناء.
- بلغت نسبة التعامل مع الشكاوى ومعالجتها بشكل سريع **93.8%**.
- أكثر البرامج فائدة هو برنامج **عهد جديد**.



استطلاع ملتي الصحة النفسية يعتمد على عدة نقاط أساسية، هي:

توقيت الملتي ومدته، مناسبة؟

مكان إقامة الملتي، مناسب؟

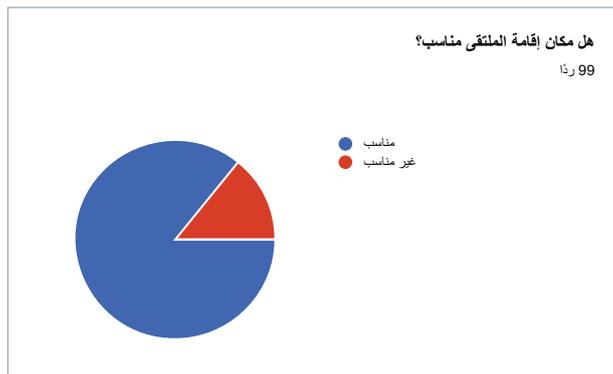
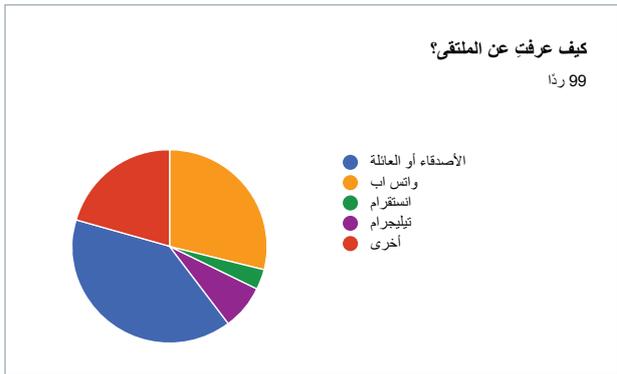
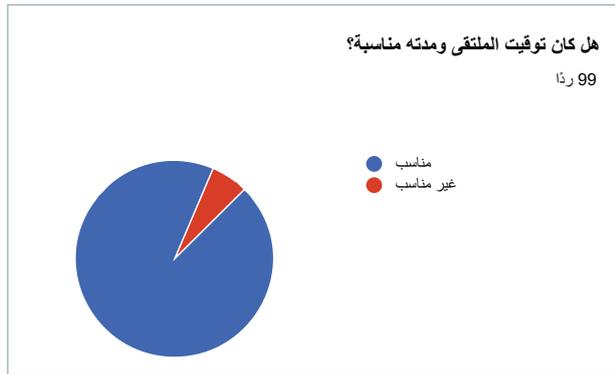
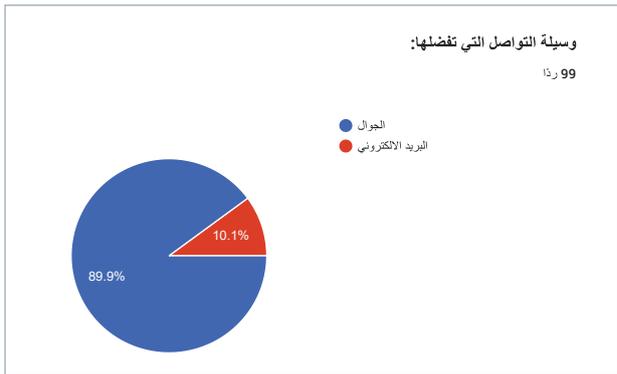
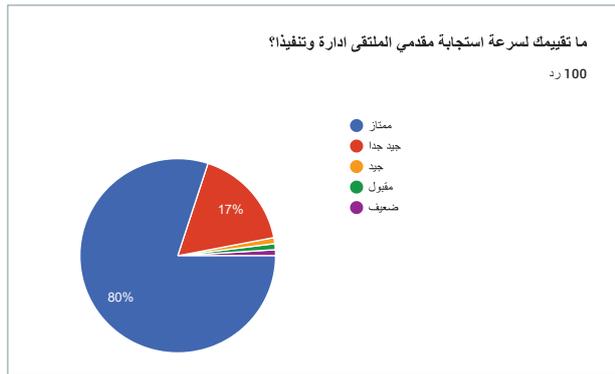
كيف عرفت عن الملتي؟

وسيلة التواصل المفضلة.

سرعة استجابة مقدمي الملتي وإدارة وتنفيذاً.

نلاحظ من نتيجة الاستطلاع أن:

- **89%** يفضلون التواصل عن طريق الجوال.
- الأغلبية عرفوا عن الملتي عن طريق الأهل والأصدقاء.
- أغلب المستفيدين ناسبهم مكان إقامة الملتي.
- الأغلبية كان توقيت الملتي ومدته مناسبة لهم.
- نسبة سرعة استجابة مقدمي الملتي **80%**.



التغذية الراجعة على استبانات قياس رضا المستفيدين:

- الغالبية راضون عن المكان والتوقيت.
- الاهتمام بتعليم المهارات الاجتماعية.
- زيادة الرضا عن المكان والتوقيت.
- زيادة المحتوى النفسي المتنوع.
- تكثيف الورش للأخصائيات الجدد.
- برامج موجهة للأسر والأطفال.
- دورات مهارات التواصل والدعم النفسي.
- إضافة ضيوف متخصصين في الجوانب النفسية.
- تحسين الشكاوى والاقتراحات.
- المكان ممتاز لكن الصوت متداخل بين الورش.
- الغالبية راضون عن المكان والتوقيت.
- برامج تربوية نفسية للأمهات.
- التوقيت مناسب لكن نحتاج جلسات أكثر عمقاً.
- استضافة شخصيات متخصصة مثل د. خالد الحابر.
- زيادة البرامج المجتمعية وتنوعها.
- محتوى السوشيال ميديا يحتاج دعم وانتشار.
- طلبات بإعادة النظر في مدة البرامج.
- البرنامج (ملتقى الصحة النفسية) رائع لكن الوقت قصير جداً.
- تمديد البرامج.

فرص التحسين

04 تقديم ورش عمل قصيرة أو مسجلة يمكن مشاهدتها في أي وقت.	03 تطبيق تقنيات الاستشارة عن بعد؛ لتسهيل الوصول إلى الخدمات النفسية في المناطق النائية، أو للأشخاص الذين يفضلون الخصوصية.	02 تصميم وتنفيذ برامج إثنائية متخصصة في الرعاية النفسية.	01 إطلاق حملات توعية مستمرة.
08 إجراء مقابلات مع خبراء ومختصين؛ لمناقشة المواضيع بأسلوب ابداعي ومبسط.	07 استخدام قصص وتجارب حقيقية؛ لإيصال الرسالة بشكل أكثر تأثيراً.	06 استخدام تقنيات بصرية مختلفة في أماكن مختلفة.	05 تنويع المحتوى مثلاً إرسال مقاطع فيديو أو صور أو تنظيم مسابقات تتعلق بالبرنامج.
12 استخدام منصات التواصل للترويج للأنشطة القادمة، ونشر مقتطفات من الأنشطة السابقة.	11 استخدام التكنولوجيا بذكاء وذلك باختيار الوسيلة المناسبة (رسالة نصية، بريد الكتروني، مكالمات هاتفية).	10 توفير فرص تدريب وتطوير للمختصين؛ ل مواكبة أحدث أساليب الرعاية النفسية.	09 تطوير برامج تعليمية في المؤسسات التعليمية حول الصحة النفسية.
16 تصميم نماذج الشكاوى والمقترحات بشكل بسيط لا يتطلب الكثير من الوقت أو البيانات غير الضرورية؛ لزيادة تفاعل الأفراد.	15 تسهيل عملية تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال طرق متعددة، مثل نموذج إلكتروني، تطبيق جوال، بريد الكتروني، صندوق للشكاوى والمقترحات في مكان واضح.	14 جودة الإنتاج بالتأكد من وضوح الصوت والصورة عالية الجودة، واستخدام مؤثرات صوتية مناسبة لتعزيز الأجواء.	13 عمل إعلانات تشويقية قصيرة ومثيرة للاهتمام.
20 تحليل البيانات لتحديد المشاكل المتكررة ونقاط الضعف واستخدام المقترحات لتحديد فرص التحسين المستمرة.	19 تحديد وقت قياسي للرد على الشكاوى والمقترحات ومحاولة الالتزام به قدر الإمكان.	18 اطلاع المتقدم على النتيجة ولو كانت سلبية مع توضيح الأسباب والرد بشكل مهذب ومقنع.	17 توفير نظام يتبع للمتقدم تتبع حالة طلبه حتى إغلاقه؛ فهذا يمنحه الشعور بالثقة والاهتمام.
24 توفير خدمات إضافية مثل خدمة النقل مما يساعد في وصول المستفيدين بسهولة وراحة.	23 تطوير الخدمات المقدمة كتوفير خيارات طعام متنوعة، ومشروبات باردة وساخنة على مدار اليوم.	22 تزيين مكان إقامة البرنامج باستخدام النباتات واللوحات الفنية، والألوان المبهجة؛ لجعل المكان أكثر جاذبية.	21 إعادة تصميم مساحات إقامة البرامج لتكون أكثر وظيفية ومريحة.

ثالثاً رضا العملاء

تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا العملاء

حرصت جمعية إشراقة على إجراء قياس لرضا العملاء، وذلك من خلال استبيان تم بناءه لهذه الغاية، وتم تحليل الاستجابات وجمع التغذية الراجعة؛ فالتغذية الراجعة تعد من أهم الأدوات التي تساعد على فهم مدى رضا العملاء (المتطوعين) وهو ما يؤثر بشكل مباشر على استمراريتهم والتزامهم بمهامهم التطوعية، كما تساعد الملاحظات في تحسين بيئة العمل، عن طريق تحديد المشاكل ونقاط الضعف في إدارة التطوعين، مما يؤدي إلى تحسين وتطوير بيئة العمل.

يعتمد هذا المحور على عدة نقاط رئيسية، هي:

مدى الرضا عن المكافآت والزايا والأجور للمتطوعين

مدى الرضا عن تعامل الموظفين وإدارة الجمعية مع التطوعين.

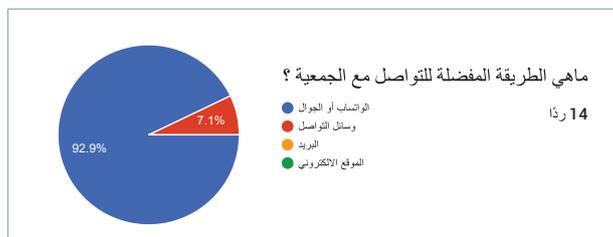
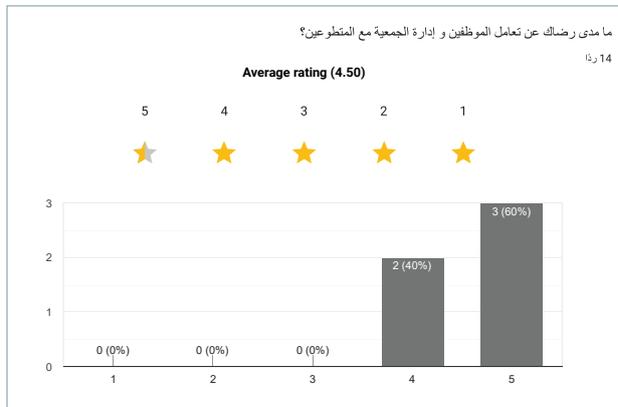
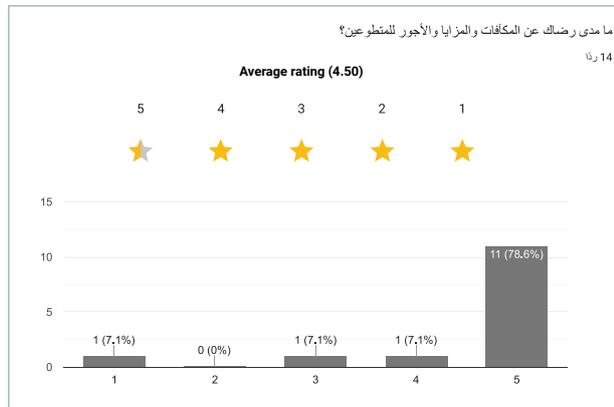
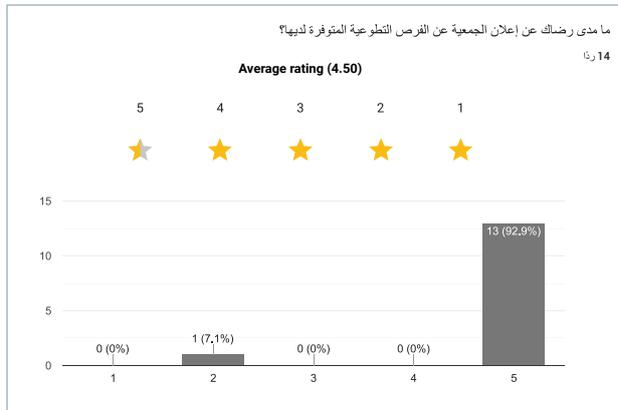
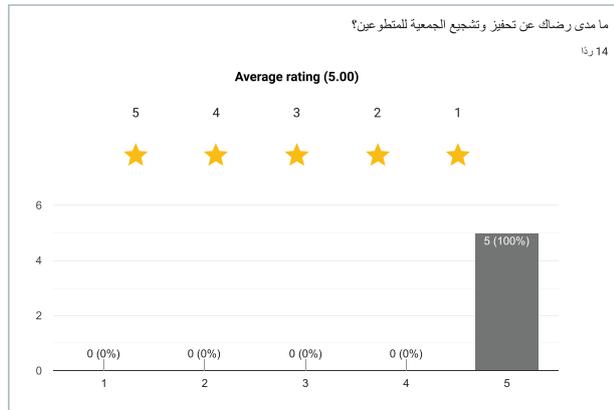
مدى الرضا عن تحفيز وتشجيع الجمعيات للمتطوعين.

مدى الرضا عن إعلان الجمعية عن الفرص التطوعية المتوفرة لديها.

الطريقة المفضلة للتواصل مع الجمعية.

بعد تحليل البيانات كانت بفضل الله النتائج ممتازة، حيث كان متوسط الرضا مرتفع جداً، 4 و 5 من أصل 5 فقط.

- 60% أعطوا تقييم 5 من 5.
- لا توجد تقييمات أقل من 4.



التغذية الراجعة على استبانات قياس رضا العملاء:

- تقدير جهود العملاء.
- توفير فرص تدريب.
- تنظيم برامج تدريب وتقدير للمتطوعين.
- الرغبة في فرص تدريب وتطوير.
- تخصيص ورش تقييم للأداء.
- تحسين بيئة العمل الداخلية.
- تخصيص حوافز رمزية.
- تحسين وتفعيل قنوات التواصل أكثر.
- مراجعة منهجية الشكاوى والاقتراحات.

فرص التحسين

- 03 تقديم دروس صغيرة للعملاء المشغولين؛ مثل مقاطع فيديو قصيرة موجهة، أو رسوم بيانية توضيحية.
- 02 تنوع أساليب التدريب ما بين ورش عمل وألعاب تعليمية؛ هذا يكسر رتابة التدريب التقليدي ويجعل العملاء أكثر انخراطًا.
- 01 تقديم تدريب مخصص حسب احتياجات العملاء.
- 04 استخدام التكنولوجيا كاستخدام منصات تقدم ميزات مثل تتبع التقدم، والاختبارات القصيرة، وإصدار الشهادات؛ فهذا يمنح العملاء حافزاً لإكمال الدورات.
- 06 جمع الملاحظات بعد كل تدريب عن طريق استبانات تقدم للعملاء.
- 05 إنشاء مكتبة من المقالات والأسئلة الشائعة ومقاطع الفيديو التي يمكن للعملاء الوصول إليها في كل وقت؛ مما يمكنهم من حل مشاكلهم بأنفسهم.
- 07 الاجتماع بالعملاء بانتظام؛ لمناقشة تجاربهم وتحدياتهم.
- 09 تخصيص المكافآت بناءً على اهتمامات العملاء.
- 08 منح العملاء (المتطوعين) الصلاحيات اللازمة لاتخاذ القرارات التي تخدم المستفيدين بشكل أفضل؛ مما يُشعرهم بالثقة في قدراتهم؛ فينعكس ذلك إيجاباً على جودة الخدمة.
- 10 تقدير العملاء المخلصين عن طريق تقديم برنامج خاص، أو تخصيص مدير حساب شخصي لخدمتهم.
- 12 طلب ملاحظات العملاء والاهتمام بها، سواء كانت ملاحظات إيجابية أو سلبية، ومن ثم إخبارهم أن ملاحظاتهم قد ساعدت في تحسين الخدمة؛ فهذا يجعله يشعر أن رأيهم له قيمة.
- 11 الاهتمام بالتفاصيل الصغير؛ كإرسال رسائل تهنئة في الأعياد، أو إرسال بطاقات شكر لهم مكتوبة بخط اليد، أو حتى مجرد ذكر اسم العميل عند التحدث معه.
- 13 ذكر نماذج من قصص نجاح العملاء في وسائل التواصل الاجتماعي؛ مما يشجع الآخرين على التفاعل أيضاً.
- 15 استخدام التقنية لتسهيل العمليات من تقديم طلبات والتواصل مع المستفيدين؛ مما يوفر الوقت والجهد على الجميع.
- 14 تبسيط الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات للعملاء.
- 16 إنشاء نظام فعال للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات؛ مما يُشعر المستفيدين بأن أصواتهم مسموعة، وأن ملاحظاتهم تؤخذ بعين الجِد.