



التغذية الراجعة

من عمليات تقييم وقياس رضا المستفيدين





التمهيد



انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائها من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح ولضمان حقوق العملاء في التظلم وتقديم الشكاوي، ولذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها والتعرف على مدى رضاهم عن الجمعية من خلال استمارات تم تصميمها من قبل إدارة الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:



- 1- تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر و تجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- 2- إيجاد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- 3- الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- 4- معرفة رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية.

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.

ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.

ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.

رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (4) بتاريخ: 27 / 6 / 1446 هـ الموافق: 28 / 12 / 2024م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.

خامساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم

تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

1- مدى انتفاع المستفيدين من البرامج المقدمة من الجمعية.

2- مدى الرضا عن استجابة العاملين في الجمعية.

3- مدى الشفافية والإفصاح.

4- مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.

5- مدى الرضا عن بيئة العمل.

6- ملاحظات على الموقع الإلكتروني للجمعية.

7- سرعة الاستجابة للشكاوي والمقترحات.

8- الرضا بشكل عام.



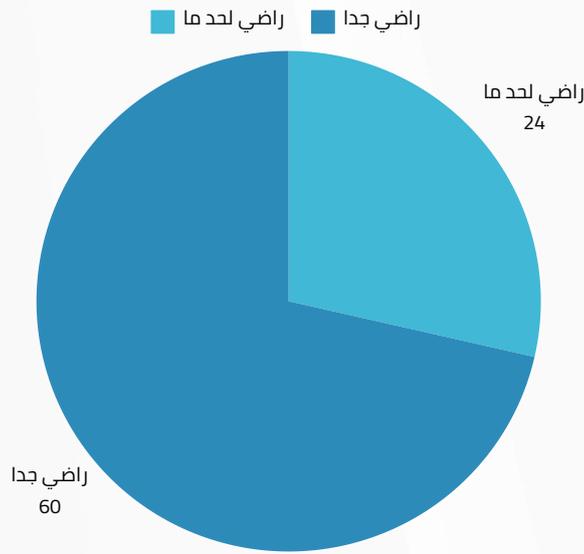


وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجموعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقترحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

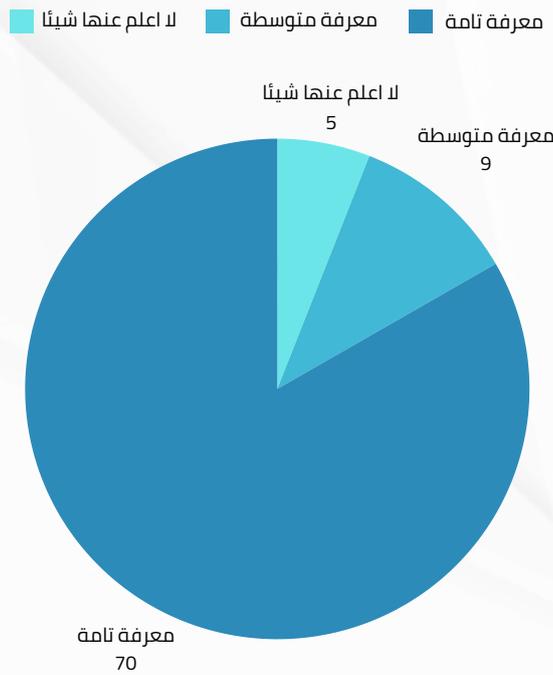
وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوي العملاء وتحديد الممارسات الخاطئة والمجحفة بحقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوي التي يكون العملاء غير محققين في شكواهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية

نتائج استبيانات قياس الرضا 2024م

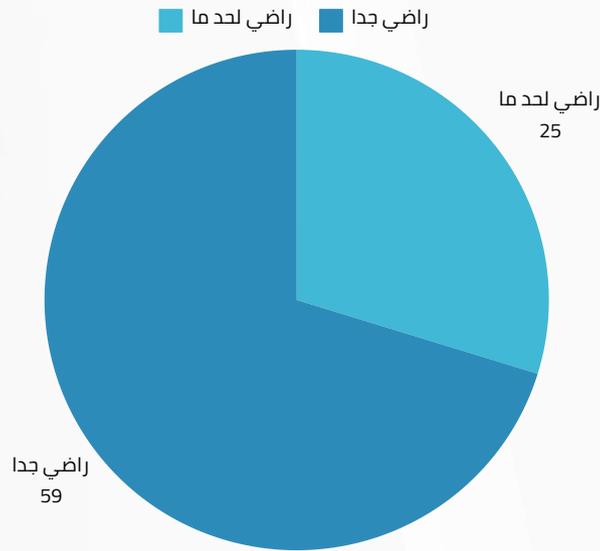
ما مدى رضاك عن خدمات الجمعية المقدمة؟



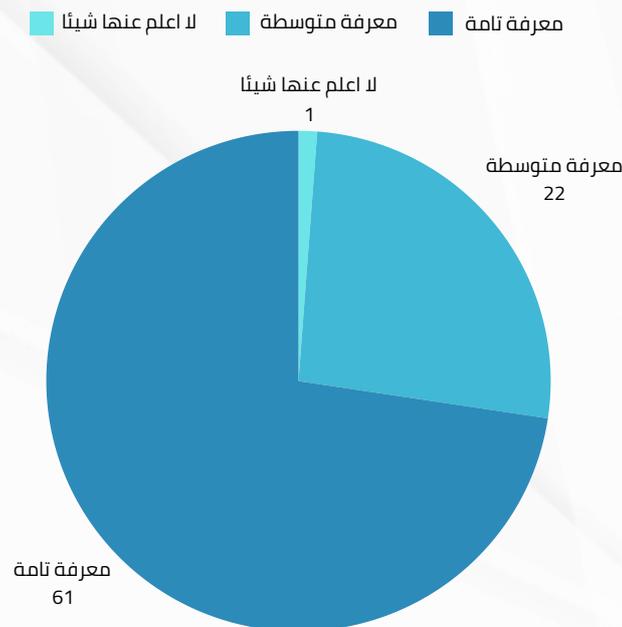
ما مدى معرفتك بالخدمات التي تقدمها الجمعية؟



ما مدى رضاك عن سهولة و سرعة تقديم و تنفيذ الخدمة من قبل الموظفين المعنيين

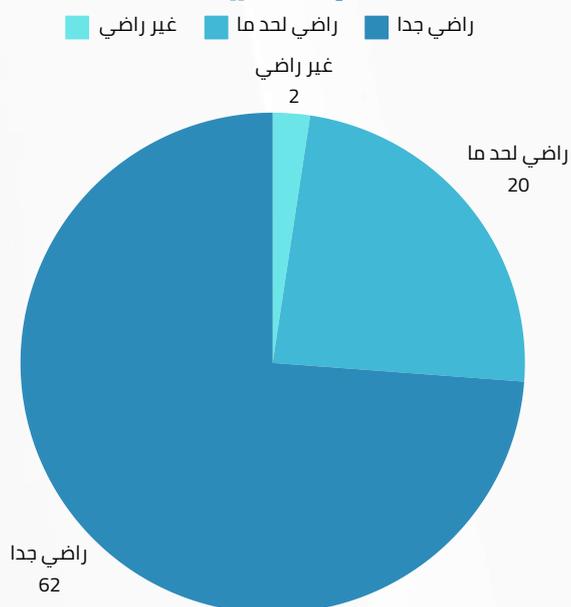


ما مدى رضاك عن جودة ونوعية الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجمعية؟



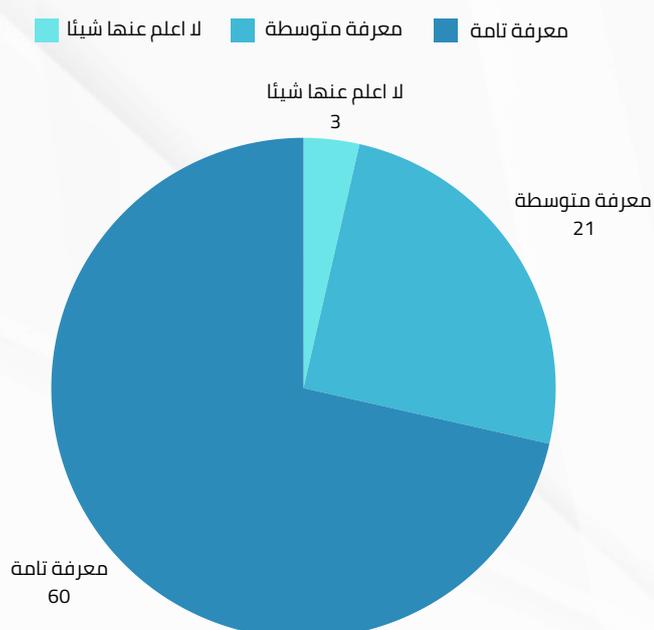
ما مدى رضاك عن الكفاءة المهنية للعاملين في

الجمعية؟



كيف ترى تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين

والمجتمع؟





أبرز المقترحات والرسائل العامة المقدمة للجمعية:

- ممتاز عمل الجمعية.
- أشكر المدير المسؤول على ما يقدمه من جهود مميز في الجمعية وأعمال تخدم المجتمع.
- يعطيكم العافية على جهودكم المميزة.
- جمعية مميزة وتقوم بعمل مميز في خدمة أبناء المنطقة.
- تنوع الخدمات مع المحافظة على التميز في الخدمة جهود مشكورة.
- نتمنى الاستمرار بنفس الجودة والحماس.
- زيادة عدد الفرص التطوعية.
- الاستمرارية في الجهد والاجتهاد.
- جميل أن يكون هناك أنشطة ومسابقات من غير المعاقين.
- الجمعية ما شاء الله تعمل على خطط مدروسة ببارك الله فيكم ونأمل بكل ما هو جديد مستقبلاً.
- شكراً لكم ونتمنى لكم التوفيق .
- شكراً جزيلاً ع ما قدمتم لنا . الله يكتب اجرکم ويرزقكم من حيث لا تحسبون تعبتوا معنا 🙏
- استمروا ببارك الله فيكم
- الله يحفظكم ويرعاكم
- ببارك الله فيكم و نفع بكم



ثانياً: التغذية الراجعة من عمليات تقييم وقياس رضا المستفيدين

بعد الاطلاع على نتائج قياس رضا المستفيدين و مدارسته
من أعضاء مجلس الإدارة في الاجتماع رقم (4) بتاريخ: 27 / 6 /
1446هـ الموافق: 28 / 12 / 2024م تم التوصل إلى التوصيات
التالية:

- العمل على زيادة سرعة تقديم الخدمات.
- العمل على رفع جودة الخدمات المقدمة من الجمعية.
- التركيز على نشر خدمات الجمعية و ايضاحها للناس.
- العمل على زيادة مبادرات الجمعية.
- العمل على توسيع مجالات المبادرات.