

التغذية الراجعة

لاستبانات قياس رضا أصحاب العلاقة

تحرص الجمعية على ترسيخ ثقافة الجودة والتحسين المستمر في كافة أعمالها وبرامجها، ومن هذا المنطلق تأتي استبانات قياس رضا أصحاب العلاقة كأداة أساسية لاستطلاع آرائهم وقياس مدى رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة والتفاعل المؤسسي. يمثل محور بيانات الجمعية والحصول على التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة استعراضاً منهجياً لنتائج التغذية الراجعة الواردة من المستفيدين، المتطوعين، الداعمين، وأعضاء الجمعية العمومية، بهدف تحليل المؤشرات وتحديد مجالات التحسين، بما يعزز فاعلية الأداء ويسهم في تحقيق أهداف الجمعية التنموية والمجتمعية.

تقديم التغذية الراجعة للمستفيدين

تُعد التغذية الراجعة جزءاً أساسياً من تحسين جودة الخدمات وتعزيز العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، حيث تساهم في بناء الثقة، وتحقيق الشفافية، وضمان استجابة الجمعية لاحتياجات المستفيدين بشكل فعال. ويمكن تقديم التغذية الراجعة للمستفيدين من خلال الآتي:

المقابلات المباشرة: تخصيص وقت لمقابلة المستفيدين بعد تلقيهم الخدمة بهدف الاستماع لملاحظاتهم وتقديم شرح أو توضيحات عند الحاجة.

الاتصال الهاتفي: التواصل مع المستفيدين هاتفياً لتقديم شكرهم على التفاعل، ومشاركة أي ملاحظات أو نتائج مرتبطة بالخدمة التي حصلوا عليها.

رسائل إلكترونية أو نصية: إرسال رسائل بريد إلكتروني أو نصية تتضمن معلومات مهمة وتغذية راجعة تتعلق بالخدمة المقدمة، مع إمكانية إشراك المستفيد في التقييم.

استبيانات التقييم: استخدام أدوات إلكترونية أو ورقية لجمع آراء المستفيدين وتحليلها، ثم مشاركة أبرز النتائج والإجراءات التي تم اتخاذها بناءً على تلك الملاحظات.

الزيارات الميدانية: في حال كانت الخدمة ميدانية، يمكن لفريق الجمعية تقديم التغذية الراجعة في الموقع مباشرة بعد تنفيذ البرامج أو المبادرات.

منصات التواصل الاجتماعي: استخدام القنوات الرسمية للجمعية لنشر ملاحظات عامة أو ردود فعل على استفسارات المتابعين بطريقة لبقة وشفافة.

التقارير الدورية: إصدار تقارير موجزة بلغة مبسطة تستعرض مدى تقدم المشاريع أو أثر الخدمات، وتقديمها للمستفيدين المهتمين.

الخطة التنفيذية لإدارة الاستبانات وتحسين جودة الخدمات

الهدف:

جمع آراء المستفيدين بشكل دوري، تحليلها، اتخاذ قرارات تطويرية بناءً على النتائج، وتقديم تغذية راجعة تعزز الشفافية والفعالية في أداء الجمعية.

الخطوات التنفيذية:

المرحلة	النشاط	التاريخ	الجهة المسؤولة
1	نشر الاستبانة الأولى	29 فبراير 2024	وحدة الجودة والتقييم
2	النشر الدوري للاستبانات (كل 3 أشهر)	15 مايو 2024 19 سبتمبر 2024 31 ديسمبر 2024	وحدة الجودة بالتنسيق مع إدارات البرامج
3	فرز الاستجابات بحسب فئات أصحاب العلاقة (مستفيدين، متطوعون، داعمون، شركاء، أعضاء) تحليل ودراسة نتائج الاستبانة تصنيف الملاحظات إلى إيجابيات، فرص تحسين، وشكاوى متكررة مناقشة النتائج مع الفرق المعنية. إعداد خطة تحسين واقعية	خلال أسبوعين من نهاية كل دورة	فريق التحليل والتقويم
4	عرض النتائج على مجلس الإدارة / اللجنة التنفيذية	نهاية كل دورة تقييمية	إدارة الجمعية
5	اتخاذ القرارات المبنية على نتائج الاستبانات	في أول اجتماع للمجلس بعد العرض	مجلس الإدارة
6	إعداد وتقديم التغذية الراجعة للمستفيدين	خلال أسبوع من صدور القرار	إدارة العلاقات العامة وخدمة المستفيد
7	نشر تغذية راجعة مبسطة عبر القنوات المناسبة (رسائل - لوحات إعلانية - وسائل التواصل)	خلال أسبوع من إعدادها	فريق التواصل والإعلام
8	نشر استبانة جديدة بعد تقديم التغذية الراجعة	بداية الدورة التالية	وحدة الجودة

المشروعات

التاريخ

الرقم

ملاحظات إضافية:

- يتم أرشفة جميع نتائج الاستبانات والتقارير التحليلية للاسترشاد بها عند إعداد الخطط التشغيلية.
- تُعتمد الاستبانات من الإدارة العليا قبل النشر.
- تُراعى خصوصية المستفيدين وعدم الإفصاح عن بياناتهم في جميع المراحل

التغذية الراجعة المقدمة



زيادة توعية العاملين حول ادوارهم من خلال
تكثيف أنشطة التطوير
المهني في المجال الخيري.



التواصل مع المستفيدين الجدد وتحديد
احتياجاتهم
إيضاح شروط ومتطلبات تقديم
خدمات الجمعية
التعريف بالخدمات 2024



تكرار نشر استبانات قياس الرضا والتعرف على
تطلعات المانحين
والعمل على تحقيقها.



الحرص على تطوير آليات العمل وتزويد
الأعضاء بتقارير دورية
لمنجزات الجمعية.

المشروعات

التاريخ

الرقم

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن الخدمة المقدمة لكم من جمعية التنمية.

16 ردًا



- راضٍ جداً
- راضٍ الى حد ما
- غير راضٍ

عدد الفئة المستهدفة: 16

عدد الردود: 16

نسبة الاستجابات من العدد الكلي = 100%

نسبة الرضا : 87.5%

تمت الاستفادة من التغذية الراجعة الواردة عبر استبانات قياس الرضا من خلال تحليلها بشكل منهجي، وتصنيف المقترحات والملاحظات بحسب تكرارها وأثرها على جودة الخدمات . وقد أسفرت هذه العملية عن:

- تحسين الإجراءات التشغيلية في بعض البرامج الخدمية لتكون أكثر ملاءمة لاحتياجات المستفيدين.
- تطوير وسائل التواصل مع المتطوعين والداعمين بما يعزز التفاعل والشفافية.
- تعديل بعض السياسات الداخلية بناءً على ملاحظات أصحاب العلاقة حول وضوح الإجراءات أو آلية الاستجابة.
- تصميم برامج جديدة بناءً على مقترحات متكررة تعبر عن احتياجات واقعية في المجتمع.
- اعتماد خطة تحسين مستمرة، وربط التغذية الراجعة بمؤشرات الأداء لضمان متابعتها وتقييم أثرها.
- توثيق هذه الإجراءات في تقارير دورية، ومشاركتها مع المعنيين لتعزيز الثقة وترسيخ مبدأ المشاركة المجتمعية.

تم بحمد الله.....