

التغذية الراجعة لاستبانات

قياس رضا أصحاب العلاقة ٢٠٢٣

تحرص الجمعية على تقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح وعليه تنشر الاستبانات وبشكل دوري سعياً للتحسين وتحقيقاً لأهدافها وقيمها .

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين

- **جمع وتحليل البيانات :** جمع البيانات من خلال استبيانات أو مقابلات أو غيرها من الوسائل ثم تحليلها بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات.
- **تحديد الأولويات:** بعد تحليل البيانات، يجب تحديد الجوانب الأكثر أهمية والتي تحتاج إلى تحسين فوري.
- **صياغة التغذية الراجعة :** تزويد المستفيدين بالتغذية الراجعة الواضحة والبناءة تتضمن نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين
- **التواصل مع المستفيدين :** استخدام وسائل متعددة لتقديم التغذية الراجعة، وتوجيهها بشكل شخصي ومباشر .
- **تنفيذ التحسينات :** بناءً على التغذية الراجعة، يجب تنفيذ التحسينات اللازمة ومتابعة تأثيرها على رضا المستفيدين.
- **المتابعة والتقييم :** متابعة التحسينات والتأكد من تحقيق النتائج المرجوة، بالإضافة إلى استمرار عملية قياس الرضى لضمان التحسين المستمر.
- اعتمد تطبيق هذه الإجراءات في اجتماع مجلس الإدارة العاشر
في تاريخ ٢٠٢٣/١٢/٣١ م

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040



التغذية الراجعة المقدمة



زيادة توعية العاملين حول
أدوارهم واعتماد نظام
الحوافز والتكريم



توسيع نطاق الخدمات
من خلال تنوع المبادرات
واعتماد نظام رافد لرفع
ومتابعة حالات المستفيدين



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



الحرص على تطوير آليات
العمل وتزويد الأعضاء
بتقارير دورية لمنجزات
الجمعية

التغذية الراجعة لاستبانات

قياس رضا أصحاب العلاقة ٢٠٢٣

تعتبر الجمعية تقديم التغذية الراجعة للمستفيدين بعد قياس الرضى هو عنصر أساسي في تحسين جودة الخدمات والمنتجات. بعد جمع آراء المستفيدين وتحليلها تمكنا من استخدام التغذية الراجعة لتحقيق التالي :

- **تحسين الأداء** : وفرت التغذية الراجعة معلومات قيمة عن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، مما ساعد جمعية أبناؤنا على تطوير خدماتها ومنتجاتها بما يتناسب مع توقعات المستفيدين.
- **زيادة الثقة** : تأكد المستفيدون أن آرائهم مسموعة ومقدرة عندما تمت تغييرات حقيقية بناءً على ملاحظاتهم، وهذا زاد مستوى الثقة والولاء تجاه الجمعية.
- **التواصل الفعال** : تقديم التغذية الراجعة يعزز من التواصل بين الجمعية والمستفيدين، وساهم في بناء علاقات أقوى وأكثر شفافية.
- **تحفيز الموظفين** : عملية إشراك الموظفين في عملية التغذية الراجعة، ساهمت في احساسهم بالتقدير والتحفيز لتحسين أدائهم بناءً على التغذية الراجعة الإيجابية أو السلبية.
- **اتخاذ قرارات مستنيرة** : ساعدت البيانات المستخلصة من قياس الرضى على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة ومحدثة.

تم بحمد الله