



التغذية الراجعة لاستبانات قياس رضا أصحاب العلاقة ٢٠٢٤

*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 وتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات.
- تحديد الأولويات: بعد تحليل البيانات، يجب تحديد الجوانب الأكثر أهمية والتي تحتاج إلى تحسين فوري.
- التواصل مع المستفيدين : استخدام وسائل متعددة لتقديم التغذية الراجعة، وتوجيهها بشكل شخصي ومباشر .
- صياغة التغذية الراجعة : تزويد المستفيدين بالتغذية الراجعة الواضحة والبناءة تتضمن نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين
- تنفيذ التحسينات : بناء 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 الرضا لضمان التحسين المستمر.
- اعتمد تطبيق هذه الإجراءات في اجتماع مجلس الإدارة في تاريخ ٨/١٢/٢٠٢٤ م



التغذية الراجعة المقدمة

١- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.

٢- توسيع نطاق الخدمات من خلال تنويع المبادرات واعتماد نظام رافد لرفع ومتابعة حالات المستفيدين .

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

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

التغذية الراجعة لاستبانات قياس رضا أصحاب العلاقة ٢٠٢٤

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 البر الخيرية بالليث على تطوير خدماتها ومنتجاتها بما يتناسب مع توقعات المستفيدين.
- زيادة الثقة: تأكد المستفيدون أن آرائهم مسموعة ومقدرة عندما تمت تغييرات حقيقية بناء 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 بناء 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

المملكة العربية السعودية

beralleith

BERALLEITH.ORG.SA

ber.alleith@hotmail.com

جوال: 0555655731

إيميل : ber.alleith@hotmail.com

114-000 21961-0000000000