

تقرير نتائج استبانة رضا المستفيدين

جمعية عطاء الخيرية بثران

التغذية الراجعة من عمليات التقييم

تهدف التغذية الراجعة إلى استخلاص الدروس والملاحظات التطويرية من نتائج استبانة رضا المستفيدين، بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي واستدامة جودة الخدمات.

بناءً على تحليل بيانات الاستبانة والملاحظات الواردة من المستفيدين، يمكن تلخيص أهم عناصر التغذية الراجعة فيما يلي:

1. الجوانب الإيجابية:

- ارتفاع مستوى الرضا العام (97%) يؤكد جودة الأداء وفعالية البرامج المقدمة.
- وجود ثقة مجتمعية قوية تجاه الجمعية يعكس مصداقيتها وشفافيتها.
- إشادة المستفيدين بتعامل الموظفين وكفاءة العاملين يعزز الصورة الإيجابية للجمعية.
- استمرار تنوع الخدمات وشمولها لاحتياجات متعددة.

2. فرص التحسين والتطوير:

- الحاجة إلى تسريع إجراءات تنفيذ الطلبات وتحديث آليات المتابعة.
- تعزيز آليات استقبال الشكاوى وتفعيل نظام تتبع إلكتروني.
- زيادة الاستثمار في برامج التمكين الاقتصادي.
- التوسع في الدعم السكني والأجهزة الكهربائية.
- رفع مستوى التواصل الدوري مع المستفيدين.

3. أثر التغذية الراجعة على خطط التطوير:

- استخدام النتائج في تحديث الخطط التشغيلية.
- اعتماد مؤشرات الرضا كمقياس أساسي للجودة.
- تشكيل فريق متابعة دوري.
- تعزيز ثقافة القياس والتقييم المستمر.

□ نتائج التحسينات مقارنة بالتقييم السابق

حققت الجمعية تحسناً واضحاً مقارنة بالتقييم السابق بفضل تنفيذ ملاحظات المستفيدين، ومن أبرز النتائج:

- ارتفاع معدل الرضا العام من 92% إلى 97%
- انخفاض الشكاوى المتكررة بنسبة 35%
- زيادة سرعة الاستجابة للطلبات بنسبة 25%
- تحسن تقييم تعامل الموظفين من 95% إلى 98%
- رفع وضوح الإجراءات من 91% إلى 95%
- توسع في برامج التمكين والتدريب بنسبة استفادة أعلى 10%

□ إبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً إلى ملاحظاتهم

تقوم جمعية عطاء الخيرية بثران بإبلاغ جميع الأطراف ذات العلاقة بنتائج التحسينات المنفذة بناءً على ملاحظاتهم، من خلال ما يلي:

1. نشر تقرير موجز للتحسينات عبر الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل.
2. إرسال إشعارات للمستفيدين بالتحديثات على الخدمات.
3. عقد اجتماعات دورية داخلية لعرض النتائج على الإدارات المعنية.
4. رفع تقرير شامل لمجلس الإدارة حول نتائج التحسينات.
5. قياس رضا المستفيدين بعد تنفيذ التحسينات لضمان تحقيق الأهداف.

□ الخلاصة النهائية

تحتضن جمعية عطاء الخيرية بثران برضا واسع جداً بين مستفيديها بنسبة 97% ، مما يعكس نجاحاً كبيراً في تقديم خدمات مؤثرة وموثوقة في المجتمع.

اعتماد مجلس الإدارة

رئيس جمعية عطاء الخيرية بثران
حسين بن عوض حنش الشهري

