

التغذية الراجعة

مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية التأهيل المستمر لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة للمستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وجودة عالية ومميزة مركّز على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من مستفيدي الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية لعام 2024م من خلال استبيان الكتروني تم بناءه لهذه الغاية، ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل مستفيدي البرامج والمشاريع في الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- 1 تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- 2 تحديد نقاط القوة.
- 3 تحديد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- 4 الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- 5 التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.

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: (3) لعام 2024م بتاريخ: 1446/05/08هـ الموافق: 2024/11/10م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.

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 شكاوهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التأهيل المستمر
بالطائف
رقم الترخيص (888)

معلومات الاستبيان

م	البند	الإيضاح
1	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين
2	الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
3	الفئة المستهدفة من الاستبانة	المستفيدين من خدمات الجمعية.
4	عدد المستهدفين	(600) مستفيد
5	عدد الاستجابات	(411) استجابة
6	نسبة الاستجابة	68.5 %
7	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
8	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي

بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الرضا
1	ما مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام	92.5 %
2	تعامل موظفي الجمعية مع المستفيدين والمراجعين والخدمات المقدمة	96.3 %
3	الظهور الإعلامي للجمعية في المجتمع والتواصل مع الجمعية	91.3 %

خطة التحسين المتعلقة بالمستفيدين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المستفيدين الذين تم استطلاع رأيهم بعد استفادتهم من خدمات الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين التواصل، وتطوير جودة الخدمات المقدمة لزيادة رضا المستفيدين لدى الجمعية بما يلي:

- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.
- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على التغذية الراجعة بشأن طلباتهم وشكاوهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.
- السعي إلى تنفيذ دورات وورش عمل للمواضيع المقترحة من قبل المشاركين
- تحسين بيئة التواصل.
- تكرار تنفيذ البرامج المميزة لما لها من أثر لدى المستفيدين.
- العمل على توعية المستفيدين من الجمعية بآلية التقديم على الجمعية والاستفادة من خدماتها.
- تعزيز طرق التواصل مع المستفيدين.
- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التأهيل المستمر
بالطائف
رقم الترخيص (888)

خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطل العمل على تحسين بيئة العمل وتطويرها لتكون أكثر جاذبية واستقراراً وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- تشكيل لجنة تعمل على دراسة وتطوير سلم الرواتب والأجور الحالي، وكذلك إعداد لائحة للحوافز والمكافآت.
- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.
- إعادة هيكلة الجمعية للوصول لهيكل تنظيم متسق مع معطيات الخطة الاستراتيجية ومتطلبات العمل في الجمعية بحيث يتم تحديد أدوار ومسؤوليات الوحدات التنظيمية وكذلك تعديل الأوصاف الوظيفية، بالإضافة إلى دراسة سبل تطوير آلية تقييم أداء الموظفين الحالية من حيث المعايير والأهداف التي يقوم عليها التقييم وتوزيع الدرجات.
- تحديد الاحتياج التدريبي المشترك للموظفين وسده ببرنامج نوعي وقياس العائد والأثر من ورائه.
- اشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.

جمعية التأهيل المستمر
Continuing Rehabilitation Association

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التأهيل المستمر
بالطائف
رقم الترخيص (888)

خطة التحسين المتعلقة

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المتطوعين الذين تم استطلاع بعد انتهاء تجربتهم التطوعية مع الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين بيئة العمل التطوعي وتطويرها وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- اختيار الأوقات المناسبة للمبادرة والاستعداد الجيد لها.
- التواصل مع المتطوعين قبل بدء المبادرة بمدة زمنية كافية وإعطائهم التعليمات وتوضيح مهامهم وتعريفهم بالجمعية
- الإعلان عن الفرص التطوعية على موقع الجمعية الإلكتروني وعلى حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الواتس آب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى نستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.

جمعية التأهيل المستمر
Continuing Rehabilitation Association

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

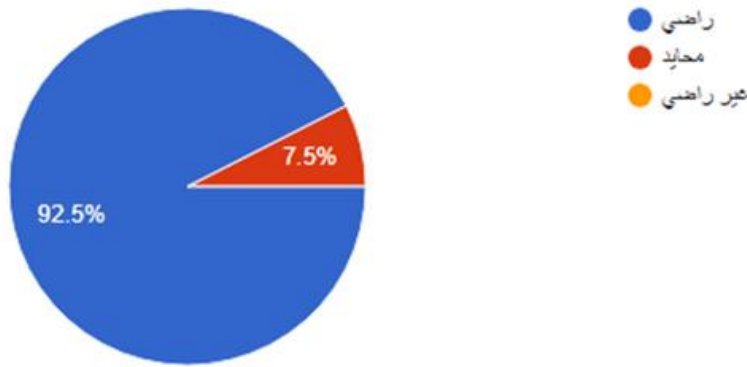


المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التأهيل المستمر
بالطائف
رقم الترخيص (888)

الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين لعام 2024م

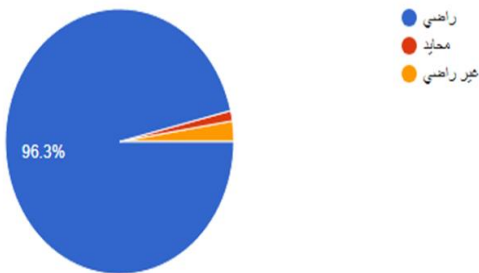
مدى رضاك بشكل عام عن جمعية التأهيل المستمر بالطائف

80 ردًا



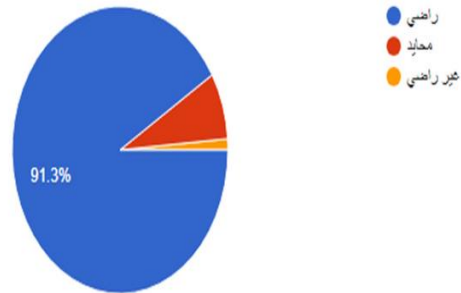
مدى رضاك عن الخدمة المقدمة لك

80 ردًا



مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية

80 ردًا



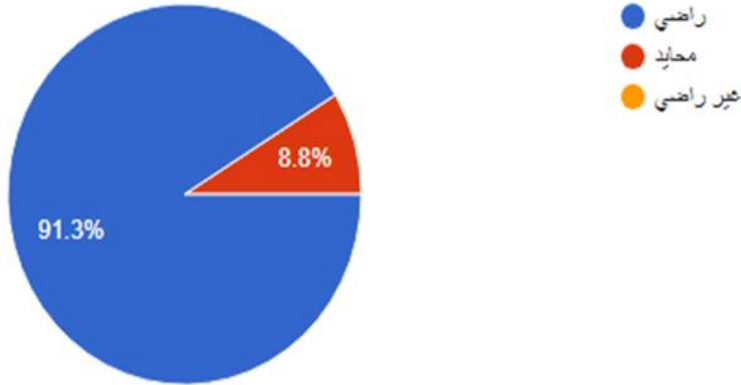
الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التأهيل المستمر
بالطائف
رقم الترخيص (888)

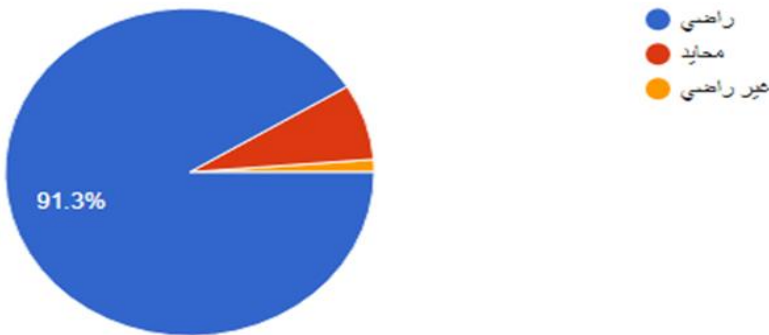
أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ

80 ردًا



مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية

80 ردًا



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

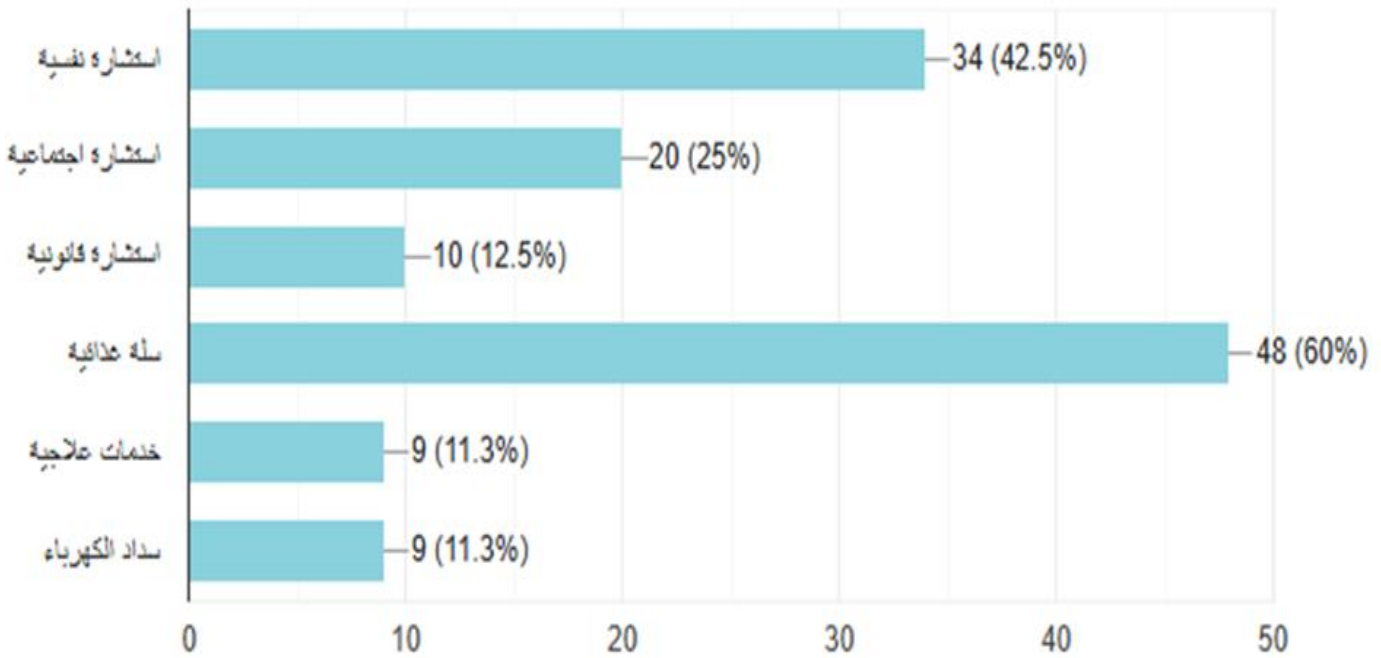


المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التأهيل المستمر
بالطائف
رقم الترخيص (888)



نوع الخدمة المستفاد منها :

80 ردًا



جمعية التأهيل المستمر
Continuing Rehabilitation Association