

لإعارة الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني
للتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040



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.

2024

تقديم التغذية الراجعة للمستفيدين

تُعد التغذية الراجعة جزءًا أساسيًا 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 هاتفيًا 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.

الخطوة 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 (مستفيدون، 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 والتقييم
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 / اللجنة التنفيذية
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

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.

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني
للتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040



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.



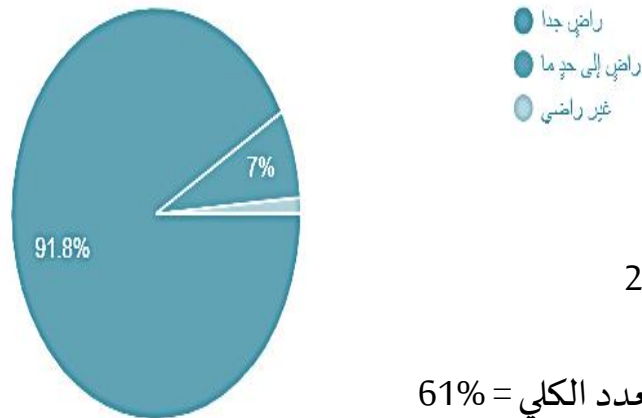
الحرص على تطوير آليات العمل
وتزويد الأعضاء بتقارير دورية
لمنجزات الجمعية.

نتائج قياس رضا المستفيدين

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن خدمات الجمعية؟

158 ردًا



عدد الفئة المستهدفة 259

عدد الردود 158

نسبة الاستجابات من العدد الكلي = 61%

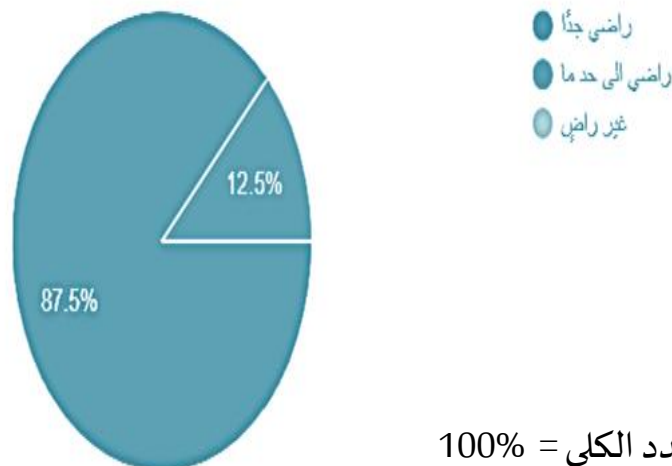
نسبة الرضا : 91.8%

نتائج قياس الرضا بعد التغذية الراجعة

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن الخدمة المقدمة لكم من جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام :

16 ردًا



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 تعبّر 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 محمد الله