



ملخص تقرير نتائج استطلاعات رضا أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية البر الخيرية بمركز عمق

مقدمة

انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائها من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح ولضمان حقوق العملاء في التظلم وتقديم الشكاوي، ولذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها والتعرف على مدى رضاهم عن الجمعية من خلال استمارات تم تصميمها من قبل إدارة الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

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





تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

- ١ هل تواجه صعوبة في الوصول أو التواصل مع الجمعية
- ٢ هل ترى أن الجمعية تقدم للمستفيد خدماتها بشكل سريع.
- ٣ كيف ترى تعامل موظفي الجمعية مع المستفيد.
- ٤ هل الجمعية قامت بدورها للوصول للمستفيد.
- ٥ كيف تشاهد إعلانات الجمعية عبر برامجها ومشاريعها.

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: اعتماد مجلس الإدارة 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

يل 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 للموقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوي العملاء وتحديد الممارسات الخاطئة والمحفظة 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.

معلومات الاستبيان

م	البند	الإيضاح
١	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين
٢	الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
٣	الفئة المستهدفة من الاستبانة	المستفيدين من خدمات الجمعية.
٤	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
٥	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي





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:

- تكرار تنفيذ المشاريع المميزة لما لها من أثر لدى المستفيدين.
- التواصل مع المستفيدين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم منفردة بعد حصول تقديم الخدمة مباشرة.
- 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.
- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على التغذية الراجعة بشأن طلباتهم وشكواهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.





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:

- النظر في المكافآت وإمكانية زيادتها خاصة مع ارتفاع التكاليف وتغير ظروف المعيشة.
- الاستمرار في إعطاء الموظفين دورات تطويرية لنجاح العمل
- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.
- اشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.
- يجب أن يكون التقديم على الاجازات إلكترونياً، وتوضيح حقوق الموظف.





خطة التحسين المتعلقة بالمتطوعين

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.



استبيان قياس رضا المستفيد عن خدمات الجمعية

11 ردًا

نشر التحليلات

الاسم

10 ردود

ماجد رشيد عايد العرد

فرحان سليمان الفايدي

عيد حامد محمد العازمي

جججج

هند

معلا سليمان معتق الفايدي

احمد زكي سلامه الفايدي

مسعد معلا الفايدي

عبدالهادي حمدان



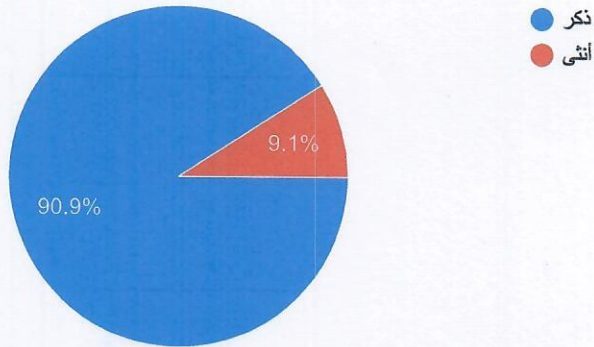
العمر

10 ردود

1	يوليو 1391
16	نوفمبر 1408
16	أبريل 1414
15	أكتوبر 1415
1	يوليو 1978
6	أكتوبر 1983
10	نوفمبر 1994
31	مايو 1999
5	يوليو 1999
27	يناير 2021

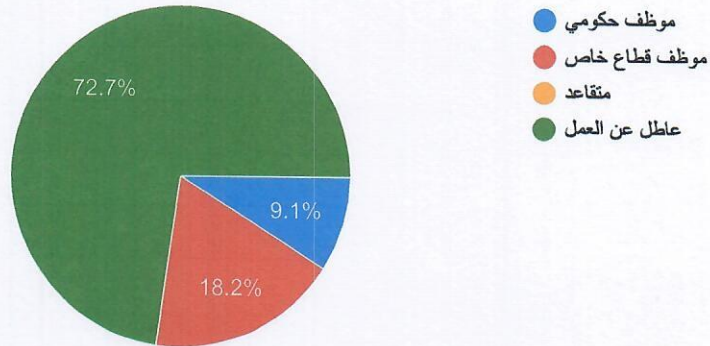
الجنس

11 ردًا



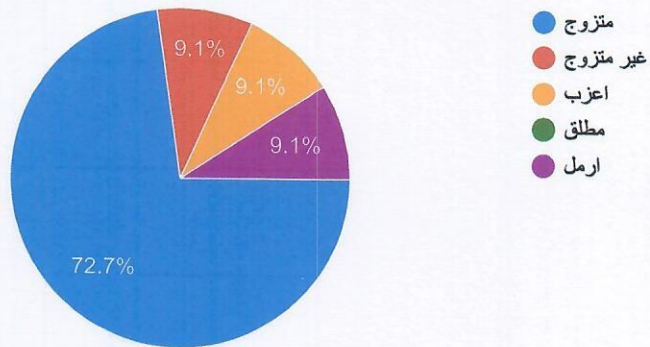
العمل

11 ردًا



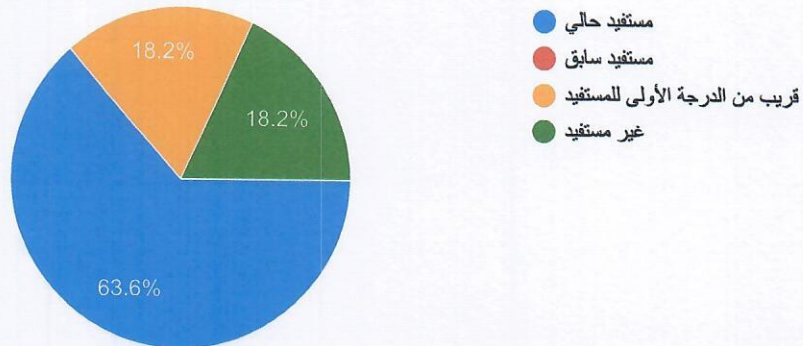
الحالة الاجتماعية

11 ردًا



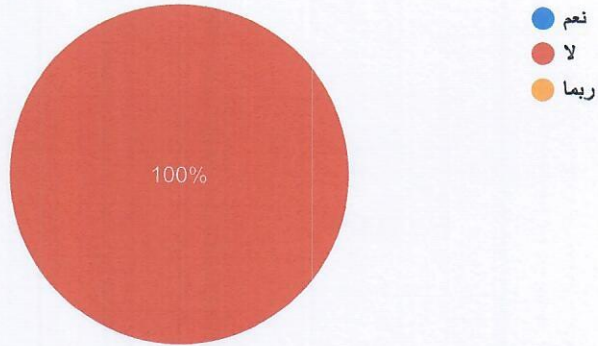
هل انت مستفيد من خدمات الجمعية ؟

11 ردًا



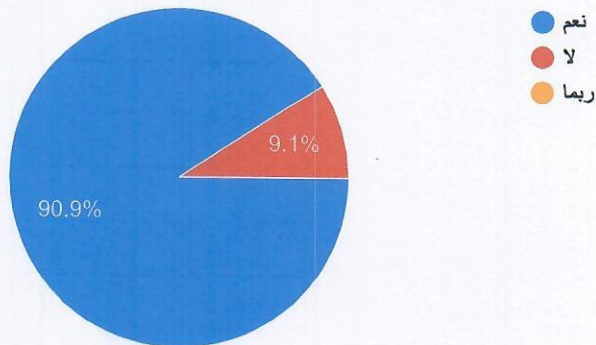
هل تواجه صعوبة في الوصول أو التواصل مع الجمعية ؟

11 ردًا



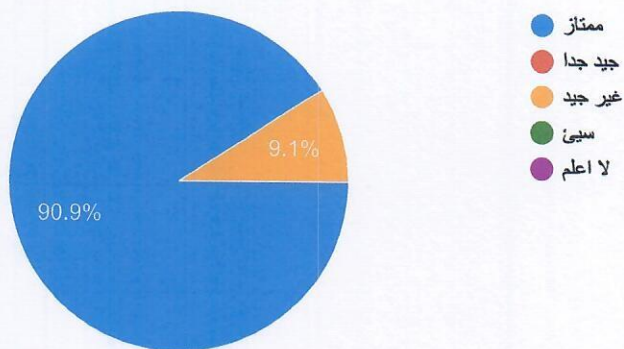
هل ترى أن الجمعية تقدم للمستفيد خدماتها بشكل سريع؟

11 ردًا



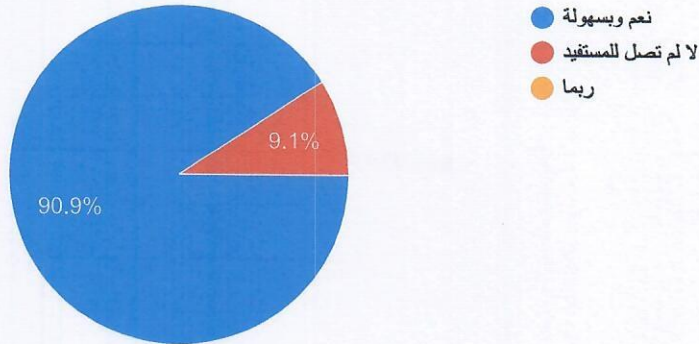
كيف ترى تعامل موظفين الجمعية مع المستفيد؟

11 ردًا



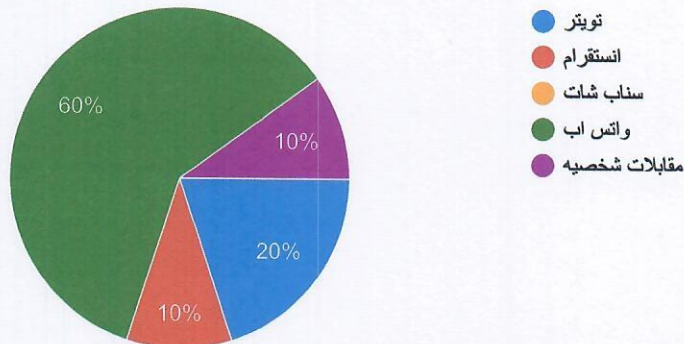
هل الجمعية قامت الجمعية بدورها للوصول للمستفيد؟

11 ردًا



كيف تشاهد اعلانات الجمعية عن برامجها ومشاريعها من خلال ؟

10 ردود



هل لديك مقترحات تود أن تقدمها للجمعية ؟

8 ردود

لا

للا

لا شيء

اشكر جميع القائمين على الجمعيه

صراحة جميعه ممتازة.خدمات حلوه وسريعه أسأل الله لنا ولهم التوفيق
الله يعطيهم العافيه

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. الإبلاغ عن إساءة الاستخدام - شروط الخدمة - سياسة الخصوصية

نماذج Google

