



التغذية الراجعة لاستبانات قياس رضا أصحاب العلاقة 2023

تحرص الجمعية على تقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح وعليه تنشر الاستبانات وبشكل دوري سعياً للتحسين وتحقيقاً لأهدافها وقيمتها.

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 بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات.
- تحديد الأولويات: بعد تحليل البيانات، يجب تحديد الجوانب الأكثر أهمية والتي تحتاج إلى تحسين فوري.
- صياغة التغذية الراجعة : تزويد المستفيدين بالتغذية الراجعة الواضحة والبناءة تتضمن نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين
- التواصل مع المستفيدين : استخدام وسائل متعددة لتقديم التغذية الراجعة، وتوجيهها بشكل شخصي ومباشر.
- 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.



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

لتغذية الراجعة المقدمة



زيادة توعية العاملين حول
أدوارهم واعتماد نظام
الحوافز والتكريم



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



تكرار نشر استبانات قياس
الرضا والتعرف على تطلعات
المانحين والعمل على تحقيقها



الحرص على تطوير آليات العمل
وتزويد الأعضاء بتقارير دورية
لمنجزات الجمعية





التغذية الراجعة لاستبانات قياس رضا أصحاب العلاقة 2023

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 أفق لتطوير العمل التطوعي 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 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.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد اللائحة المالية للجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الأولى المنعقدة بتاريخ ١٤٤٤/٠٧/٠١ هـ الموافق ٢٠٢٣/٠١/٢٣ م.