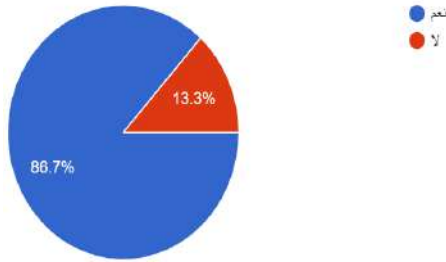


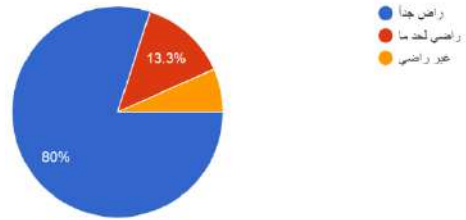
محضر الاطلاع على تقرير قياس الرضا والشكاوي والاقتراحات للشركاء والمستفيدين والعاملين لعام ٢٠٢١م

أولاً: نتائج استبيانات قياس الرضا:

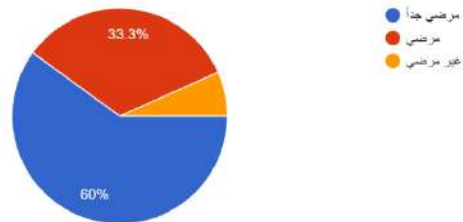
هل سبق وأن استقدت من برامج الجمعية؟ *



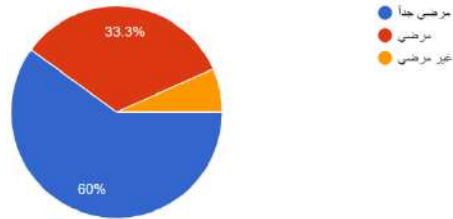
ما مدى رضاك عن خدمات الجمعية المقدمة؟ *



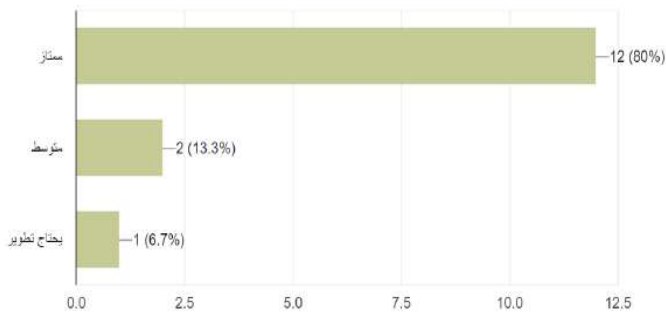
مدى تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين؟ *



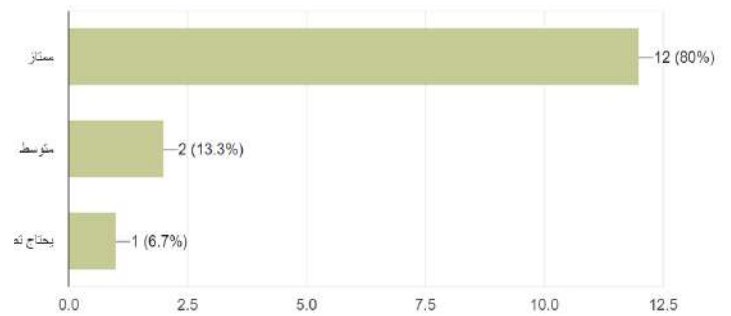
سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل الموظفين المعنيين؟ *



ما مستوى الخدمات المقدمة لكم؟

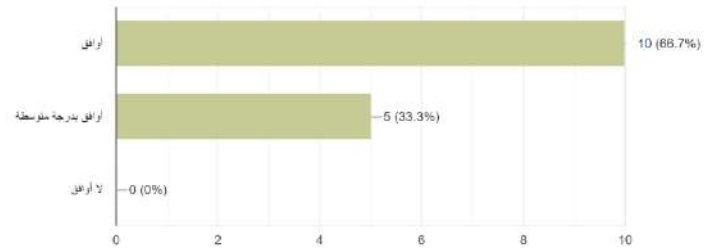
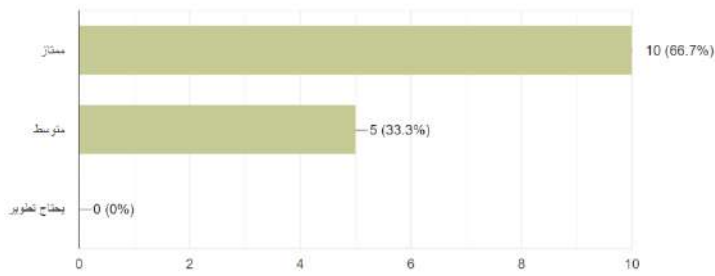


ما مستوى الخدمات المقدمة لكم؟



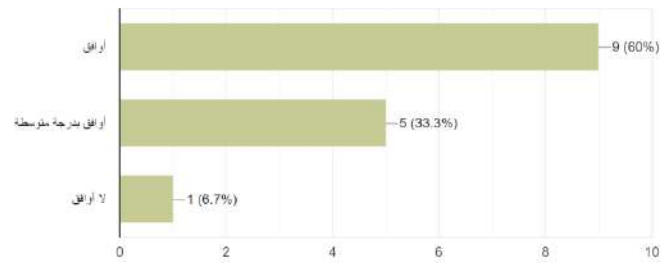
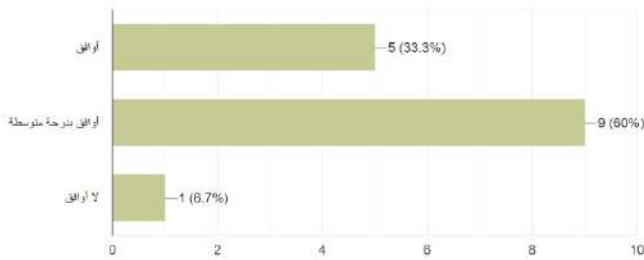
تقدم الجمعية تعريفاً كافياً بالخدمات التي تقدمها

لوائح الجمعية وتنظيمها مرنة



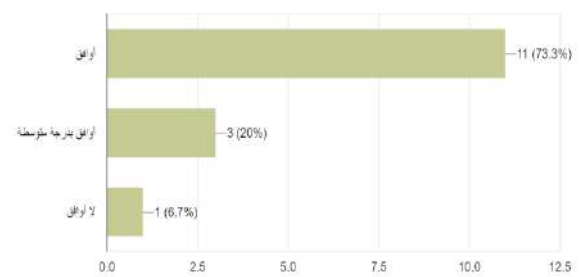
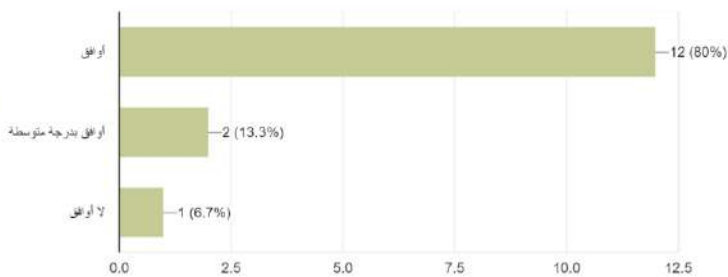
توجد في الجمعية عدد كافٍ من العاملين المتخصصين لتقديم الخدمات للمستفيدين

تنفذ الجمعية البرامج والأنشطة باحترافية عالية

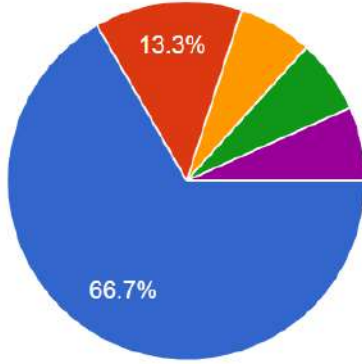


الاحظ أن شكاوي المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع

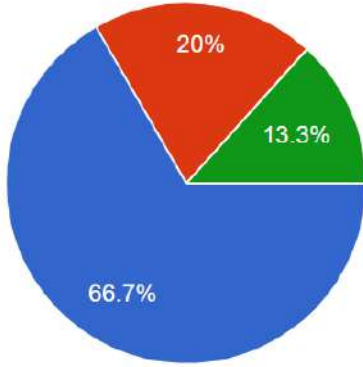
توجد عناصر جادة ومحفزة في الحلقة ودراسها



مدى رضاك عن الحلقات الإلكترونية لعام 2021

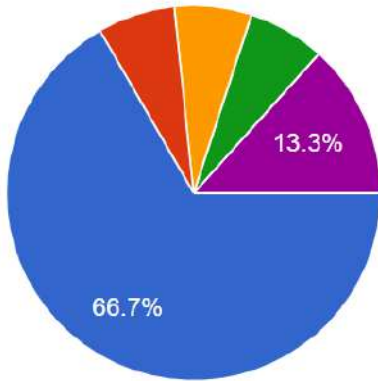


- ممتاز
- جيد جدا
- جيد
- مقبول
- ضعيف



- ممتاز
- جيد جدا
- جيد
- مقبول
- ضعيف

تقييمك لإعلانات الحلقات الإلكترونية من خلال وسائل التواصل



- ممتاز
- جيد جدا
- جيد
- مقبول
- ضعيف





رسالة ترغبون تقديمها لإدارة الجمعية

وففكم ربي وسددكم

بالتوفيق

وففكم الله

بارك الله فيكم

شكراً لكم

لكم منا جزيل الشكر

ارجوا لكم التوفيق والسداد وتقديم برامج وانشطة اجتماعية وثقافية تكون جاذبة للطلاب

ارجو اعادة النظر في العمل (كيفية) مقارنة بالكمية فالعاملون كثر والعمل ضعيف

بارك الله في جهودكم وزادكم من فضله وأعانكم وسدد خطاكم



ثانياً: التغذية الراجعة من عمليات تقييم وقياس رضا المستفيدين:

بعد الاطلاع على نتائج قياس رضا المستفيدين ومدارسته من أعضاء مجلس الإدارة تم التوصل إلى:

- التغذية الراجعة والشكاوي المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي الجمعية.
- ضمان إدارة فعالة للشكاوي والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوي وتسجيلها.
- التعامل مع جميع الشكاوي بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال (١٠) أيام عمل من استلام الشكوى، وإذا تطلب التعامل مع الشكوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك.
- وضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوي والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوي الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.
- ورش عمل مكثفة بالتعريف عن اللوائح والأنظمة وتوجيه قسم العلاقات العامة بالتواصل مع المستفيدين وإبلاغهم عن نشر أو تحديث الأنظمة واللوائح والسياسات.
- بناء المزيد من الفرص التطوعية لاستقطاب المزيد من المتطوعين وتقوية مهاراتهم.
- تقديم الاستطلاع للمستفيد أو المتطوع بعد تنفيذ الخدمة له مباشرة.
- الاهتمام المكثف بالمجال الإعلامي للجمعية في منصات التواصل الاجتماعي والتركيز على المحتوى الإعلامي المناسب للجمعية.
- تفعيل الدورات التدريبية الداخلية بشكل مستمر ليبدأ الطريق الصحيح للتطوير.
- تكثيف البرامج النوعية.
- تقديم الشكر لكل من استجاب للاستبانة وإبلاغهم بمدى استفادة الجمعية من تواصلهم الفاعل

