

التغذية الراجعة لاستبيانات قياس رضا أصحاب العلاقة ٢٠٢٣

تحرص الجمعية على تقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح وعليه تنشر الاستبيانات 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 الرضى لضمان التحسين المستمر.

اعتمد تطبيق هذه الإجراءات في اجتماع مجلس الإدارة الرابع في تاريخ ٢٠٢٣/١٢/٢٠ م.

التغذية الراجعة الاستبانات قياس رضا أصحاب العلاقة ٢٠٢٣

تعتبر الجمعية تقديم التغذية الراجعة للمستخدمين بعد قياس الرضى هو عنصر أساسي في تحسين جودة الخدمات والمنتجات بعد جمع آراء المستخدمين وتحليلها تمكنا من استخدام التغذية الراجعة لتحقيق التالي :

- تحسين الأداء : وفرت التغذية الراجعة معلومات قيمة عن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين مما ساعد جمعية أبنائنا على تطوير خدماتها ومنتجاتها بما يتناسب مع توقعات المستخدمين.
- زيادة الثقة : تأكد المستخدمون أن آرائهم مسموعة ومقدرة عندما تمت تغييرات حقيقية بناءً على ملاحظاتهم، وهذا زاد مستوى الثقة والولاء تجاه الجمعية.
- التواصل الفعال : تقديم التغذية الراجعة يعزز من التواصل بين الجمعية والمستخدمين، وساهم في بناء علاقات أقوى وأكثر شفافية
- تحفيز الموظفين : عملية إشراك الموظفين في عملية التغذية الراجعة، ساهمت في احساسهم بالتقدير والتحفيز لتحسين أداءهم بناءً على التغذية الراجعة الإيجابية أو السلبية.
- اتخاذ قرارات مستنيرة : ساعدت البيانات المستخلصة من قياس الرضى على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة ومحدثة.

تم بحمد الله