

التغذية الراجعة لرضى المستفيدين

للخدمات التي تقدمها الجمعية

التغذية الراجعة لرضى المستفيدين عن الخدمات، والتي تم ناقشها مجلس الإدارة بناءً على نتائج آراء المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية والتي تم عرضها على المجلس في الاجتماع رقم (٥) بتاريخ ٢٥/١١/٢٠٢٤ م

أولاً: خلفية عامة

اعتمدت الجمعية في تحسين خدماتها على نتائج تحليل استبيان رضى المستفيدين الذي شارك فيه 209 مستفيدين.

أظهرت النتائج ما يلي:

رضا عام مرتفع بنسبة 98.3% عند المستوى ٤ أو أعلى.
معرفة عالية بالخدمات بنسبة 96.6%.

جودة تواصل منسوبى الجمعية بنسبة 100% عند المستوى ٤ أو أعلى.
بعض فرص التحسين في سرعة الاستجابة للشكوى (٨٤٪ رضا) وتنوع البرامج.

ثانياً: الإجراءات المتخذة بناءً على النتائج

بناءً على عرض نتائج الاستبيان في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥) بتاريخ ٢٥/١١/٢٠٢٤ ، تم اعتماد الإجراءات التالية:

الإجراءات المتتخذة بناءً على النتائج	الوصية من المستفيدين
تم التواصل مع مشرفي البرنامج وتحديد خطة لتكراره في العام الدراسي ١٤٤٦هـ، وقد بدأ التنفيذ في شهر سبتمبر، وسيستمر طوال العام.	تكرار برنامج الملتقى المهاري للأطفال
تم عقد شراكة مع نادي الجبيل الرياضي لتقديم أنشطة رياضية، وبدأ تنفيذ بعض الأنشطة مع خطة لاستكمالها خلال العام.	إضافة أنشطة رياضية وكرة قدم

واجهت الجمعية تحديات في توفر المكان والمشرفين، وجاء العمل على عقد شراكات مع المدارس لزيادة اللقاءات.	زيادة عدد اللقاءات الأسبوعية
تم الاتفاق مع المشرفين على تطبيق كل مهارة في يوم مستقل لزيادة الاستفادة.	تنظيم كل نشاط من الملتقى المهاري في يوم مستقل
تواصلت الجمعية مع المدارس الثانوية، وتبين انشغال الطلاب، وجاء تصميم أنشطة قصيرة ودورات قدرات تناسب أوقاتهم.	إطلاق أنشطة للمرحلة الثانوية
يجري التسويق مع مشرفات ومدربات متخصصات لإقامة ورش عمل دورات نسائية، وتم تكليف الأخ كلثم البوعيين بمتابعة هذا الجانب.	تنفيذ فعاليات وأنشطة نسائية

ثالثاً: الأثر المتوقع

تحسين معدل المشاركة في البرامج من خلال تنوع الفعاليات.
رفع رضا المستفيدين خاصة في جانب الاستجابة للشكوى والاقتراحات.
زيادة شمولية البرامج لتغطي مختلف الفئات (أطفال، شباب، نساء، متقاعدون).

رابعاً: التوصيات المستقبلية

الاستمرار في قياس رضا المستفيدين بشكل دوري.
متابعة تنفيذ الإجراءات المعتمدة وتوثيق أثرها.
استثمار الشراكات المجتمعية لتوسيع نطاق البرامج.
تطوير قنوات التواصل لسرعة الاستجابة للملاحظات.