

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 ٢٥/١١/٢٠٢٤م

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 منسوبي الجمعية بنسبة 100% عند المستوى ٤ أو أعلى.

بعض فرص التحسين في سرعة الاستجابة للشكاوى (٨,٨٤% 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:

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

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

ثالثاً: الأثر المتوقع

تحسين معدل المشاركة في البرامج من خلال تنويع الفعاليات.
رفع رضا المستفيدين خاصة في جانب الاستجابة للشكاوى 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.