

الرقم :  
التاريخ : ١٤ / / هـ  
الموافق : ٢٠ / /  
المرفقات :

جمعية التنمية  
الأهلية بالكلابية  
Kalabiah Community  
Development Association



المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالكلابية  
رقم الترخيص : 4166

# التغذية الراجعة لاستبانات قياس رضا أصحاب العلاقة لجمعية التنمية الأهلية بالكلابية

الأحساء - مدينة جوثا - الكلابية  
0509533001  
@ACDK4166  
alklabiyah.org.sa

حسابنا في مصرف الراجحي  
SA0580000277608010021422



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 المشتركين

- 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 و الجوانب التي تحتاج إلى تحسين .
- التواصل مع المستفيدين : استخدام وسائل متعددة لتقديم التغذية الراجعة ، وتوجيهها بشكل شخصي ومباشر .
- تنفيذ التحسينات : بناءً 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 .

### **التغذية الراجعة المقدمة :**

- توسيع نطاق الخدمات من خلال تنويع المبادرات واعتماد نظام رافد لرفع ومتابعة حالات المستفيدين .
- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم .
- الحرص على تطوير آليات العمل وتزويد الأعضاء بتقارير دورية لمنجزات الجمعية .
- تكرار نشر استبانات قياس الرضا والتعرف على تطلعات المانحين والعمل على تحقيقها .



تعتبر الجمعية تقديم التغذية الراجعة للمستفيدين بعد قياس الرضا 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 الجمعية 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، 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 الرضا على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة ومحدثة .

اعتماد مجلس الإدارة :

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في الاجتماع الدوري السابع لعام ٢٠٢٤ م .

رئيس مجلس الإدارة

د . حمد بن راشد الرشيد

