



## تقرير التغذية الراجعة لاستطلاع رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٤

تحرص جمعية البر الخيرية بالمخوة على تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين وأصحاب العلاقة من مانحين ومتطوعين وموظفين، من خلال العمل وفق أعلى معايير الجودة والشفافية. انطلاقاً من أهدافها وقيمها المؤسسية في التطوير المستمر، نفذت الجمعية خلال عام ٢٠٢٤ استطلاعات إلكترونية لقياس رضا المستفيدين واستطلاع هاتفي وورقي لأصحاب العلاقة عن مستوى الخدمات المقدمة، بهدف تحديد جوانب القوة وفرص التحسين وتعزيز رضا المجتمع عن أنشطة الجمعية.

### أولاً: أهداف الاستطلاع

- قياس رضا المستفيدين عن الدعم والخدمات المقدمة لهم.
- التعرف على مدى رضا المانحين عن آلية التواصل والشفافية المالية.
- تقييم رضا الموظفين عن بيئة العمل والتحفيز الإداري.
- تعزيز الشفافية في التواصل مع جميع أصحاب العلاقة.
- الاستفادة من نتائج القياس في تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات.

### ثانياً: منهجية التنفيذ

- جمع وتحليل البيانات: تم جمع البيانات عبر استبانات إلكترونية ومقابلات مباشرة، ثم تحليلها لاستخلاص أبرز الإيجابيات والملاحظات.
- تحديد الأولويات: بعد تحليل النتائج، تم تحديد الجوانب التي تتطلب تحسناً عاجلاً مع التركيز على ما يمس رضا المستفيدين مباشرة.
- صياغة التغذية الراجعة: أعدت تغذية راجعة بناءً على مؤشرات الأداء ونتائج الرضا ومقترحات التطوير.
- التواصل مع أصحاب العلاقة: جرى نشر نتائج الاستطلاعات على المنصات الرسمية للجمعية، مع توجيه الشكر لجميع المشاركين.
- تنفيذ التحسينات والمتابعة: تم تنفيذ عدد من التحسينات لمواكبة احتياجات المستفيدين والمانحين، مع متابعة الأثر لضمان الاستمرارية.

### ثالثاً: نتائج استطلاع رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤

- الرضا العام: جميع المستفيدين من الدعم العيني عبّروا عن رضاهم التام بنسبة ٥ من ٥.
- أعلى تقييم: تعامل منسوبي الجمعية حصل على متوسط ٤,٩٨، ما يعكس احترافية الكادر وجودة الخدمة.
- مؤشر التوصية: مرتفع جداً بنسبة ٩٨٪، ما يعكس الولاء والثقة بالجمعية.
- ملاحظات محدودة: بعض المستفيدين أعطوا تقييمات ٤ أو ٣ في السرعة، التواصل، ومعالجة الملاحظات، ما يستدعي متابعة هذه الحالات.
- اقتراحات: زيادة عدد البرامج الموسمية والدورات التدريبية للأسر المنتجة.

### رابعاً: نتائج رضا الموظفين لعام ٢٠٢٤

- أظهر الاستطلاع الداخلية أن نسبة رضا الموظفين عالية جداً، وذلك بفضل بيئة العمل الإيجابية والتحفيز المستمر من إدارة الجمعية.
- أكد الموظفون رضاهم عن وضوح الأدوار، وعدالة توزيع المهام، وسهولة التواصل الإداري.
- أبرز المقترحات: زيادة برامج التطوير المهني والدورات التدريبية المتخصصة.

### خامساً: نتائج رضا المانحين وأصحاب العلاقة

- أبدى المانحون رضاهم الكبير عن الشفافية المالية وآلية نشر التقارير الدورية.
- كان رضا المانحين والشركاء المجتمعين عالي جداً، مؤكدين ثقتهم في مصداقية الجمعية وحسن إدارتها للموارد.
- أبرز الملاحظات: الرغبة في زيادة اللقاءات التعريفية والميدانية بأنشطة الجمعية.

### سادساً: أبرز الإجراءات والتحسينات المنفذة لعام ٢٠٢٤

- توسيع نطاق الخدمات عبر تنويع المبادرات وتفعيل النظام الإلكتروني لمتابعة المستفيدين.
- اعتماد نظام رافد لرفع كفاءة الخدمات وسرعة معالجة الحالات.
- رفع وعي العاملين بأدوارهم وتعزيز روح الفريق من خلال نظام الحوافز والتكريم.
- تطوير آليات العمل الإدارية والتقنية وإصدار تقارير دورية للمنجزات.
- تكرار نشر استبيانات الرضا بشكل دوري لمواصلة التحسين.

### سابعًا: الأثر العام للتغذية الراجعة لعام ٢٠٢٤

- تحسن مؤشرات الرضا العام لدى جميع الفئات (المستفيدين – الموظفين – المانحين-اعضاء).
- زيادة الثقة والولاء تجاه الجمعية نتيجة الاستجابة الفعلية للملاحظات.
- تحسين بيئة العمل الداخلية وتحفيز الكوادر.
- اتخاذ قرارات استراتيجية مستندة إلى بيانات دقيقة ومحدثة.

### اعتماد التقرير

تم اعتماد هذا التقرير في اجتماع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالمخوة السابع عشر (١٧) المنعقد يوم الأربعاء، ١٠ جمادى الآخرة ١٤٤٦ هـ الموافق ١١ ديسمبر ٢٠٢٤ م، ليكون وثيقة تطويرية تدعم التخطيط المستقبلي للجمعية وتحقيق رؤيتها في خدمة المجتمع بكفاءة وجودة.

### خاتمة

تتقدم جمعية البر الخيرية بالمخوة بخالص الشكر والتقدير لجميع المستفيدين والمانحين والموظفين الذين أسهموا في إثراء الاستبانات بأرائهم وملاحظاتهم البناءة، وتؤكد الجمعية التزامها الدائم بمبدأ التحسين المستمر وجودة الخدمات، سعيًا لتحقيق التميز في العمل الخيري وخدمة المجتمع بمحافظه المخوة.

والله الموفق

المدير التنفيذي

فهد مسيب العمري

٢٠٢٤/١٢/١٥ م

