



الرقم:

التاريخ: ١١/١١/١٤٤٣ هـ - ١٠/٦/٢٠٢٢ م

المرفقات: التغذية الراجعة

الموضوع:

التغذية الراجعة لاستبيانات قياس رضا أصحاب العلاقة

انطلاقاً من حرص إدارة الجمعية على تقديم أفضل الخدمات بسهولة ويسر وتطبيقاً لقيم الجمعية المتمركزة على الشفافية والإفصاح والمصداقية فقد تم قياس رضا أصحاب العلاقة من شركاء الجمعية حول البرامج والخدمات التي تقدمها ، تم جمع الاستبيانات ، ثم تحليلها وإخراج نتائجها ، ثم عرضها على مجلس الإدارة ، وبعد ذلك خرجنا بالتغذية الراجعة الآتية :

اسم الاستبيان	عدد الاستجابات	الاجراء	نقاط الضعف	الحلول	المقترحات
استبيان قياس رأي أعضاء الجمعية العمومية	٥١	تحليل الاستجابات	عدم اطلاع الأعضاء بالموقع الالكتروني	إرسال رابط الموقع الالكتروني لجميع الأعضاء	عمل استبيان (بعدي) لقياس نقاط الضعف والتأكد من معالجتها
استبيان قياس رضا المانحين	١٠٠	تحليل الاستجابات	عدم معرفة المانحين بكل الخدمات التي تقدمها الجمعية	إرسال تقارير شهرية وختامية عن برامج و أنشطة الجمعية	عمل استبيان (بعدي) لقياس نقاط الضعف والتأكد من معالجتها
استبيان قياس رضا المستفيدين	٥٠٠٠	تحليل الاستجابات	قلة البرامج الشبابية	١- توجيه إدارة قسم الدعوة العامة بعمل خطة لتكثيف البرامج الشبابية ٢- عقد شراكات مع الجهات المهتمة بالبرامج الشبابية	عمل استبيان (بعدي) لقياس نقاط الضعف والتأكد من معالجتها
استبيان قياس رضا العاملين	٣٣	تحليل الاستجابات	قلة في البرامج التدريبية والتطويرية	توجيه قسم الشؤون الإدارية بعمل دورات تدريبية وتطويرية	عمل استبيان (بعدي) لقياس نقاط الضعف والتأكد من معالجتها
استبيانات تقييم برامج الجمعية (برنامج رحلات العمرة)	٥٠٠٠	تحليل الاستجابات	بعد السكن عن المسجد الحرام	توجيه قسم البرامج بالبحث عن سكن قريب من المسجد الحرام	عمل استبيان (بعدي) لقياس نقاط الضعف والتأكد من معالجتها
استبيانات تقييم برامج الجمعية (الدورة العلمية المكثفة)	١٦٢٤	تحليل الاستجابات	عدم وجود سكن للطلاب من خارج محافظة الرس	توجيه قسم العلاقة العامة والاعلام بتوفير سكن في الدورات العلمية المكثفة وتضمينه في اعلان الدورة	عمل استبيان (بعدي) لقياس نقاط الضعف والتأكد من معالجتها
استبيانات تقييم برامج الجمعية (برنامج المسلم الجديد)	٤٧٥٦	تحليل الاستجابات	قلة في عدد البرامج الموجهة للمسلم الجديد ، وقلة في أعداد الدعاة الناطقين في لغات متخلفة	توجيه قسم الجاليات بتكثيف برامج المسلم الجديد زيادة أعداد الدعاة بعد أخذ الموافقة عليه من الجهات ذات العلاقة	عمل استبيان (بعدي) لقياس نقاط الضعف والتأكد من معالجتها

التغذية الراجعة واستبيانات قياس الرضا المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمرة والذي سيمكن خدماتنا من تلبية استكشاف احتياجات مستفيدي الجمعية بضمان وإدارة فعالة

رئيس مجلس الإدارة

خالد بن عبدالله الجدي