

الجمعية التعاونية الحرفية سليسلة بمنطقة مكة المكرمة
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 326



تقرير التغذية الراجعة من عمليات التقييم لعام 2024

للجمعية التعاونية الحرفية سليسلة بمنطقة مكة المكرمة



نبذة عن عمليات التقييم في الجمعية:

تحرص الجمعية التعاونية الحرفية "سليسلة" على قياس رضا العملاء وأصحاب العلاقة بشكل سنوي، وذلك في إطار التزامها بالتحسين المستمر وتطوير خدماتها وبرامجها بما يتماشى مع تطلعات المستفيدين وشركاء النجاح. ويُعد استبيان قياس الرضا أحد الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها الجمعية لاستطلاع الآراء وتحديد فرص التحسين، بما يعزز من كفاءة الأداء ويحقق أعلى مستويات الجودة والرضا.

منهجية جمع البيانات:

تم تنفيذ الاستبيان إلكترونياً خلال الربع الأخير من عام 2024م، وشمل مجموعة متنوعة من فئات أصحاب العلاقة، منهم:

- أعضاء الجمعية العمومية.
- العملاء.
- الموظفين.
- الواهبين والمتبرعين.

تم تصميم الاستبيان بأسلوب مبسط ومباشر، مع مراعاة شمولية المحاور المتعلقة بجودة الخدمات، وفعالية التواصل، ومستوى الرضا العام، مع تخصيص مساحة للمقترحات والملاحظات الحرة.

وتؤكد الجمعية التعاونية الحرفية "سليسلة" التزامها بالاستماع لصوت العميل وأصحاب العلاقة، وتعتبر نتائج هذا الاستبيان أداة بناءة لتوجيه التحسين المستمر، وتعزيز ثقة المجتمع في برامج الجمعية وخدماتها.



تقرير التغذية الراجعة عن نتائج استبيان قياس رضا العملاء وأصحاب العلاقة لعام 2024م

اطّلع مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه رقم (4) المنعقد بتاريخ 15 أبريل 2025م على نتائج استبيان قياس رضا العملاء وأصحاب العلاقة لعام 2024م. وقد ناقش المجلس النتائج المحصلة وتحليلها، وما تعكسه من مؤشرات على مستوى الأداء ومدى رضا الفئات المستهدفة. وبعد المداولة، خرج المجلس بالتوصيات التالية:

1. تحفيز الأعضاء على المشاركة في الاستبيان:
من خلال تعزيز قنوات التواصل معهم، وإبراز أهمية آرائهم في تحسين جودة الخدمات والبرامج، وربط المشاركة في الاستبيانات بتحفيزات غير مباشرة مثل عرض أثر المشاركة في التطوير.
2. إرسال المنجزات والتقارير للأعضاء بشكل دوري
حيث يهدف ذلك إلى تعزيز الشفافية وإبقاء الأعضاء على اطلاع دائم بما تحقق من نتائج وبرامج، مما يرفع مستوى الثقة والانتماء لديهم.
3. تحويل المقترحات الواردة من المشاركين إلى توصيات قابلة للتنفيذ:
من خلال إبراز ما يتم تنفيذه فعليًا من تلك المقترحات في تقارير الأداء، ليشعر الأعضاء والمشاركون بأثر مساهماتهم.
4. تعديل بعض أسئلة الاستبيان لتكون أكثر وضوحًا للمتلقي:
حيث يهدف ذلك لتطوير أسئلة الاستبيان بما يساهم في تحسين جودة الإجابات ورفع نسبة المشاركة، وضمان أن تعكس النتائج آراء دقيقة وقابلة للتحليل.
5. نشر نتائج الاستبيانات في موقع الجمعية:
وذلك تعزيزًا لمبدأ الشفافية والمشاركة، وتشجيعًا لأصحاب العلاقة على الاطلاع والمساهمة في التطوير المستمر.

تم اعتماد هذه التوصيات كخارطة طريق لتحسين تجربة العملاء وأصحاب العلاقة، بما يساهم في رفع جودة الأداء المؤسسي وتحقيق تطلعات الجمعية.

رئيسة مجلس الإدارة

الدكتورة. عبلة عبد الحميد بخاري