



جمعية حفظ التراث والعناية بالموروث

التغذية الراجعة من عمليات التقييم



Dyaar2023@gmail.com



@dyaralmand

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية على تطبيق مبدأ التحسين المستمر في جودة خدماتها وتعزيز رضا جميع الأطراف ذات العلاقة، تم تنفيذ سلسلة من استبيانات قياس الرضا خلال العام الحالي شملت:

- المستفيدين من خدمات الجمعية،
- أعضاء الجمعية العمومية،
- أعضاء مجلس الإدارة،
- موظفي الجمعية.

هدفت هذه التقييمات إلى التعرف على نقاط القوة وفرص التحسين وتطوير الأداء المؤسسي بما يحقق رضا المجتمع والمستفيدين ويعزز أثر الجمعية.

ثانياً: ملخص النتائج العامة

الفئة المستفيدة	نسبة الرضا العام	نقاط القوة	فرص التحسين
المستفيدين	حوالي ٧٠٪	سرعة الاستجابة – حسن التعامل	رفع جودة الخدمات وتخصيصها لاحتياجات المستفيدين
أعضاء الجمعية العمومية	١٠٠ %	وضوح الأهداف – تواصل فعال – تقارير دورية	تعزيز مشاركة الأعضاء في تطوير البرامج
مجلس الإدارة	(٦٠٪) ١٠٠ % راضٍ، ٤٠٪ راضٍ جداً	انتظام الاجتماعات – وضوح المحاور	رفع كفاءة الإعداد المسبق للمواد والاجتماعات
الموظفون	١٠٠ %	بيئة عمل محفزة – وضوح المهام – تحفيز قوي	توسيع برامج التطوير المهني والاستبقاء الوظيفي

ثالثاً: النقاط الإيجابية (نقاط القوة)

١. رضا عالٍ عن سرعة تواصل موظفي الجمعية (97%) مما يعكس استجابة فعالة في التعامل مع المستفيدين.
٢. شفافية الجمعية مع أعضائها عبر التقارير الدورية ونشر الإنجازات.
٣. انسجام داخلي واضح بين موظفي الجمعية ووجود بيئة عمل مشجعة على العمل الجماعي.
٤. ثقة الأعضاء والمستفيدين بالإدارة العليا والتزامها بتحقيق الأهداف.
٥. وضوح الرؤية والهوية التنظيمية للجمعية لدى جميع فئات المشاركين.

رابعاً: فرص التحسين

١. تحليل أسباب الحياد في تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيدين (قراءة ٥٠٪) لتحديد الثغرات الفعلية.
٢. زيادة التفاعل المباشر بين المستفيدين والجمعية عبر منصات رقمية واستطلاعات قصيرة بعد كل خدمة.
٣. تطوير أسلوب عرض الإنجازات بلغة مبسطة ومرئية عبر وسائل الإعلام الاجتماعي.
٤. تعزيز التدريب الميداني لموظفي الصف الأمامي في مهارات خدمة العملاء والاتصال الفعال.
٥. تنويع برامج الجمعية لتشمل فئات جديدة من المستفيدين وتحقيق انتشار أوسع.

سادساً: الخلاصة

تعكس نتائج تقييم الرضا مستوى أداء إيجابياً ومستقرًا في مختلف الجوانب، مع وجود مجالات محددة قابلة للتحسين تركز على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وآليات التواصل. تؤكد الجمعية التزامها بتنفيذ الإجراءات التصحيحية ومتابعة الأثر بشكل دوري لضمان رفع كفاءة الأداء واستدامة الأثر الاجتماعي.



ديار

جمعية حفظ التراث والعناية بالموروث



Dyaar2023@gmail.com



@Dyaar2023