

تقرير عرض نتائج الاستبانات على مجلس الإدارة

في إطار حرص جمعية حفظ النعمة بمنطقة المدينة المنورة على تعزيز مبدأ الشفافية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، خلال اجتماع مجلس الإدارة الثامن عشر والمنعقد بتاريخ 1446/06/22هـ، تم عرض نتائج استبانات قياس رضا المستفيدين والمانحين والعاملين على مجلس الإدارة، والتي تهدف إلى تقييم مستوى الرضا العام، وتحديد فرص التحسين في بيئة العمل وآليات التواصل وجودة الخدمات.

خلال الاجتماع، تم استعراض أبرز مؤشرات نتائج الاستبانات، حيث شملت ما يلي:

1. استبانة رضا المستفيدين: أظهرت النتائج مستوى أداء جيد في جودة المحتوى الغذائي مع ضرورة الاستجابة للطلب المتزايد على الدعم الغذائي الشامل.
2. استبانة رضا المانحين: أظهرت النتائج رضا المانحين عن مستوى الشفافية والتقارير الدورية، مع توصيات بزيادة قنوات التواصل حول أثر التبرعات.
3. استبانة رضا العاملين: بينت النتائج ارتفاع الرضا في بيئة العمل والتعاون بين الفرق، مع وجود حاجة لتعزيز برامج التحفيز والتطوير المهني.

توصيات وقرارات مجلس الإدارة:

بناءً على ما تم عرضه، اتخذ مجلس الإدارة عددًا من التوصيات والقرارات الداعمة للتحسين المستمر، من أبرزها:

• توصيات لقياس رضا المستفيدين (توصية لكل استبيان من كل ربع سنة):

- 1- تحسين سرعة وجودة الخدمات المقدمة:
يوصى بالعمل على تطوير آليات تقديم الخدمات للمستفيدين بما يضمن سرعة الإنجاز ودقة التنفيذ وجودة المخرجات، مما يرفع مستوى رضاهم العام.
- 2- تعزيز التواصل والاستماع للملاحظات:
يوصى بتخصيص قنوات تواصل فعالة لاستقبال استفسارات وملاحظات المستفيدين، والرد عليها في وقت مناسب بما يعزز الثقة والتفاعل الإيجابي.
- 3- نشر الوعي بالخدمات المتاحة:
يوصى بتكثيف الجهود التعريفية حول خدمات الجمعية وشروط الاستفادة منها عبر الوسائل الرقمية والميدانية، لضمان وصول المستفيدين للمعلومات بسهولة.
- 4- الاهتمام بتجربة المستفيدين بعد الخدمة:
يوصى بمتابعة المستفيدين بعد تلقي الخدمة لقياس مدى رضاهم عن التجربة، والاستفادة من ملاحظاتهم لتحسين العمليات المستقبلية.

• توصيات لقياس رضا المانحين (توصية لكل استبيان من كل ربع سنة):

- 1- تحسين قنوات التواصل مع المانحين:
يوصى بتعزيز التواصل الدوري مع المانحين عبر الرسائل البريدية أو التقارير المختصرة أو النشرات الرقمية لاطلاعهم على أثر دعمهم ومشروعات الجمعية.
- 2- رفع مستوى الشفافية في عرض النتائج:
يوصى بنشر تقارير مبسطة توضح أوجه الصرف والنتائج المحققة، بما يعزز ثقة المانحين ويشجعهم على الاستمرار في الدعم.
- 3- تعزيز تجربة المانحين الرقمية:
يوصى بتطوير المنصات الإلكترونية ووسائل التبرع لتكون سهلة الاستخدام، مع إرسال تنبيهات أو شكر آلي بعد كل عملية تبرع.
- 4- الاهتمام بالتقدير والاعتراف بالداعمين:
يوصى بتنفيذ مبادرات شكر وتقدير للمانحين مثل إرسال بطاقات شكر إلكترونية، أو إدراج أسمائهم في تقارير الإنجاز أو حسابات التواصل الاجتماعي.

• توصيات لقياس رضا العاملين (توصية لكل استبيان من كل ربع سنة):

- 1- دعم التطوير المهني والتدريب:
تصميم خطة تدريب سنوية تستجيب لاحتياجات الموظفين وتسهم في تطوير مهاراتهم، بما ينعكس على كفاءة الأداء والرضا الوظيفي العام.
- 2- تعزيز ثقافة المشاركة والانتماء:
إشراك العاملين في اتخاذ القرار، خاصة في الجوانب المتعلقة بمهامهم اليومية، وتشجيع مبادراتهم واقتراحاتهم لرفع مستوى الانتماء المؤسسي.
- 3- تعزيز بيئة العمل الداخلية:
العمل على تطوير بيئة العمل من خلال تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة، وتوفير أدوات ومرافق تساهم في رفع مستوى الراحة والتحفيز داخل بيئة العمل.
- 4- تحسين قنوات التواصل الداخلي:
تعزيز التواصل بين الموظفين والإدارة من خلال اجتماعات دورية أو نشرات داخلية لتبادل المستجدات والملاحظات.

خاتماً،

يأتي عرض نتائج الاستبانات واعتماد توصيات مجلس الإدارة تأكيداً على التزام جمعية حفظ النعمة بمنطقة المدينة المنورة بتحقيق معايير الجودة والحوكمة، وتعزيز رضا جميع الأطراف ذات العلاقة، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق أهداف الجهة الإستراتيجية.

رئيس مجلس الإدارة

عبدالله بن سالم الحجوري الجهني

