



التغذية الراجعة

أولاً: الملخص العام

مستوى الرضا العام مرتفع جداً (بين ٩٠ % إلى ١٠٠ %) في جميع فئات الاستبيانات، مما يعكس نجاح الجمعية في بناء ثقة قوية مع مستفيدتها، داعميها، وأعضاء جمعيتها العمومية

استبيان الجمعية العمومية بجمعية...

استبيان الداعمين جمعية التكافل ...

استبيان تقييم الأداء وقياس رضا...

ثانياً: تحليل الفئات ◆

١. استبيان رضا المستفيدين

نسبة الرضا الكلي تجاوزت ٩٠ % في جميع محاور الخدمة.

أبرز نقاط القوة: حسن تعامل منسوبي الجمعية، سرعة الاستجابة، والمرؤنة العالية في الإجراءات.

لم تُسجل شكاوى أو مقتراحات إضافية من المشاركين، مما يعزز الانطباع الإيجابي العام

استبيان تقييم الأداء وقياس رضا...

٢. استبيان الداعمين

تنوعت أشكال الدعم (مشاريع، زكاة، وقف، دعم عام) بنسبة مشاركة متوازنة بين الجنسين.

٧٧٪ من الداعمين يتبعون الجمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي ويفضلون التواصل عبر الواتساب.

١٠٠٪ أوصوا الآخرين بالدعم وأبدوا رغبتهم بالاستمرار، ما يعكس ولاءً عالياً وثقة في مصداقية الجمعية.

تقييم الإعلانات وتعامل الموظفين جاء ممتازاً إلى جيد جداً بنسبة ١٠٠٪

استبيان الداعمين جمعية التكافل ...

٣. استبيان الجمعية العمومية

جميع المؤشرات (وضوح الأهداف، التواصل، تقارير الإنجاز، معالجة الطلبات) حازت على رضا ١٠٠٪ من الأعضاء المشاركين.

يدل ذلك على قوة الحكومة، وضوح الرؤية، وفعالية التواصل الداخلي

استبيان الجمعية العمومية بجمعية ...

٤. استبيان رضا العملاء (المستفيدين الخارجيين)

أكثر أسباب التواصل: تلقي خدمة (٣٣٪)، التبرع (٢٨٪)، الاستفسار (٢٨٪).

جودة الخدمات ممتازة أو جيدة جداً بنسبة ٩١.٧٪.

الجمعية تتميز بـ:

شفافية الإجراءات (%) ١٠٠

سرعة الاستجابة (%) ٩٤

عدالة توزيع الخدمات (%) ٩٧-٨٩

وضوح اللوائح والتعليمات (%) ١٠٠

استبيان تقييم الأداء وقياس رضا...

◆ ثالثاً: أهم نقاط القوة المشتركة

رضا كامل من أعضاء الجمعية العمومية (%) ١٠٠) — مؤشر على نضج اداري وحوكمي.

رضا مرتفع جدًا من الداعمين مع استعداد للاستمرار والداعية الإيجابية.

سمعة إيجابية للجمعية في المنطقة وانطباع ممتاز عن موظفيها.

إجراءات مرتنة وسريعة في التعامل مع المستفيدين.

شفافية عالية في التقارير والتواصل مع مختلف الفئات.

◆ رابعاً: فرص التحسين (مقترنات بناء)

توسيع قنوات التواصل الرسمية (نشرات إلكترونية أو تقارير دورية عبر البريد) إلى جانب الواتساب.

اطلاق لوحة تفاعلية للداعمين تُظهر أثر مساهماتهم بالبيانات والأرقام.

تعزيز التواجد الميداني والإعلامي لإبراز إنجازات الجمعية بشكل مستمر.

إضافة استبيان متابعة بعد الخدمات (post-service survey) لرصد الانطباع بعد كل خدمة مباشرة.

تشجيع التفاعل التطوعي من المستفيدين أنفسهم ضمن برامج الجمعية.

◆ خامسًا: التوصيات النهائية

الحفاظ على نهج الشفافية والتواصل الدوري كأحد أسرار الثقة.

استثمار الرضا العالمي في جذب شراكات جديدة (قطاع خاص ومؤسسات مانحة).

تحليل دوري للبيانات نصف سنويًا لمقارنة مؤشرات الرضا وتحديد التحسن المستمر.

اطلاق حملة "شركاء الأثر" لتكريم الداعمين والمستفيدين المتميزين وإبراز قصص نجاحهم إعلامياً.

◆ الخلاصة

جمعية التكافل بجازان حققت مستوى رضا يُعد نموذجاً يُحتذى به (من ٩٠ % إلى ١٠٠ %) في جميع الفئات: المستفيدين، الداعمون، الجمعية العمومية، والعاملاء.

الخطوة التالية هي استثمار هذا الرضا في رفع مستوى الاستدامة والهوية المؤسسية من خلال التواصل الفعال، البيانات المفتوحة، وبرامج التطوير المستمر