



التغذية الراجعة من قياس رضا العملاء والموظفين بالجمعية للعام ٢٠٢٤ م

ناقش مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه المنعقد يوم الاثنين بتاريخ ٢٣ / ٠٧ / ٢٠٢٤ م وتم استعراض نتائج تقييم رضا العملاء وأصحاب العلاقة ونتائج تقييم رضا الموظفين للعام ٢٠٢٤ م. حيث أعرب العملاء وأصحاب العلاقة عن رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، مع وجود بعض الملاحظات والاقتراحات التي تم مناقشتها في الاجتماع وبعد المناقشة وجه المجلس الإدارة التنفيذية باتخاذ الإجراءات المناسبة لرفع معدل الرضا ومعالجة ما يرد منهم من طلبات أو ملاحظات والرد عليهم في أسرع وقت، وزيادة في عمل الدورات التدريبية للموظفين بالجمعية والعمل على نموذج التقييم الوظيفي ومن المتوقع أن تسهم الإجراءات التي سيتم اتخاذها في رفع معدل رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم. وذلك لأن هذه الإجراءات تهدف إلى معالجة الملاحظات والاقتراحات التي تم التعبير عنها من قبل المستفيدين وأصحاب العلاقة، ومن المتوقع أن تسهم زيادة الدورات التدريبية للموظفين في رفع معدل رضاهم عن العمل، وتحسين أدائهم الوظيفي. وذلك لأن الدورات التدريبية تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم وقدراتهم، واكتساب معارف جديدة، مما يعزز ثقتهم بأنفسهم وقدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة.

ومن أمثلة هذه الإجراءات ما يلي:

١. معالجة الطلبات والملاحظات بشكل سريع وفعال.
 ٢. تحسين جودة الخدمات المقدمة، من حيث الجودة والسرعة والكفاءة.
 ٣. زيادة الشفافية والتواصل مع العملاء وأصحاب العلاقة.
 ٤. عقد دورات تدريبية للموظفين بالجمعية.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن اتخاذ هذه الإجراءات يعكس اهتمام الجمعية برضا المستفيدين وأصحاب العلاقة، وحرصها على تقديم أفضل الخدمات.

مدير التنفيذي للجمعية

حمدان يحيى خليل عامري

