

تقرير التواصل مع المعنيين لإبلاغهم بالتحسينات استناداً لملاحظاتهم على

استبيان قياس الرضا

و ايضاً ابلاغهم بنتائج استبيان قياس الرضا

تم التواصل مع المعنيين لإبلاغهم عن نشر التحسينات استناداً الى ملاحظاتهم على استبيان قياس الرضا وقد قامت الإدارة التنفيذية بالالتزام بسياسة الجمعية المعتمدة لإبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات وتم إتباع الخطوات التالية:

١. التواصل معهم مباشرة بالارسال لهم في حساباتهم بمواقع التواصل الاجتماعي (واتساب).
٢. أرسلت رسائل عبر البريد الإلكتروني Gmail للمعنيين.
٣. أجريت مكالمات هاتفية مع عدد من المعنيين وإخبارهم بالتحسينات.
٤. تم ايضاً نشر إشعار على واجهة الموقع الإلكتروني.

- مرفق لكم صور مراسلات وإبلاغ المعنيين.

المدير التنفيذي
إبراهيم بن فهد بن مبارك العطوان



اليوم

السلام عليكم 6:32 م

مساء الخير عليك 6:32 م



وعليكم السلام ورحمة الله 6:34 م

وصلنا منك تسجيل ملاحظة بشأن "المشاركين" برنامج أمسيات سواعد في استبيان قياس ونحن في جمعية سواعد شبابية نسعى دوماً لتطوير خدماتنا والارتقاء بها والعمل على كل الملاحظات و الانتقادات ومعالجتها 6:36 م

نرجو منك ايضاح ما المقصود بالمشاركين هل تقصد انتقاء واختيار المشاركين؟ 6:37 م

أنت نرجو منك ايضاح ما المقصود بالمشاركين هل تقصد انتقاء واختيار المشاركين؟

6:37 م

نعم صحيح

هل تقصد ان "المشاركين" طريقة اختيارهم لم تكن صحيحة؟ 6:38 م

لا ولكن بطريقة افضل 6:38 م

سررنا بتوجيهك ومساعدتك لنا سنعمل جاهدين في البرامج القادمة على تحسين عملية اختيار المشاركين 6:40 م

و سنعلمك قريباً بمخرجات الاستبيان و التحسينات وسننشرها على الموقع 6:40 م

تنشيط Windows

انتقل إلى الإعدادات لتنشيط

اكتب رسالة





التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا

جمعية ساعد شيبية <jsawaeid1442@gmail.com>

سعيًا من لتقديم خدمات الفصل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور

وصلتنا منك ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود أولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة الملاحظات
وأنه تمت معالجة مشكلة الانترنت بالموقع
وإن الدورات التدريبية القادمة ستكون بخدمات انترنت افضل

كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية

[/https://jsawaeid.org.sa](https://jsawaeid.org.sa)

1 من 77



7:51 م (قبل 0 دقيقة)

الرسائل

التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا

جمعية سواعد شبابية <jsawaeid1442@gmail.com>

سعيًا من لتقديم خدمات افضل ونيل رضا مستفيدينا
فبتنا تأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور

وصلتكم منكم ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود اولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة الملاحظات
وانه تم تحسين عملية انتقاء واختيار المشاركين
و سيتم التواصل معك قريباً للمشاركة في البرامج القادمة

كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية

<https://jsawaeid.org.sa>

رد إعادة توجيه



7:55 م (قبل 0 دقيقة)

التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا

جمعية سواعد شهابية <jsawaeid1442@gmail.com>

سعيًا منا لتقديم خدمات أفضل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور

وصلتكم منكم ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود اولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة الملاحظات
وانه تم وضع خطة للعام الجديد لعمل دورات تدريبية مكثفة
و سيتم التواصل معك قريباً للمشاركة في الدورات التدريبية القادمة

كما يمكنكم الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية

[/https://jsawaeid.org.sa](https://jsawaeid.org.sa)

إعادة توجيه

رد

السلام عليكم 7:45 م ✓✓

مساء الخير 7:45 م ✓✓

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته 7:45 م 😊

مساء النور 7:45 م

تحسين الخدمات

سعيًا من لتقديم خدمات افضل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور

وصلتنا منك ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود اولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة
الملاحظات

وأنه سيتم تحسين الخدمات بالبرامج للدورات القادمة
و اخبارك بأنه سيتم التواصل معك قريباً للمشاركة في
البرامج

7:47 م ✓✓

jsawaeid.org.sa

[/https://jsawaeid.org.sa](https://jsawaeid.org.sa)

jsawaeid.org.sa

كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية
<https://jsawaeid.org.sa/>

7:47 م ✓✓

تنشيط Windows

انتقل إلى الإعدادات لتنشيط

اكتب رسالة



استبيان

السلام عليكم 7:36 م ✓

مساء الخير 7:36 م ✓

سعيًا من لتقديم خدمات افضل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور



وصلتنا منك ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود اولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة الملاحظات
واننا اتخذنا قرار بتكثيف الدورات التدريبية بالعام الجديد

و اخبارك بأنه سيتم التواصل معك قريباً للمشاركة في الدورات التدريبية 7:37 م ✓

jsawaeid.org.sa

/https://jsawaeid.org.sa

jsawaeid.org.sa



كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية
<https://jsawaeid.org.sa/>

7:37 م ✓

ملول مدة العودة للبرامج بعد الإجازات



7:38 م ✓

تنشيط Windows

انتقل إلى الإعدادات لتنشيط

اكتب رسالة



السلام عليكم 7:32 م ✓

ر بعض القباب

7:33 م ✓

سعيًا من لتقديم خدمات افضل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور

وصلتنا منك ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود اولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة الملاحظات
واننا اتخذنا قرار بتحسين عملية اختيار المشاركين بالبرامج

و انه سيتم التواصل معك قريباً لإعلامك بالبرامج القادمة للجمعية 7:34 م ✓

jsawaeid.org.sa

/https://jsawaeid.org.sa

jsawaeid.org.sa

كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية
<https://jsawaeid.org.sa/>

7:34 م ✓

تنشيط Windows

انتقل إلى الإعدادات لتنشيط

اكتب رسالة



مسء الخير 7:08 م

مسء النور 7:08 م

سعيًا من لتقديم خدمات افضل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور

وصلتنا منك ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود أولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة الملاحظات
واننا اتخذنا قرار بإطالة فترة النسخ القادمة من برنامج امسيات سواعد شبابية وان تكون أكثر من يوم في
الاسبوع
و اخبارك بأنه سيتم التواصل معك قريباً للمشاركة في النسخة القادمة من برنامج امسيات سواعد

7:08 م

jsawaeid.org.sa

/https://jsawaeid.org.sa

jsawaeid.org.sa

كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية
<https://jsawaeid.org.sa/>

7:09 م

وجود يوم واحد فقط في الاسبوع

7:10 م

يعطيكم الف عافيه 7:11 م

اسعدك الله 7:11 م

تنشيط Windows

انتقل إلى الإعدادات لتنشيط

اكتب رسالة

+

😊

السلاام عليكم 7:04 م ✓✓

مساء الخير 7:04 م ✓✓

يوم واحد في الأسبوع

سعيًا من لتقديم خدمات افضل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور

وصلتنا منك ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود اولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة
الملاحظات

واننا اتخذنا قرار بإطالة فترة النسخ القادمة من برنامج
امسيات سواعد شبابية وان تكون أكثر من يوم في
الاسبوع

و اخبارك بأنه سيتم التواصل معك قريباً للمشاركة في
النسخة القادمة من برنامج امسيات سواعد

7:05 م ✓✓

jsawaeid.org.sa

/https://jsawaeid.org.sa

jsawaeid.org.sa

كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية
<https://jsawaeid.org.sa/>

7:05 م ✓✓

تنشيط Windows

انتقل إلى الإعدادات لتنشيط

اكتب رسالة



السلام عليكم 6:58 م //

مساء الخير 6:58 م //

سعيًا من لتقديم خدمات افضل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل أوجه القصور

وصلتنا منك ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود اولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة الملاحظات
واننا اتخذنا قرار بإطالة فترة النسخ القادمة من برنامج امسيات سواعد شبابية وان تكون أكثر من يوم في
الاسبوع
و اخبارك بأنه سيتم التواصل معك قريباً للمشاركة في النسخة القادمة من برنامج امسيات سواعد

7:01 م //

الوقت سريع 😊



7:01 م //

jsawaeid.org.sa

/https://jsawaeid.org.sa

jsawaeid.org.sa

كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية
<https://jsawaeid.org.sa/>

7:03 م //

تنشيط Windows

انتقل إلى الإعدادات لتنشيط

اكتب رسالة



قدمت على البرنامج وقبلت
و وعدوني بالمشاركة ولاكن
لم اشرك في اي برنامج

السلام عليكم .. مساء الخير

سعيًا من لتقديم خدمات افضل ونيل رضا مستفيدينا
فإننا نأخذ بملاحظاتهم و توجيهاتهم محمل الجد
ونعمل على علاج كل اوجه القصور

وصلتنا منك ملاحظات على استبيان قياس الرضا
نود اولاً الاعتذار لك و اعلامك بأنه تمت معالجة الشكوى
و اخبارك بأنه سيتم التواصل معك قريباً للمشاركة في
النسخة القادمة من برنامج امسيات سواعد
✓ 6:49 م

jsawaeid.org.sa

/https://jsawaeid.org.sa

jsawaeid.org.sa

*كما يمكنك الاطلاع على التحسينات و نتائج استبيان قياس الرضا عبر الموقع الالكتروني للجمعية
<https://jsawaeid.org.sa/>

✓ 6:53 م

جمعية سواعد شبابية

سواعد..لشباب واعد
✓ 6:53 م

تنشيط Windows

انتقل إلى الإعدادات لتنشيط

اكتب رسالة







بمحافظة وادي الدواسر



تم تحليل نتائج استبيانات قياس الرضا
وتتمت التوصية من مجلس الإدارة
بالـ نتائج وتحليل استبيانات قياس الرضا
والتغذية الراجعة (توصيات المجلس)

يمكنكم الإطلاع

على نتائج الاستبيانات وتحليلها والتغذية الراجعة



تنشيط Windows
انقل إلى الإعدادات لتنشيط Windows.

نتيجة التحسينات استناداً الى ملاحظات المعنيين على استبيان قياس الرضا

مقدمة:

بعد تحليل دقيق لنتائج استبيان قياس رضا المستفيدين في جمعية سواعد شبابية، تم رصد مجموعة من الملاحظات والاقتراحات القيمة التي ساهم بها المشاركون. بناءً على هذه الملاحظات، تم وضع خطة لتحسين البرامج والخدمات المقدمة، وذلك بهدف تحقيق رضا أكبر للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

أبرز النقاط التي تم التركيز عليها:

- **تنوع البرامج:** أشار العديد من المشاركين إلى رغبتهم في تنوع البرامج المقدمة لتشمل مجالات أكثر تخصصاً وتلبية اهتمامات أوسع.
- **جودة الخدمات:** تم تسجيل بعض الملاحظات حول جودة الخدمات المقدمة، مثل حاجة بعض البرامج إلى مزيد من التطوير.
- **التواصل مع المشاركين:** أبدى بعض المشاركين رغبتهم في زيادة التواصل مع القائمين على البرامج للحصول على المزيد من المعلومات والرد على استفساراتهم.
- **تكرار البرامج الناجحة:** أكد العديد من المشاركين على أهمية تكرار البرامج التي حققت نجاحاً كبيراً.

الإجراءات التحسينية المقترحة:

١. **تطوير البرامج:**
 - **التخصص:** إضافة برامج تدريبية متخصصة في مجالات جديدة بناءً على طلب المستفيدين، مثل [ذكر المجالات المحددة بناءً على نتائج الاستبيان، مثلاً: التسويق الرقمي، تصميم الجرافيك، ريادة الأعمال].
 - **التكثيف:** زيادة مدة البرامج التدريبية لضمان اكتساب المتدربين للمهارات والمعارف اللازمة بشكل عميق.
 - **التنوع:** تقديم برامج متنوعة تلبي احتياجات شرائح مختلفة من الشباب، مع التركيز على البرامج التي تساهم في تنمية مهاراتهم وقدراتهم.
٢. **تحسين جودة الخدمات:**
 - **التدريب:** تقديم برامج تدريبية مستمرة للمشرفين والقائمين على البرامج لرفع كفاءتهم.
 - **التقييم المستمر:** إجراء تقييم مستمر لبرامجنا وخدماتنا لضمان جودتها وتحسينها بشكل مستمر.
 - **البنية التحتية:** تحسين البنية التحتية للمراكز التي تقام فيها البرامج لتوفير بيئة مريحة ومناسبة للتدريب.
٣. **تعزيز التواصل:**
 - **قنوات التواصل:** توفير قنوات تواصل متنوعة مع المستفيدين، مثل منصات التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والرسائل النصية.
 - **الاستبيانات الدورية:** إجراء استبيانات دورية لقياس مستوى رضا المستفيدين عن البرامج والخدمات المقدمة.
 - **الاجتماعات الدورية:** عقد اجتماعات دورية مع ممثلي المستفيدين للاستماع إلى آرائهم واقتراحاتهم.
٤. **تكرار البرامج الناجحة:**
 - **التقييم:** تحديد البرامج التي حققت أعلى نسبة رضا من المستفيدين.
 - **التكرار:** تكرار هذه البرامج بشكل دوري مع إجراء التعديلات اللازمة بناءً على التقييمات.

الآثار المتوقعة:

نتوقع أن تساهم هذه التحسينات في:

- زيادة رضا المستفيدين عن البرامج والخدمات المقدمة.
- تعزيز سمعة الجمعية كمرجع أساسي للشباب في مجال التطوير الذاتي.
- زيادة عدد المشاركين في البرامج.
- تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية.

الخطوات القادمة:

سنقوم بمتابعة تنفيذ هذه التحسينات بشكل دوري، وتقييم أثرها على أداء البرامج. كما سنعمل على تطوير آليات جديدة لضمان استدامة هذه التحسينات وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل مستمر.

الشكر والتقدير:

نود أن نتقدم بخالص الشكر والتقدير لجميع المستفيدين على مشاركتهم الفعالة في استبيان الرضا، وآرائهم ومقترحاتهم القيمة التي ساهمت في تطوير برامجنا وخدماتنا.

رئيس مجلس الإدارة

د. متعب بن صقر بن متعب آل درعان

ختم الجمعية:

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
سواعد شبابية - 1553 -
سواعد شبابية
1445 هـ - 2023 م