

التغذية الراجعة لقياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية





جمعية البر الخيرية بدوقة

تحليل استبيان قياس رضا المستفيدين

فهرس المحتويات

1. المقدمة
2. البيانات العامة للاستبيان
3. التحليل التفصيلي للأسئلة
 - السؤال 1: رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة
 - السؤال 2: سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية
 - السؤال 3: سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين وشكاواهم
 - السؤال 4: وضوح الإجراءات والشروط للاستفادة من الخدمات
 - السؤال 5: رضى المستفيدين عن مستوى التواصل مع موظفي الجمعية
 - السؤال 6: تقييم أثر الخدمات على تحسين مستوى حياة المستفيدين
 - السؤال 7: الرضا العام عن الجمعية بشكل عام
4. خلاصة التقرير
5. التوصيات العامة

أولاً: المقدمة

في إطار حرص جمعية البر الخيرية بدوقة على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وتعزيز رضاهم، تم تنفيذ استبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية. يهدف الاستبيان إلى:

- قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
 - التعرف على نقاط القوة والنجاحات في الخدمات.
 - تحديد مواطن التحسين في العمليات والإجراءات.
 - تعزيز شفافية الأداء ورفع مستوى الثقة بين الجمعية والمستفيدين.
- يعد الاستبيان أداة فعالة لدعم اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات وتحسين تجربة المستفيدين بشكل مستمر، بما يحقق أهداف الجمعية في خدمة المجتمع.

ثانيًا: البيانات العامة للاستبيان

البيان	التفاصيل
الفئة المستهدفة	المستفيدون من خدمات الجمعية
العدد المستهدف	752 مستفيد
عدد المستجيبين	470 مستفيد (≈ 62% من العدد المستهدف)
نسبة الذكور	48%
نسبة الإناث	52%
الفئة العمرية الأكثر تمثيلًا	26-45 سنة (55%)
وسيلة التنفيذ	استبيان إلكتروني وميداني
الجهة المشرفة	إدارة المشاريع والتخطيط بالتعاون مع إدارة خدمات المستفيدين

تشير نسبة الاستجابة (62%) إلى مشاركة جيدة، وتعكس وعي المستفيدين بأهمية التعبير عن آرائهم لتحسين الخدمات. كما تعكس التنوع في الفئات العمرية والجنس شمولية الاستبيان.

ثالثًا: التحليل التفصيلي للأسئلة

السؤال 1: رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة

- نسبة الرضا العالي 79% :
- نسبة الرضا المتوسط 15% :
- نسبة غير الراضين 6% :

التحليل:

تعكس النتائج رضا عام من المستفيدين عن جودة الخدمات، مع الإشارة إلى بعض الملاحظات المتعلقة بالتأخير أو نقص التفاصيل في بعض الخدمات.

التوصيات:

- تعزيز متابعة جودة الخدمات المقدمة بشكل دوري.
- وضع آلية لتلقي الملاحظات الفورية وتحسين الخدمات وفقها.
- تقديم تقارير دورية عن مستوى الجودة للمستفيدين واللجان الداخلية.

السؤال 2: سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية

- نسبة الرضا العالي 72% :

- نسبة الرضا المتوسط 20% :

- نسبة غير الراضين 8% :

التحليل:

تعكس النتائج أن معظم المستفيدين يجدون الوصول إلى الخدمات ميسراً، مع وجود بعض التحديات المتعلقة بالإجراءات أو الموقع الجغرافي لبعض المستفيدين.

التوصيات:

- تحسين قنوات التواصل والإرشاد للمستفيدين الجدد.
- توسيع نطاق الخدمات الميدانية أو تقديم خدمات إلكترونية لتسهيل الوصول.

السؤال 3: سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين وشكاواهم

- نسبة الرضا العالي 68% :

- نسبة الرضا المتوسط 22% :

- نسبة غير الراضين 10% :

التحليل:

تشير النتائج إلى أن الجمعية تستجيب بشكل جيد للطلبات والشكاوى، لكن هناك مجال لتحسين سرعة الرد على بعض الحالات الطارئة أو المعقدة.

التوصيات:

- وضع نظام متابعة للشكاوى والطلبات مع تحديد أطر زمنية واضحة للاستجابة.
- تدريب الموظفين على التعامل مع الحالات الطارئة بفعالية أكبر.

السؤال 4: وضوح الإجراءات والشروط للاستفادة من الخدمات

- نسبة الرضا العالي 75% :

- نسبة الرضا المتوسط 18% :

- نسبة غير الراضين 7% :

التحليل:

تعكس النتائج وضوح الإجراءات بشكل عام، مع وجود بعض المستفيدين الذين يحتاجون إلى مزيد من التوضيح حول شروط الاستفادة أو المستندات المطلوبة.

التوصيات:

- إعداد دليل إرشادي مبسط للمستفيدين يوضح كافة الإجراءات والشروط.
- توفير جلسات تعريفية أو فيديوهات توضيحية على المنصات الإلكترونية.

السؤال 5: رضى المستفيدين عن مستوى التواصل مع موظفي الجمعية

- نسبة الرضا العالي 81% :
- نسبة الرضا المتوسط 14% :
- نسبة غير الراضين 5% :

التحليل:

تعكس النتائج تواصلًا جيدًا بين موظفي الجمعية والمستفيدين، مما يعزز الثقة ويحفز المستفيدين على الاستفادة الكاملة من الخدمات.

التوصيات:

- استمرار تدريب الموظفين على مهارات التواصل وخدمة العملاء.
- إنشاء قناة تواصل مباشرة للمستفيدين لطرح استفساراتهم ومتابعتها بسرعة.

السؤال 6: تقييم أثر الخدمات على تحسين مستوى حياة المستفيدين

- نسبة الرضا العالي 70% :
- نسبة الرضا المتوسط 23% :
- نسبة غير الراضين 7% :

التحليل:

تشير النتائج إلى أن أغلب المستفيدين يرون أثرًا إيجابيًا للخدمات على حياتهم اليومية ومستوى معيشتهم، مع الحاجة لمتابعة بعض الفئات الأكثر احتياجًا لتحقيق أثر ملموس أكبر.

التوصيات:

- إجراء تقييم دوري لتأثير الخدمات على المستفيدين.
- التركيز على الفئات الأكثر احتياجًا ووضع خطط دعم إضافية لهم.

السؤال 7: الرضا العام عن الجمعية بشكل عام

- نسبة الرضا العالي 78% :
- نسبة الرضا المتوسط 17% :
- نسبة غير الراضين 5% :

التحليل:

تشير النتائج إلى رضا عام عن الجمعية وخدماتها، مع وجود مجال لتحسين تجربة بعض المستفيدين خاصة فيما يتعلق بالسرعة وتوضيح الإجراءات.

التوصيات:

- استمرار متابعة رضا المستفيدين بشكل دوري.
- استخدام نتائج الاستبيان لتحسين الخدمات ووضع خطط تطوير مستقبلية.

رابعاً: خلاصة التقرير

1. يعكس الاستبيان رضا عام وملحوظ للمستفيدين عن الخدمات المقدمة، حيث بلغت نسب الرضا العالي بين 68% و 81% حسب المؤشرات.
2. توجد بعض الملاحظات المتعلقة بسرعة الاستجابة، وضوح الإجراءات، وتسهيل الوصول للخدمات، وهي فرص لتحسين الأداء بشكل مستمر.
3. يوصي التقرير بزيادة آليات التواصل مع المستفيدين، وتطوير قنوات التقييم والمتابعة، وتنظيم البرامج التوعوية والإرشادية لتوضيح شروط وإجراءات الاستفادة.
4. يشير التقرير إلى أهمية التركيز على الفئات الأكثر احتياجاً لضمان وصول الدعم والخدمات بشكل فعال.
5. يعكس التقرير وعي الجمعية بأهمية تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين، بما يعزز الثقة ويحقق أهدافها الاجتماعية والإنسانية.

خامساً: التوصيات العامة

1. اعتماد آلية متابعة دورية لجميع الطلبات والشكاوى مع تحديد أطر زمنية واضحة.
2. إعداد دليل إرشادي مفصل للمستفيدين يوضح الإجراءات والشروط اللازمة للحصول على الخدمات.
3. تعزيز القنوات الإلكترونية والميدانية لتسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات.
4. تنفيذ ورش تعريفية للمستفيدين الجدد لتوضيح الخدمات والإجراءات.
5. التركيز على قياس أثر الخدمات على الفئات الأكثر احتياجاً ووضع خطط تطويرية مستمرة.
6. الاستمرار في قياس رضا المستفيدين بشكل دوري لضمان تحسين الأداء وجودة الخدمات.
7. تعزيز مهارات التواصل وخدمة العملاء للموظفين لضمان تجربة إيجابية للمستفيدين.