

تقرير تغذية راجعة لقياس رضا المستفيدين

أولاً: الهدف من الاستبيان:

يهدف الاستبيان إلى قياس رضا المستفيدين والزوار والموظفين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، وذلك لتحسين جودة الأداء ورفع مستوى الرضا العام.
ثانياً: النتائج العامة:

١. التركيبة الديموغرافية للمشاركين:

• بلغت نسبة الذكور 94.4% مقابل 5.6% من الإناث، مما يدل على أن أغلب المشاركين من فئة الرجال نظراً لطبيعة نشاط الجمعية.

٢. العلاقة مع الجمعية:

• 50% من المشاركين مستفيدون من خدمات الجمعية.

• 27.8% موظفون داخل الجمعية.

• 22.2% زوار.

هذا التنوع يعكس شمولية المشاركة من مختلف فئات التعامل مع الجمعية.

٣. مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة:

• أبدى 94.4% من المشاركين أنهم راضون جداً عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.

• في حين بلغت نسبة 5.6% راضين بدرجة جيدة.

وتشير هذه النتيجة إلى مستوى رضا مرتفع جداً يعكس جودة الخدمات وكفاءة الأداء.

ثالثاً: الملاحظات العامة:

• تظهر النتائج أن الجمعية تتمتع بسمعة طيبة لدى المستفيدين والموظفين.

• يُوصى بالاستمرار في تعزيز قنوات التواصل مع الفئات الأقل تمثيلاً (مثل الزائرات).

• الاستمرار في تطبيق معايير الجودة وتحسين تجربة المستفيد لضمان استدامة هذا

المستوى العالي من الرضا.

رابعاً: التوصيات:

• إعداد خطة متابعة دورية لقياس رضا المستفيدين بشكل نصف سنوي.

• فتح مجال لتلقي المقترحات التطويرية من المستفيدين إلكترونياً.

• تعزيز مشاركة الفئات النسائية عبر القنوات المناسبة.

خامساً: الخلاصة:

أظهرت نتائج الاستبيان أن مستوى رضا المستفيدين عن الجمعية مرتفع جداً، مما يعكس نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها الخدمية والمجتمعية.