

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية فتاة البدائع (رائدة) على تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وترسيخ مبدأ الشفافية والحوكمة في جميع أنشطتها، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان شامل لقياس رضا المستفيدين حول الخدمات المقدمة وآليات الوصول إليها. ويهدف هذا الاستبيان إلى:

1. فهم احتياجات المستفيدين بشكل أفضل وتحسين توافق الخدمات مع تطلعاتهم.
2. قياس مستوى الرضا العام عن البرامج والخدمات المقدمة.
3. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين في أداء الجمعية وخدماتها.
4. تمكين المرأة اقتصادياً واجتماعياً من خلال تقديم خدمات نوعية تسهم في تحسين جودة الحياة.
5. تنمية الموارد المالية وبناء شراكات فعالة تعزز من استدامة الخدمات.
6. التميز المؤسسي- في الخدمات والعمليات الداخلية بما يضمن استمرارية التطوير والتحسين المستمر.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البند	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	١٥٠ مستفيد
عدد الاستجابات	(١١٣) استجابات
نسبة الاستجابة	٧٥,٣%
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا	مستوى الرضا العام
١	كيف تقيم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية	٪١٠٠	٪٧٨,٥	جيد
٢	هل تجد سهولة في الوصول إلى خدمات الجمعية	٪١٠٠	٪٨٠,٦	جيد
٣	كيف تقيم تعامل موظفي الجمعية معك	٪١٠٠	٪٨٣,٩	جيد
٤	ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلبك أو استفسارك	٪١٠٠	٪٨٢,٣	جيد
٥	هل توفر الجمعية المعلومات الكافية حول الخدمات المتاحة	٪١٠٠	٪٨٥,٣	جيد جداً
٦	ما مدى رضاك عن فعالية البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية	٪١٠٠	٪٨٠	جيد
٧	هل تجد أن خدمات الجمعية تلبى احتياجاتك بشكل كامل	٪١٠٠	٪٦٧,٧	ضعيفة
٨	هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية	٪١٠٠	٪٨٨,٥	جيد جداً
٩	ما هو تقييمك العام للجمعية	٪١٠٠	٪٧٩,٨	جيد

رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

١. جودة الخدمات (78.5%)
 - تدل النتيجة على رضا جيد، مع وجود فرصة لتحسين نوعية البرامج المقدمة.
 - ترتبط بهدف التميز المؤسسي في الخدمات.
٢. سهولة الوصول (80.6%)
 - تشير إلى رضا مقبول عن قنوات التواصل الحالية، ويُوصى بتطوير المنصات الرقمية لتسهيل الوصول.
 - تتوافق مع هدف تنمية الموارد وبناء شراكات فعالة.

٣. تعامل الموظفين (83.9%)
 - نسبة رضا جيدة جدًا تعكس حسن التعامل وجودة الخدمة الإنسانية.
 - تسهم في تمكين المرأة اجتماعيًا عبر تقديم بيئة داعمة ومحترمة.
٤. سرعة الاستجابة (82.3%)
 - تدل على فعالية مقبولة في الرد على الطلبات، مع مجال لتسريع الإجراءات.
 - تعزز من الثقة والشفافية في التعامل المؤسسي.
٥. توفر المعلومات (85.3%)
 - النسبة الأعلى تقريبًا، مما يعكس وضوح التواصل ونجاح الجمعية في نشر المعلومات.
 - تتماشى مع هدف التميز المؤسسي وتفعيل التواصل الفعال.
٦. فعالية البرامج (80%)
 - تُظهر أن الأنشطة مقبولة لدى المستخدمين مع حاجة لتنوع أكبر.
 - ترتبط بهدف تمكين المرأة والمساهمة في المساعدات المجتمعية.
٧. تلبية الاحتياجات (67.7%)
 - هي أدنى نسبة رضا وتشير إلى وجود فجوة بين الاحتياج الفعلي وما تقدمه الخدمات.
 - تتطلب تحليل احتياجات المستخدمين بشكل دوري وتصميم برامج موجهة لهم.
٨. التوصية بالجمعية (88.5%)
 - أعلى نسب الرضا، ما يدل على سمعة طيبة وثقة مجتمعية قوية.
 - تعكس نجاح الجمعية في بناء علاقة إيجابية مع المجتمع.
٩. التقييم العام (79.8%)
 - يدل على مستوى رضا جيد إجمالاً ويؤكد فاعلية الخدمات الحالية مع فرص تطوير مستقبلية.

خامساً: القرارات والتوصيات التنفيذية

١. إجراء دراسة دورية للاحتياجات لتصميم خدمات أكثر توافقًا مع تطلعات المستخدمين.
٢. تحسين جودة الخدمات من خلال تطوير آليات التقييم والمتابعة الداخلية.
٣. تطوير المنصات الرقمية وقنوات التواصل لتسهيل وصول المستخدمين للخدمات والمعلومات.
٤. زيادة فعالية الأنشطة والبرامج وتنوعها لتغطي مختلف الفئات المستفيدة.
٥. تعزيز سرعة الاستجابة الإلكترونية عبر أنظمة إدارة طلبات رقمية ومتابعة فورية.
٦. إطلاق حملات توعوية وتثقيفية حول الخدمات لضمان وصولها لشريحة أوسع من المجتمع.
٧. تفعيل شراكات مع جهات خيرية وتعليمية لدعم الخدمات وتحقيق استدامة مالية وتشغيلية.

سادساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم () وتاريخ .

سابعاً: الخاتمة

تعكس نتائج استبيان رضا المستفيدين من الخدمات أن جمعية فتاة البدائع (رائدة) حققت مستوى جيد من الرضا العام، ما يدل على جودة الأداء المؤسسي- وفاعلية التواصل مع المستفيدين. وتؤكد الجمعية التزامها بمواصلة التطوير والابتكار في خدماتها وبرامجها لتحقيق أهدافها التنموية في تمكين المرأة، وتقديم المساعدات النوعية، وتعزيز أثرها الاجتماعي في المجتمع المحلي. كما تتوجه الجمعية بالشكر الجزيل لجميع المستفيدين على مشاركتهم، وتعتبر ملاحظاتهم وتوصياتهم مرجعاً أساسياً لتحسين الأداء وضمان استدامة الجودة.