

تقرير نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

عدد المشاركين: ٧٧٢ مستفيداً

الفئة المستهدفة: المستفيدون من خدمات الجمعية

عدد محاور الاستبيان: ١٤ محوراً

أولاً: المقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية البر الخيرية ببني يزيد على تعزيز جودة خدماتها وتحقيق رضا المستفيدين، نفذت الجمعية استبياناً لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، بهدف الوقوف على مستوى جودة الأداء، والتعرف على فرص التحسين، ودعم اتخاذ القرارات المبنية على نتائج القياس.

وقد شارك في الاستبيان (٧٧٢) مستفيداً، مما يعكس حجماً مناسباً من المشاركات ويمنح نتائج الاستبيان درجة عالية من الموثوقية في تمثيل آراء المستفيدين.

ثانياً: أهداف الاستبيان

يهدف الاستبيان إلى:

- قياس مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية.
- التعرف على نقاط القوة في الخدمات المقدمة.
- رصد فرص التحسين والتطوير.
- تعزيز جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيد.
- دعم التخطيط واتخاذ القرار بالاعتماد على نتائج القياس.

ثالثاً: منهجية الاستبيان

اعتمدت الجمعية استبانة إلكترونية تضمنت (١٤) سؤالاً تغطي أبرز الجوانب المرتبطة بالخدمات المقدمة، باستخدام مقياس الرضا الخماسي:

- راضي تماماً.
- راضي.
- محايد.
- غير راضٍ.
- غير راضٍ تماماً.

رابعاً: الملخص التنفيذي

أظهرت نتائج الاستبيان تحقيق الجمعية مستوى مرتفعاً جداً من رضا المستفيدين، حيث بلغ متوسط الرضا العام حوالي ٩٧,٣٪ (إجمالي الراضين وراضين جداً)، وهو مؤشر يعكس جودة الخدمات المقدمة، وكفاءة الإجراءات، وحسن تعامل فريق العمل، وفعالية الخدمات في تلبية احتياجات المستفيدين.

كما أظهرت النتائج أن جميع محاور الاستبيان تجاوزت نسبة رضا بلغت ٩٦,٧٪، وهو ما يؤكد استقرار مستوى الأداء وارتفاع ثقة المستفيدين في خدمات الجمعية.

خامساً: النتائج الإحصائية

م	المحور	نسبة الرضا
١	وضوح إجراءات الحصول على الخدمة	٩٨,١ %
٢	سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين	٩٧,٤ %
٣	تلبية الخدمات للاحتياجات الأساسية	٩٧,٢ %
٤	توفير الدعم الكافي	٩٧,٣ %
٥	جودة الخدمات المقدمة	٩٧,٤ %
٦	مساهمة الخدمات في تحسين الوضع المعيشي	٩٦,٨ %
٧	سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية	٩٧,٩ %
٨	وصول أخبار الجمعية والخدمات الجديدة	٩٦,٩ %
٩	سهولة تقديم الشكاوى والملاحظات	٩٦,٩ %
١٠	سرعة الاستجابة للشكاوى والملاحظات	٩٧,٥ %
١١	تشجيع المستفيدين على تقديم المقترحات	٩٦,٨ %
١٢	وضوح آليات تقديم المقترحات والملاحظات	٩٦,٨ %
١٣	تعاون فريق العمل	٩٧,٠ %
١٤	أسلوب تعامل فريق العمل مع المستفيدين	٩٧,٥ %

متوسط الرضا العام: ٩٧,٣%

سادساً: التحليل الإحصائي

أظهرت نتائج الاستبيان تقارباً كبيراً بين جميع المحاور، وهو ما يعكس استقرار مستوى الأداء المؤسسي وعدم وجود تباين جوهري بين الخدمات المقدمة.

وقد سجلت أعلى نسب الرضا في:

- وضوح إجراءات الحصول على الخدمة (٩٨,١٪).
- سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية (٩٧,٩٪).
- سرعة الاستجابة للشكاوى والملاحظات (٩٧,٥٪).
- أسلوب تعامل فريق العمل مع المستفيدين (٩٧,٥٪ تقريباً).
- أما المحاور التي حصلت على أقل نسب رضا – مع بقائها ضمن المستوى المرتفع جداً – فهي:
- مساهمة الخدمات في تحسين الوضع المعيشي (٩٦,٨٪).
- تشجيع المستفيدين على تقديم المقترحات (٩٦,٨٪).
- وضوح آليات تقديم المقترحات (٩٦,٨٪).
- وصول أخبار الجمعية والخدمات الجديدة (٩٦,٩٪).
- كما لوحظ أن نسبة عدم الرضا في جميع المحاور بقيت منخفضة جداً، في حين لم تتجاوز نسبة المحايدين في أي محور نحو ٢,٦٪ من إجمالي المشاركين، وهو ما يعزز موثوقية النتائج الإيجابية.

سابعاً: التحليل الإداري

تشير نتائج الاستبيان إلى نجاح الجمعية في تحقيق مستوى مرتفع من رضا المستفيدين من خلال تقديم خدمات تتسم بالوضوح والجودة وسرعة الاستجابة.

كما تعكس النتائج كفاءة فريق العمل في التعامل مع المستفيدين، وفعالية الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات، وهو ما يعزز ثقة المستفيدين بالجمعية.

وتبرز النتائج كذلك فرصة لتطوير قنوات التواصل مع المستفيدين، وتعزيز مشاركتهم في تقديم المقترحات والأفكار التطويرية، بما يدعم التحسين المستمر ويرفع من مستوى المشاركة المجتمعية.

ثامناً: نقاط القوة

- ارتفاع متوسط الرضا العام إلى ٩٧,٣٪.
- وضوح إجراءات الحصول على الخدمات.
- سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية.
- سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين وشكاواهم.
- جودة الخدمات المقدمة.
- تميز فريق العمل في حسن التعامل والتعاون.
- انخفاض معدلات عدم الرضا إلى مستويات محدودة جداً.

تاسعاً: فرص التحسين

- تعزيز وسائل التواصل لإيصال أخبار الجمعية وخدماتها الجديدة.
- التوسع في التعريف بآليات تقديم المقترحات والشكاوى.
- تشجيع المستفيدين على المشاركة بأفكارهم ومقترحاتهم التطويرية.
- دراسة الملاحظات الفردية الواردة في الاستبيان والاستفادة منها في تحسين الخدمات.

عاشرًا: الاستنتاج العام

تؤكد نتائج الاستبيان أن الجمعية تحقق مستوى متميزاً في رضا المستفيدين، وأن الخدمات المقدمة تلبي احتياجاتهم بكفاءة عالية، مع وجود بيئة عمل تتسم بالتعاون وسرعة الاستجابة وجودة التعامل.

كما تعكس النتائج نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها المؤسسية المتعلقة بخدمة المستفيدين، مع استمرار العمل على تطوير قنوات التواصل وتعزيز مشاركة المستفيدين في تحسين الخدمات.

الحادي عشر: التوصيات التنفيذية

١. المحافظة على مستويات الأداء الحالية والعمل على تحسينها بصورة مستمرة.
٢. إعداد خطة لتعزيز التواصل مع المستفيدين والتعريف بالخدمات الجديدة.
٣. نشر قنوات تقديم الشكاوى والمقترحات بصورة أوسع.
٤. الاستفادة من نتائج الاستبيان في تطوير الخدمات والخطط التشغيلية.
٥. تنفيذ قياس رضا المستفيدين بشكل دوري ومقارنة النتائج بالمؤشرات المستهدفة.
٦. إدراج نتائج الاستبيان ضمن مؤشرات الأداء المؤسسي وتقارير الجودة.
٧. تحفيز فرق العمل للمحافظة على مستويات الأداء المتميزة.

الثاني عشر: الخاتمة

تؤكد نتائج الاستبيان أن جمعية البر الخيرية ببني يزيد تحظى بمستوى مرتفع من رضا المستفيدين، وهو ما يعكس جودة الخدمات المقدمة وكفاءة العمليات الإدارية والتنفيذية، ويؤكد نجاح الجمعية في تحقيق رسالتها وأهدافها التنموية.

وستواصل الجمعية العمل على تطوير خدماتها وتحسين تجربة المستفيدين، بما يحقق أعلى معايير الجودة والتميز المؤسسي، ويعزز الأثر الاجتماعي لخدماتها.

رئيس مجلس الإدارة



نايف عايد اليزيدي

