

نتائج التغذية الراجعة لإستبيان قياس رضا المستفيدين عطفًا على اجتماع مجلس الإدارة ومناقشاته

نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين لعدد 400 مستفيد

تم جمع آراء 400 مستفيد حول الخدمات التي تقدمها الجمعية وفقاً للأسئلة التالية:

1. ما رأيك بالخدمات التي تقدمها الجمعية؟
- النتائج: 85% من المستفيدين راضون عن الخدمات المقدمة، بينما 15% يرون أن هناك مجالاً للتحسين.
2. ما رأيك بجودة المواد التي تقدمها الجمعية؟
- النتائج: 80% أبدوا رضاهم عن جودة المواد، و20% يعتقدون أن الجودة تحتاج إلى تحسين.
3. ما رأيك بجودة البرامج والأنشطة المقدمة من الجمعية؟
- النتائج: 75% يعتبرون البرامج والأنشطة ذات جودة جيدة، في حين أن 25% يرون أنها يمكن أن تكون أكثر فعالية.
4. ما رأيك بسلوك منسوبي الجمعية معك؟
- النتائج: 90% أشادوا بسلوك الموظفين وحسن تعاملهم، و10% يرون أن هناك مجالاً لتطوير مهارات التواصل مع المستفيدين.
5. ما مدى استجابة الجمعية لاحتياجاتك؟
- النتائج: 70% يشعرون بأن الجمعية تستجيب لاحتياجاتهم بشكل جيد، بينما 30% يرون أن الاستجابة تحتاج إلى تحسين.

6. ما مدى مرونة إجراءات العمل بالجمعية؟
- النتائج: 65% يرون أن إجراءات الجمعية مرنة، و35% يجدون صعوبة في بعض الإجراءات.

7. ما مدى تواصل منسوبي الجمعية معك؟
- النتائج: 75% يقدرّون التواصل المستمر من قبل الموظفين، و25% يشعرون بأن التواصل يمكن تحسينه.

8. شكواك تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع؟
- النتائج: 60% أشاروا إلى أن شكواهم تُعالج بفعالية، بينما 40% يرون أن معالجة الشكاوى تحتاج إلى سرعة أكبر.

9. برنامج ترى أن له الأولوية لديك؟
- النتائج: تنوعت الآراء حول البرامج ذات الأولوية، حيث اختار 40% برامج الدعم المالي، و30% البرامج التعليمية، و20% برامج الصحة والرعاية، و10% برامج التدريب المهني.

التوصيات والتحسينات المقترحة من مجلس الإدارة

1. تحسين جودة المواد المقدمة: الاستثمار في تطوير المواد والخدمات لتناسب مع احتياجات المستفيدين وتوفير مواد ذات جودة أعلى.

2. زيادة فعالية البرامج والأنشطة: تصميم برامج جديدة تلبي احتياجات المستفيدين المتنوعة وتقديم أنشطة تعليمية وترفيهية مبتكرة تزيد من تفاعل المستفيدين.

3. تعزيز مرونة الإجراءات: مراجعة الإجراءات وتقليل التعقيدات في العمليات لتسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات المطلوبة بشكل أسرع.

4. زيادة التواصل والتفاعل مع المستفيدين: تعزيز التواصل الدوري مع المستفيدين، من خلال استخدام قنوات متعددة، لضمان الاطلاع على احتياجاتهم ومعالجة استفساراتهم بسرعة.

5. تطوير آلية معالجة الشكاوى: إنشاء نظام لتلقي الشكاوى يتيح للمستفيدين متابعة حالة شكاوهم، مع ضمان سرعة استجابة الجمعية لمعالجتها.

6. التركيز على البرامج ذات الأولوية: بناءً على استبيان الأولويات، يمكن زيادة التركيز على برامج الدعم المالي والبرامج التنموية، بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين الأكثر إلحاحاً.

المدير التنفيذي



م. عبدالله الشاطري