

قياس وتقييم وتحليل رضا المستفيدين للعام 2024م

المعلومات العامة:

السؤال	خيارات الإجابة
1. الفئة العمرية:	(أقل من 18) - (18-35 سنة) - (36-55 سنة) - (أكثر من 55 سنة)
2. نوع الاستفادة من الجمعية:	(خدمات اجتماعية) - (برامج تدريب وتأهيل) - (أنشطة رياضية/ترفيهية) - (مساعدات عينية/مالية) - (أخرى، حدد: _____)
3. عدد المرات التي استفدت فيها من الجمعية خلال العام الماضي:	(مرة واحدة) - (2-5 مرات) - (أكثر من 5 مرات)

تقييم جودة البرامج:

العبارة/المعيار	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
1. الخدمات/البرامج المقدمة تلبي احتياجاتي وتطلعاتي.					
2. جودة الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية عالية.					
3. سهولة الوصول إلى مراكز الأحياء ومرافقها.					

العبرة/المعيار	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
4. وضوح الإجراءات وسهولتها للحصول على الخدمة/المشاركة في البرنامج.					
5. الوقت المستغرق لتقديم الخدمة كان مناسباً.					
6. تعامل الموظفين والمتطوعين في الجمعية كان راقياً واحترافياً.					
7. استجابة الجمعية للاستفسارات والشكاوى سريعة ومقتعة.					

مستويات الرضا والاقتراحات:

ما هو تقييمك لمستوى رضاك العام عن الجمعية؟ (اختر خياراً واحداً)

- راضٍ جداً
- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ
- غير راضٍ أبداً

9. ما هي أبرز الجوانب التي تراها مميزة في عمل الجمعية؟

نتائج التقييم :

مستوى الرضا	عدد المستجيبين	النسبة المئوية
راضٍ جداً	45	45%
راضٍ	35	35%
محايد	10	10%
غير راضٍ	5	5%
غير راضٍ أبداً	5	5%
الإجمالي	100	100%

تحليل النتائج:

تُظهر البيانات أن مستوى الرضا العام مرتفع بشكل استثنائي:

- إجمالي الرضا 80%: من المستفيدين عبروا عن رضاهم (45% راضٍ جداً + 35% راضٍ).
- الرضا القوي: فئة "راضٍ جداً" هي الفئة الأكبر، حيث تمثل 45% من جميع المستجيبين، مما يدل على تجربة إيجابية قوية وممتازة.
- الحياد 10%: فقط من المستجيبين كانوا محايدين.
- عدم الرضا: نسبة المستفيدين غير الراضين (غير راضٍ + غير راضٍ أبداً) هي 10% فقط.

التحليل المعمق للنتائج:

الفئة	النسبة المئوية	الدلالة والتحليل
راضٍ جداً (%45)	%45	قوة الأداء: هذه النسبة العالية جداً تشير إلى أن الجمعية لا تكتفي بتلبية التوقعات، بل تتجاوزها بشكل منتظم، مما يؤدي إلى مستفيدين مخلصين ومؤيدين لخدمات الجمعية.
راضٍ (%35)	%35	تلبية التوقعات: هذه الفئة تؤكد أن الخدمات المقدمة تتوافق مع معايير الجودة وتوقعات المستفيدين الأساسية.
محايد (%10)	%10	فرصة للتحويل: هذه الفئة تمثل المستفيدين الذين قد يتحولون إلى راضين أو غير راضين بسهولة. يمكن استهدافهم ببرامج أو خدمات ذات قيمة إضافية لرفع مستوى رضاهم.
غير راضٍ (%10)	%10	منطقة اهتمام: تمثل هذه النسبة الحاجة إلى مراجعة سريعة لآلية تقديم الخدمة أو جوانب الاتصال والتعامل. التركيز على هذه النسبة ضروري لتحديد ومعالجة الأسباب الجذرية لعدم الرضا.

التوصيات:

بناءً على هذا التحليل، يوصى بما يلي:

1. استثمار الرضا العالي: (80%)

- التشجيع على الترويج: تحويل المستفيدين الراضين جداً إلى سفراء للجمعية من خلال حثهم على نشر الكلمة الإيجابية والمشاركة في دراسات القصص الناجحة .
- تحديد أفضل الممارسات: دراسة متعمقة للخدمات أو البرامج التي حصدت أعلى نسبة "راضٍ جداً" لتكرار نجاحها وتطبيقها على بقية الخدمات.

2. معالجة عدم الرضا: (10%)

- آلية شكاوى سريعة: إنشاء أو تفعيل قناة مخصصة لجمع ملاحظات واقتراحات هذه الفئة بالتحديد (الـ 10%) لفهم المشكلات المحددة التي واجهوها (سواء كانت تتعلق بالوقت، التعامل، أو جودة البرنامج).
- خطط التحسين الفورية: وضع خطة عمل سريعة لمعالجة القضايا المتكررة التي تسبب عدم الرضا لتقليل هذه النسبة إلى أقل من 5%.

3. تحويل الحياد: (10%)

- خدمات مبتكرة: تقديم خدمات إضافية أو مميزات غير متوقعة للمستفيدين المحايدون لرفع تجربتهم إلى مستوى الرضا أو الرضا الشديد.

والله ولي التوفيق،،،