

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

## تحليل استبانات قياس رضا المستفيدين

- عدد الاستبانات الموزعة: ١٥٠ استبانة
- عدد المستجيبين: ١٠٠
- نسبة الاستجابة: ٦٦,٦٧٪
- أجاب (١٠٠) شخص على الاستبانات من أصل ١٥٠ شخصاً تم إرسال الاستبانة إليهم باعتبارهم ممثلين لجهاتهم التي يعملون بها.
- تبين نتائج الاستبانات أن جميع المشاركين ينتمون إلى القطاع الخيري وهذا فيه إشارة إلى الشريحة المستهدفة تعد ممثلة لسببين:
  - عدد المستجيبين (١٠٠) من أصل (١٥٠) مستهدفا فهم يمثلون ثلث المستهدفين.
  - جميعهم ينتمون إلى القطاع الذي تستهدفها الجمعية بخدماتها وبرامجها.
- المتغير الأول: مدى الرضا العام: أجاب (٧٠) من المستجيبين بـ (عال جداً) فيما أجاب (٣٠) منهم بـ (متوسط) مما يشير إلى أن خدمات الجمعية وبرامجها تلاقى قبولا واستحسانا لدى الشرائح المستهدفة.
- المتغير الثاني: وضوح الرؤية والرسالة: أجاب (٦٠) من المستجيبين بـ (عال جداً) أي أن رؤية الجمعية ورسالتها واضحة لهم تماماً في حين أجاب (٤٠) منهم بـ (متوسط) وهو عدد يقترب من نصف المستجيبين ويعكس خلافاً ما أدى إلى عدم وضوح رؤية الجمعية ورسالتها قد يكون سببه ضعف تواصل الجمعية أو قلة البرامج التعريفية للجمعية.
- المتغير الثالث: مدى الرضا عن البرامج: أجاب (٧٠) من المستجيبين بـ (عال جداً) فيما أجاب (٣٠) منهم بـ (متوسط) وهذا فيه دلالة تأكيدية بأن الخدمات والبرامج حققت رضا مقبولاً لدى الشريحة المستهدفة.
- المتغير الرابع: مدى استجابة الجمعية لشكاوى المستفيدين: أجاب (٦٠) من المستجيبين بـ (عال جداً) وهذا يؤكد أن الجمعية لديها عناية بالنظر في الشكاوى الواردة إليها من مستفيديها عبر موقعها الإلكتروني أو حساباتها الأخرى ولكن هذه الاستجابة قد لا تكون كافية ولم تصل إلى المستوى المأمول وهذا ما حدا بـ (٣٠) من المستجيبين أن يخفضوا تقييمهم إلى (متوسط) على
- اعتبار أن هناك ما يجب أن يلتفت إليه في هذا الأمر كما أن (١٠) من المستجيبين عبر بـ (منخفض) في تقييمه لمدى استجابة الجمعية وهذا فيه إشارة إلى بعض الثغرات التي يجب دراستها في موضوع الاستجابة لشكاوى المستفيدين.



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

### تفسير المتغيرات:

يتضح من خلال إجابات المستجيبين بأن نسبة رضا المستفيدين من الجمعية ممتازة وهذا من شأنه أن يحمل الجمعية مسؤولية مضاعفة بتكثيف برامجها ذات الجودة العالية والتركيز على الشرائح المختلفة. كما يتضح من خلال إجابات المستجيبين نسبة نجاح مقبولة للجمعية في قدرتها على إيصال رؤيتها ورسالتها مع شيء من القصور في هذا الجانب يجب معالجته في أسرع وقت. ومما يظهر من إجابات المستجيبين أن درجة استجابة الجمعية لشكاوى المستفيدين ليست كافية وهذا مما يزيد من حجم السخط على الجمعية وينفرهم منها إذا استمر الوضع على حاله.

### التوصيات:

. رفع مستوى التواصل مع المستفيدين من خلال وسائل التواصل التقليدية أو الحديثة وتكثيف برامج التعريف بالجمعية ورؤيتها ورسالتها وأهدافها فإن ذلك مما يعزز الولاء للجمعية.  
. سرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات والاستفسارات وعمل التغذية الراجعة لها وتوثيق ذلك من خلال سجلات خاصة بها ونشر نتائج التغذية الراجعة في موقع الجمعية.  
. استثمار مستوى الرضا الحاصل الآن لدى المستفيدين وتعزيزه ببرامج ذات جودة عالية و أثر حيوي وفاعل مع التأكيد على تطوير مهارات الفريق وإمكانياته المختلفة.

### قرارات مجلس الإدارة:

بعد الاطلاع على نتائج تحليل استبانات قياس رضا المستفيدين ومراجعة التوصيات المرفقة بالنتائج نشكر للإدارة التنفيذية وجميع المنسوبين واللجان العاملة في الجمعية والساعية بكل جهد ومثابرة لتحقيق الريادة والتألق من خلال أداؤهم كما نقرر:  
أن تهتم الإدارة برفع مستوى التواصل مع المستفيدين وتفعيل وسائل التواصل الخاصة بالجمعية لتحقيق هذا الهدف.  
أن تقوم الإدارة . على وجه السرعة . بحصر الشكاوى والاستفسارات والمقترحات الواردة من المستفيدين والحلول المقترحة لها وتوثيق ذلك في سجل الشكاوى.  
أن تحافظ الإدارة على مستوى الجودة في البرامج والخدمات مع مراجعة المعايير بشكل دوري و انتهاج سياسة التحسين المستمر في كل ذلك.

