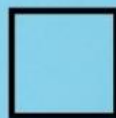
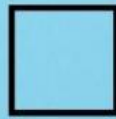


تقرير التغذية الراجعة

لاستبيان قياس رضا

المستفيدين من خدمات الجمعية



تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية الطفل على الارتقاء بمرحلة الطفولة وتقديم برامج تربوية ومهارية عالية الجودة، وتعزيز الشفافية والحوكمة في جميع أنشطتها، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان شامل لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وآليات الوصول إليها. ويهدف هذا الاستبيان إلى:

١. فهم احتياجات الأطفال وأولياء الأمور بشكل أفضل لضمان تقديم برامج تلبي تلك الاحتياجات بفعالية.
٢. قياس مستوى رضا المستفيدين عن البرامج والخدمات المقدمة في مجال الطفولة.
٣. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين في الخدمات والبرامج التربوية.
٤. دعم استراتيجية الجمعية المستمرة في تطوير الأداء وتحسين جودة البرامج والأنشطة، بما يعزز ثقة المجتمع ويدعم تحقيق أثر إيجابي ومستدام في تنمية الطفولة.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	٢٠٠ مستفيد
عدد الاستجابات	(١١٢) استجابات
نسبة الاستجابة	٥٦٪
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	٪٨٩,٣	جيد جداً
٢	هل تجد سهولة في الوصول إلى خدمات الجمعية	٪١٠٠	٪٧٩	ضعيفة
٣	كيف تقيم تعامل موظفي الجمعية معك	٪١٠٠	٪٩٠,٥	مرتفع
٤	ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلبك أو استفسارك	٪١٠٠	٪٨٥,٧	جيد جداً
٥	هل توفر الجمعية المعلومات الكافية حول الخدمات المتاحة	٪١٠٠	٪٩٢	مرتفع
٦	ما مدى رضاك عن فعالية البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية	٪١٠٠	٪٨٨,٣	جيد جداً
٧	هل تجد أن خدمات الجمعية تلبي احتياجاتك بشكل كامل	٪١٠٠	٪٩٠	مرتفع
٨	هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية	٪١٠٠	٪٩٨,٢	مرتفع جداً

رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

- أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفع جداً لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية، مما يعكس جودة البرامج والأنشطة التربوية والمهارية وفعاليتها في خدمة الطفولة.
- أعلى نسبة رضا كانت في سؤال "هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية" بنسبة 98.2%، مما يدل على سمعة الجمعية الطيبة وثقة المجتمع بها.
- سجل سؤال "هل توفر الجمعية المعلومات الكافية حول الخدمات المتاحة" نسبة رضا مرتفعة بلغت 92%، مما يعكس وضوح المعلومات وسهولة الوصول إليها لدى المستفيدين.

- أظهرت نتائج سهولة الوصول إلى الخدمات نسبة رضا منخفضة نسبياً بلغت 79%، وهو مؤشر على وجود فرصة لتعزيز آليات الوصول وتبسيط الإجراءات لخدمة المستفيدين بشكل أفضل.
- أظهرت نتائج الأسئلة الأخرى رضاً عالياً تراوحت نسبه بين 90.5% - 85.7%، بما في ذلك جودة الخدمات والتعامل مع الموظفين، وهو ما يعكس التزام الجمعية بتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات المستفيدين.

خامساً: التوصيات والاقتراحات

١. تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات من خلال تطوير قنوات التواصل الإلكتروني، وتبسيط إجراءات التسجيل والاستفادة من البرامج، بما يرفع مستوى رضا المستفيدين ويجعل الخدمات أكثر شمولية ويسراً.
٢. رفع جودة البرامج والأنشطة عبر مراجعة وتطوير محتوى البرامج التربوية والمهارية بما يتوافق مع احتياجات الأطفال وتطلعات أولياء الأمور، مع استخدام أساليب تعليمية مبتكرة.
٣. تعزيز سرعة الاستجابة لطلبات واستفسارات المستفيدين من خلال تطوير نظام متابعة آلي، وتدريب الموظفين على إجراءات التعامل السريع والفعال.
٤. زيادة وضوح وتوافر المعلومات حول الخدمات عبر تحديث الموقع الإلكتروني، وإعداد كتيبات أو نشرات معلوماتية تشمل تفاصيل البرامج والأنشطة، مما يساهم في رفع رضا المستفيدين.
٥. تطوير آليات تقييم الاحتياجات بشكل دوري لضمان توافق الخدمات مع تطلعات المستفيدين، وتحديد الفرص الجديدة لتوسيع نطاق البرامج بما يلبي احتياجات الطفولة المختلفة.
٦. تعزيز تجربة المستفيدين من خلال توفير منصات تفاعلية لاستقبال آرائهم ومقترحاتهم، والاستفادة منها في تحسين مستوى البرامج والخدمات.
٧. الترويج لخدمات الجمعية عبر حملات توعوية وتواصل مجتمعي، لتوسيع دائرة المستفيدين وتحقيق أثر أكبر في المجتمع.

سادساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (١) وتاريخ ٢٥/٤/١٦م.

سابعاً: الخاتمة

تعكس نتائج الاستبيان نجاح جمعية الطفل في تحقيق مستوى رضا عالٍ لدى المستفيدين عن خدماتها، مما يعزز ثقة المجتمع بها ويؤكد التزامها بالتميز والجودة في تقديم البرامج التربوية والمهارية التي تخدم مرحلة الطفولة.

وترى الجمعية أن هذه النتائج تمثل دافعًا قويًا للاستمرار في التحسين والتطوير، مع التركيز على تلبية احتياجات الأطفال وأولياء أمورهم بفعالية، بما يسهم في تعزيز القدرات المعرفية والسلوكية للأطفال.

وتتقدم الجمعية بالشكر والتقدير لكافة المستفيدين على مشاركتهم الفاعلة، مؤكدة أن آرائهم وملاحظاتهم تشكل قاعدة أساسية لتطوير الخدمات والارتقاء بجودة البرامج. وتؤكد الجمعية استمرارها في الابتكار وتطوير آليات تقديم الخدمات، بما يحقق أهدافها التنموية ويضمن أثرًا مجتمعيًا مستدامًا يعزز رسالة الجمعية في تمكين الطفولة وبناء جيل واعٍ ومؤهل.