

تقرير التغذية الراجعة لاستبيان قياس رضا المتطوعين



تقرير استبيان قياس رضا المتطوعين

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية الطفل على الارتقاء بمرحلة الطفولة وتقديم أفضل البرامج التربوية والمهارية للأطفال، وانطلاقاً من إيمانها بدور المتطوعين كشركاء أساسيين في تحقيق هذه الأهداف، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان لقياس رضا المتطوعين عن تجربتهم داخل الجمعية. ويأتي هذا الإجراء في إطار التزام الجمعية بمبدأ الشفافية وتطبيق معايير الحوكمة، إلى جانب حرصها المستمر على الاستماع لآراء المتطوعين وفهم احتياجاتهم، بما يساهم في تطوير بيئة العمل التطوعي ويعزز من كفاءة الأنشطة والبرامج المقدمة للأطفال. كما تهدف الجمعية من خلال هذا التقرير إلى إبراز قيمة التطوع كعنصر داعم لتأهيل العاملين، وتمكين المربين من الأدوات التربوية الحديثة، وتأكيد أهمية المتطوعين بوصفهم قوة فاعلة في تعزيز قدرات الأطفال معرفياً وسلوكياً، وتحقيق رسالة الجمعية في بناء جيل واع ومؤهل.

آلية التعامل مع نتائج الاستبيان:

١. تحليل نتائج الاستبيان وتوثيق أبرز الملاحظات المتعلقة بتجربة المتطوعين.
٢. رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة لمناقشتها واتخاذ القرارات المناسبة.
٣. اعتماد التوصيات في محضر رسمي، وربطها بخطط الجمعية المستقبلية لتطوير العمل التطوعي.
٤. نشر ملخص التغذية الراجعة عبر القنوات الرسمية للجمعية.
٥. مشاركة تقرير التغذية الراجعة مع المتطوعين وأصحاب المصلحة لتعزيز الشفافية.

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	١١٧ متطوع
عدد الاستجابات	(٦٨) استجابات
نسبة الاستجابة	٥٨,١ %
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 تجربتك التطوعية بشكل عام في الجمعية	٪١٠٠	٪٩٨,٥	مرتفع جداً
٢	كيف تُقيّم تعامل فريق العمل معك خلال فترة التطوع	٪١٠٠	٪٩٨,٥	مرتفع جداً
٣	هل كانت الأنشطة والمهام التطوعية واضحة لك منذ البداية	٪١٠٠	٪٩٠	مرتفع
٤	ما مدى رضاك عن الدعم الذي حصلت عليه أثناء تأدية مهامك التطوعية	٪١٠٠	٪٩٥	مرتفع جداً
٥	كيف تقيم بيئة العمل التطوعي في الجمعية	٪١٠٠	٪٩٥,٥	مرتفع جداً
٦	هل وجدت فرصاً لتطوير مهاراتك الشخصية أو المهنية خلال فترة التطوع	٪١٠٠	٪٩٧	مرتفع جداً
٧	ما مدى رضاك عن مستوى التعاون والتنسيق بين المتطوعين وفريق الجمعية	٪١٠٠	٪٩٥	مرتفع جداً
٨	هل تنوي التطوع مجدداً مع الجمعية في المستقبل	٪١٠٠	٪١٠٠	مرتفع جداً

رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

- أظهرت نتائج الاستبيان مستوى رضا مرتفع جداً من قبل المتطوعين في مختلف المحاور، حيث تراوحت نسب الرضا بين 90% – 100%، وهو مؤشر قوي على جودة تجربة التطوع في الجمعية.
- أعلى نسبة رضا سُجلت في محور نية التطوع مجدداً مع الجمعية (100%)، مما يعكس قوة الانتماء والارتباط بمبادرات الجمعية ورؤيتها في خدمة الطفولة.
- برز محور تجربة التطوع بشكل عام وتقييم التعامل مع فريق العمل بنسب رضا مرتفعة جداً بلغت 98.5%، مما يدل على جودة البيئة التطوعية وفعالية التعاون بين المتطوعين وفريق الجمعية.
- حقق محور فرص تطوير المهارات الشخصية والمهنية نسبة رضا عالية جداً بلغت 97%، مما يؤكد قدرة الجمعية على تقديم فرص تطوعية تنمي خبرات المتطوعين وتضيف قيمة لخبراتهم العملية.

- سجل محور بيئة العمل التطوعي نسبة رضا بلغت 95.5%، وهو مستوى عالٍ يعكس اهتمام الجمعية بتهيئة بيئة جاذبة وداعمة للتطوع، مع وجود فرصة للاستمرار في تحسينها.
- المحور الأقل رضا نسبياً كان وضوح الأنشطة والمهام التطوعية منذ البداية بنسبة 90%، مما يشير إلى ضرورة تحسين آليات توضيح الأدوار والمهام لضمان تجربة تطوعية أكثر سلاسة ووضوحاً.

خامساً: التوصيات والاقتراحات

١. تعزيز فرص التدريب والتطوير للمتطوعين بما يتماشى مع احتياجات مرحلة الطفولة، لتمكينهم من اكتساب مهارات تربوية وتعليمية تساهم في رفع جودة البرامج المقدمة للأطفال.
٢. تكثيف برامج التواصل والتقدير للمتطوعين من خلال تنظيم فعاليات شكر دورية ومنح شهادات تقدير، بما يعزز من مستوى الانتماء والتحفيز لديهم للاستمرار في التطوع مع الجمعية.
٣. تطوير آليات استقبال وإدارة المتطوعين لضمان وضوح المهام والأدوار منذ بداية التطوع، وربطها بأهداف الجمعية في تنمية الطفل وتقديم برامج تربوية فعالة.
٤. توثيق إنجازات المتطوعين وإبرازها عبر منصات الجمعية الرسمية ووسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز قيمة العمل التطوعي وتشجيع المشاركة.
٥. تعزيز مهارات التواصل لدى الفريق الإداري عبر ورش عمل تدريبية، لضمان تعامل إنساني وفعال مع المتطوعين، بما ينعكس إيجابياً على تجربتهم التطوعية.
٦. توسيع الفرص التطوعية لتشمل مجالات متنوعة تلبي احتياجات الأطفال المختلفة، وتتيح للمتطوعين تنمية خبراتهم الشخصية والمهنية في بيئة تعليمية تفاعلية.

سادساً: اعتماد التوصيات

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

سابعاً: الخاتمة

تؤكد نتائج استبيان رضا المتطوعين أن جمعية الطفل نجحت في توفير بيئة تطوعية محفزة تقوم على الدعم والتقدير والتعاون، بما ينعكس إيجاباً على جودة البرامج التربوية والمهارية المقدمة للأطفال. ويمثل هذا التقرير دليلاً على التزام الجمعية بتعزيز قيمة العمل التطوعي كركيزة أساسية في تأهيل الكوادر وتمكين المربين من أدوات ووسائل حديثة تخدم مرحلة الطفولة.

وتشمن الجمعية جهود جميع المتطوعين ومشاركتهم الفاعلة، معتبرة أن عطائهم يساهم في تحقيق رسالتها التنموية وتعزيز قدرات الأطفال المعرفية

والسلوكية. وتؤكد الجمعية استمرارها في تطوير تجربة التطوع لتكون فرصة
ثرية تمكّن المتطوعين من الإسهام في بناء جيل واعٍ ومؤهل، وصولاً لتحقيق
رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تمكين الطفولة والعمل التطوعي.