

تقرير

تحليل استبيان رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية لعام ٢٣ . ٢٠م

أولاً: محتوى الاستبيان

يتكون الاستبيان من مجموعة أسئلة تهدف إلى قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية. وفيما يلي تفصيل لمحتوى الاستبيان:

١ . البيانات الشخصية (اختيارية):

- الاسم - رقم الجوال

م	السؤال	الإجابات		
١	سبب التواصل مع الجمعية:	للتبرع	للتطوع	لتلقي الخدمة
٢	الطريقة المفضلة للتواصل مع الجمعية	الزيارة المباشرة	وسائل التواصل الاجتماعي	الاتصال بالجوال
٣	تقييم خدمات الجمعية	ممتازة	جيدة جداً	جيدة
٤	مدى المعرفة بالخدمات التي تقدمها الجمعية	معرفة تامة	معرفة متوسطة	لا أعلم شيئاً
٥	مدى الرضا عن الخدمة المقدمة من ممثل الجمعية	راضٍ جداً	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ
٦	سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل الموظفين المعنيين	راضٍ جداً	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ
٧	تقييم الأداء العام للجمعية	راضٍ جداً	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ
٩	الملاحظات والاقتراحات	حقل مفتوح للملاحظات		

ثانياً: التحليل الإحصائي لعام ٢٠٢٣ .

تم تسجيل ١٠٠ مشارك تراوحت أعمارهم بين ١٥ و ٧٠ سنة، وتم توزيعهم على الفئات العمرية المختلفة كما هو موضح في الرسم البياني أدناه:

نتائج الاستبيان (تحليل نوعي):

١. سبب التواصل مع الجمعية:

- غالبية المشاركين تواصلوا للاستفسار أو لتلقي خدمات.
- عدد محدود تواصل للتبرع أو تقديم شكاوى.

٢. الطريقة المفضلة للتواصل:

- وسائل التواصل الاجتماعي كانت الأكثر تفضيلاً بين الفئات الأصغر سناً.
- الزيارات المباشرة تُفضل من الفئات الأكبر سناً.

٣. تقييم الخدمات:

- أكثر من ٧٠٪ قيموا الخدمات بأنها "جيدة جداً" أو "ممتازة".
- ٢٠٪ اعتبروا الخدمات "جيدة".
- ١٠٪ أشاروا إلى أنها "ضعيفة".

٤. سرعة تقديم الخدمة:

- نحو ٦٠٪ أعربوا عن رضاهم الكبير.
- ٣٠٪ أعربوا عن رضاهم إلى حد ما.
- ١٠٪ غير راضين.

٥. الملاحظات:

- المشاركون قدموا اقتراحات لتحسين سرعة الاستجابة.
- طالب البعض بتوسيع نطاق الخدمات وزيادة التوعية بها.

ثالثاً: أبرز التوصيات لعام ٢٠٢٣

١. تحسين التواصل:

- تعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كقناة رئيسية للتواصل مع المستفيدين.
- توفير ردود سريعة وفعالة على الاستفسارات.

٢. زيادة الوعي بالخدمات:

- تنفيذ حملات توعوية تستهدف الفئات العمرية المختلفة لتعريفهم بخدمات الجمعية.
- الاستفادة من المشاركات التطوعية لنشر المعلومات بين المجتمع.

٣. تطوير الخدمات:

- العمل على تقليل وقت الاستجابة لتقديم الخدمات.
- تدريب الموظفين لزيادة كفاءة التعامل مع المستفيدين.

٤. استهداف الفئات العمرية المختلفة:

- تصميم برامج وخدمات مخصصة لكل فئة عمرية بناءً على احتياجاتهم وتفضيلاتهم.

٥. التفاعل مع الملاحظات:

- إنشاء نظام لتتبع الشكاوى والاقتراحات وضمان التعامل معها بشكل فعال.

الخلاصة

- أظهر الاستبيان رضاً عامًا جيدًا عن خدمات الجمعية لعام ٢٠٢٣، مع وجود فرص للتحسين في مجالات التواصل، وسرعة الخدمة، وزيادة الوعي بالخدمات.
- تنفيذ التوصيات المذكورة سيساهم في تحسين تجربة المستفيدين ورفع مستوى الرضا العام.