



جمعية ودق للتنمية الاجتماعية بسيالة
ترخيص رقم : 5524

التغذية الراجعة

لاستبيان قياس رضا المستفيدين



تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية ودق للتنمية بسياله على تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وترسيخ مبدأ الشفافية والحوكمة في جميع أنشطتها، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان شامل لقياس رضا المستفيدين حول الخدمات المقدمة وآليات الوصول إليها. ويهدف هذا الاستبيان إلى:

١. فهم احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.
٢. قياس مستوى رضاهم عن البرامج والخدمات.
٣. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
٤. ويأتي هذا الإجراء ضمن استراتيجية الجمعية المستمرة لتطوير الأداء ورفع مستوى رضا المستفيدين، بما يضمن تقديم خدمات متميزة، وتعزيز الثقة والارتباط المجتمعي، وتحقيق أثر ملموس ومستدام في المجتمع المحلي.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البند	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	٤١٧ مستفيد
عدد الاستجابات	(٢٤٥) استجابات
نسبة الاستجابة	٥٨,٧٥ %
رابط نتائج الاستبيان	https://2u.pw/elxcrr
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	٥٨,٧٥ %	٩٤,٢ %	مرتفع
٢	هل تجد سهولة في الوصول إلى خدمات الجمعية	٥٨,٧٥ %	٩٦,٤ %	مرتفع جداً
٣	كيف تقيم تعامل موظفي الجمعية معك	٥٨,٧٥ %	٩٧ %	مرتفع جداً
٤	ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلبك أو استفسارك	٥٨,٧٥ %	٩٧,٤ %	مرتفع جداً
٥	هل توفر الجمعية المعلومات الكافية حول الخدمات المتاحة	٥٨,٧٥ %	٩٩,٤ %	مرتفع جداً
٦	ما مدى رضاك عن فعالية البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية	٥٨,٧٥ %	٩٨,٤ %	مرتفع جداً
٧	هل تجد أن خدمات الجمعية تلي احتياجاتك بشكل كامل	٥٨,٧٥ %	٩٩,٣ %	مرتفع جداً
٨	هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية	٥٨,٧٥ %	١٠٠ %	مرتفع جداً
٩	ما هو تقييمك العام للجمعية	٥٨,٧٥ %	٩٨,٥ %	مرتفع جداً

رابعاً: تحليل نتائج الاستبيان

- ظهرت النتائج مستوى رضا مرتفع جداً، مما يعكس جودة الخدمات المقدمة وفعالية برامج الجمعية.
- أعلى نسبة رضا كانت في سؤال "هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية" (١٠٠ %)، مما يدل على سمعة الجمعية الطيبة وثقة المجتمع بها.
- برزت نتائج إيجابية جداً حول وضوح المعلومات وتلبية الخدمات لاحتياجات المستفيدين بنسبة ٩٩,٣ % - ٩٩,٤ %.

- أدنى نسبة رضا (٩٤,٢٪) في جودة الخدمات، وهي نسبة مرتفعة لكنها تشير إلى إمكانية تعزيز برامج تحسين الجودة لتلبية توقعات المستفيدين بشكل أفضل.

خامساً: التوصيات والاقتراحات

١. تعزيز جودة الخدمات بشكل دوري عبر تقييم الأداء والتحسين المستمر للبرامج.
٢. تطوير سهولة الوصول للخدمات باستخدام منصات رقمية وتحديث آليات التواصل.
٣. تحسين سرعة الاستجابة للطلبات والاستفسارات بتبني نظم متابعة إلكترونية فعالة.
٤. توسيع البرامج والخدمات لتشمل شرائح أكبر من المستفيدين بما يعزز الأثر المجتمعي.
٥. استخدام التغذية الراجعة بانتظام لتحديد الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين والتخطيط الاستراتيجي المناسب.

سادساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (٧) وتاريخ ١٠/١٠/٢٠٢٤م.

سابعاً: الخاتمة

تعكس نتائج الاستبيان نجاح جمعية ودق للتنمية بسياله في تحقيق رضا المستفيدين عن خدماتها، مما يعزز ثقة المجتمع بالجمعية ويدل على التزامها بالتميز والجودة في الأداء. وتؤكد الجمعية أن هذه النتائج تمثل دافعاً مستمراً للتحسين والتطوير، والعمل على تعزيز الأثر الاجتماعي والخدمات. كما تجدد الجمعية شكرها وامتنانها لكافة المستفيدين على مشاركتهم الفاعلة، مؤكدة أن آرائهم وملاحظاتهم هي مرشد أساسي لتطوير الخدمات وتحقيق رضاهم الكامل. وتلتزم الجمعية بالاستمرار في الابتكار والتطوير لضمان تقديم خدمات متميزة ترتقي لتوقعات المجتمع، وتدعم أهدافها التنموية ورسالتها المجتمعية بشكل مستدام.