



نتائج قياس رضا المستفيدين ونسبة الاستجابة والتغذية الراجعة



أولاً: المقدمة

تحرص جمعية البر الخيرية بمركز الأملح على قياس رضا المستفيدين بشكل دوري باعتبارهم الشريحة الأساسية في منظومة العمل الخيري، وتهدف من خلال هذا القياس إلى تطوير جودة الخدمات وتحقيق أعلى درجات الرضا والثقة. تم تنفيذ استبيان قياس رضا المستفيدين خلال عام 2024م عبر استبانة إلكترونية وميدانية شملت مختلف فئات المستفيدين، وذلك لتحديد مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة، وسرعة الاستجابة، وجودة التواصل مع الجمعية.

نسبة الاستجابة :

المؤشر	القيمة
عدد المستفيدين المستهدفين	310
عدد المستفيدين المشاركين بالاستبيان	450
معدل الاستجابة	69%

وهو ما يعكس ارتفاعاً إيجابياً في تفاعل المستفيدين وثقتهم ببرامج الجمعية.

ثانيًا: تحليل النتائج

السؤال	نسبة الرضا 2023	نسبة الرضا 2024	نسبة التحسن	التحليل
حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة	85%	92%	+7%	تحسن واضح في أسلوب التعامل وسرعة الخدمة الميدانية.
سرعة تواصل موظفي الجمعية مع المستفيدين	82%	88%	+6%	تحسن في أوقات الرد والاستجابة من فرق العمل.
جودة الخدمات المقدمة من الجمعية	84%	90%	+6%	تطور في جودة الدعم والخدمات الاجتماعية.
وضوح المعلومات المقدمة للمستفيدين	80%	86%	+6%	تحسن في الشرح والتوضيح أثناء تقديم الخدمة.
الرضا العام عن الجمعية	85%	91%	+6%	ارتفاع في الثقة العامة ورضا المستفيدين عن الأداء.

تشير النتائج إلى أن مستوى رضا المستفيدين شهد ارتفاعاً عاماً قدره 6% مقارنة بعام 2023م، وهو ما يدل على تطور إيجابي في كفاءة الخدمات وفعالية التواصل الداخلي بين فرق الجمعية والمستفيدين. كما أظهرت النتائج أن أعلى درجات الرضا كانت حول حرص الموظفين على تقديم المساعدة وجودة الخدمات المقدمة.

ثالثًا: التغذية الراجعة والملاحظات النوعية

من خلال الملاحظات الواردة في نهاية الاستبيان، عبّر عدد من المستفيدين عن تقديرهم لجهود الجمعية واستمرارها في تحسين الخدمات. تضمنت أبرز النقاط ما يلي:

- الثناء على التنظيم وسهولة التعامل مع الباحثين الاجتماعيين.
- المطالبة بتوسيع أوقات استقبال الطلبات إلكترونياً.
- الرغبة في زيادة الأنشطة الموجهة للأسر محدودة الدخل.
- مقترحات بزيادة الحملات الموسمية (رمضان - الأضاحي - الشتاء).

رابعًا: توصيات مجلس الإدارة لعام 2025م

1. تعزيز منظومة التواصل الرقمي من خلال تطوير منصة إلكترونية مخصصة لتقديم الطلبات ومتابعة الحالات.
2. رفع كفاءة فرق الخدمة الميدانية عبر برامج تدريبية دورية في مهارات التعامل الإنساني وخدمة المستفيدين.
3. تقليص أوقات الانتظار والاستجابة عبر تحسين الربط بين الإدارات الداخلية ومراكز الخدمة.
4. تنويع الخدمات الاجتماعية لتشمل مبادرات نوعية تعزز الاستقلال المالي للمستفيدين (مثل التمكين المهني والمشاريع الصغيرة).
5. تفعيل نظام متابعة الأداء والرضا ربع السنوي لضمان التحسين المستمر واستباق المشكلات قبل تراكمها.

الخلاصة

تُظهر نتائج عام 2024م تحسناً ملموساً في جميع محاور الرضا بنسبة إجمالية بلغت +6% مقارنة بعام 2023م، ما يعكس جهود الجمعية في تطوير جودة الخدمات وتعزيز ثقة المستفيدين. ويوصى بالاستمرار في تطبيق آليات القياس السنوية كأداة رئيسية للتطوير المؤسسي وتحقيق رؤية الجمعية في خدمة المجتمع بكفاءة واحترافية.