



نتائج قياس رضا المستفیدین ونسبة الاستجابة والتغذية الراجعة

أولاً: المقدمة

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:



ثانياً: 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 وفاعلية التواصل الداخلي بين فرق الجمعية والمستفيدين. كما أظهرت النتائج أن أعلى درجات الرضا كانت حول حرص الموظفين على تقديم المساعدة وجودة الخدمات المقدمة.



ثالثاً : التغذية الراجعة واللاحظات النوعية

من خلال الملاحظات الواردة في نهاية الاستبيان، عبر 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.
- مقترنات بزيادة الحملات الموسمية (رمضان - الأضحى - الشتاء).

رابعاً : 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. تقليل أوقات الانتظار والاستجابة عبر تحسين الربط بين الإدارات الداخلية ومرافق الخدمة.
4. توسيع الخدمات الاجتماعية لتشمل مبادرات نوعية تعزز الاستقلال المالي للمستفيدين (مثل التمكين المهني والمشروعات الصغيرة).
5. تفعيل نظام متابعة الأداء والرضا بربع السنوي لضمان التحسين المستمر واستباق المشكلات قبل تراكمها.

الخلاصة

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