

تقرير تحليل استبيان قياس رضا الداعمين والمستفيدين

مقدمة

تم إجراء استبيان من قبل جمعية رسالة للدعوة والإرشاد لقياس رضا الداعمين والمستفيدين عن خدمات الجمعية. يهدف هذا الاستبيان إلى تحسين جودة الخدمات والتواصل الفعال مع الجهات المختلفة. يتناول الاستبيان عدة محاور تشمل مستوى الرضا العام، طبيعة العلاقة، وسائل التواصل، ومدى الاستجابة لطلبات المستفيدين.

تحليل البيانات

١. مستوى رضاكم عن خدمات الجمعية بشكل عام

النتائج:

- نسبة كبيرة أظهرت رضا عالي عن خدمات الجمعية.
- عدد أقل أظهر رضا متوسط أو غير مطلع على الخدمات.

التوصيات:

- الاستمرار في تحسين الخدمات المقدمة مع تسليط الضوء على المشاريع والإنجازات.
- تعزيز الوعي بالخدمات للأشخاص غير المطلعين.

٢. طبيعة العلاقة مع الجمعية

النتائج:

- النسبة الأكبر من المشاركين هم من "المتطوعين والمثبرعين" و"المستفيدين".
- تمثيل أقل من الجهات الحكومية والخاصة.

التوصيات:

- توسيع دائرة التعاون مع الجهات الحكومية والخاصة لدعم برامج الجمعية.

٣. وسائل التعرف على أخبار الجمعية وبرامجها

النتائج:

- أغلب المشاركين يعتمدون على وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر وإنستجرام) لمتابعة أخبار الجمعية.
- هناك من يعتمد على الموقع الإلكتروني أو جميع الوسائل.

التوصيات:

- تعزيز المحتوى المقدم على المنصات الاجتماعية وتحسين تجربة المستخدم عبر الموقع الإلكتروني.

٤. مدى تقييم درجة التواصل مع الجمعية

النتائج:

- غالبية المشاركين أعربوا عن رضاهم عن التواصل.
- البعض أبدى رضا محدود أو عدم رضا.

التوصيات:

- زيادة التدريب لموظفي خدمة العملاء لتحسين جودة التواصل.

- توفير قنوات إضافية للتواصل بشكل أسرع وأكثر تفاعلية.
 - مدى درجة الاستجابة على استفساراتكم وطلباتكم
- النتائج:

- رضا عمال من حيث الاستجابة على الاستفسارات والطلبات.
- وجود شريحة صغيرة تشعر بعدم الرضا.

التوصيات:

- تعزيز سرعة وكفاءة الاستجابة من خلال أدوات تقنية وإجراءات داخلية واضحة.
 - مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية
- النتائج:

- النسبة الأكبر أبدت رضا تام عن الخدمات المقدمة.
- بعض المشاركين راضون إلى حد ما.

التوصيات:

- متابعة آراء المستفيدين بشكل دوري لضمان استمرار الرضا.
- التركيز على تحسين الخدمات ذات الأداء الأقل من المتوقع.

الخلاصة

تشير نتائج الاستبيان إلى رضا عام مرتفع عن خدمات الجمعية، مع وجود فرص لتحسين التواصل وزيادة التفاعل مع الجهات المختلفة. تعزيز التعاون مع الجهات الحكومية والخاصة، والاستثمار في تعزيز وسائل التواصل، وتحسين سرعة الاستجابة يمكن أن يدعم تحقيق أهداف الجمعية بشكل أفضل.

التوصيات العامة

١. وضع خطة لتحسين نقاط الضعف التي ظهرت في نتائج الاستبيان.
٢. تنظيم لقاءات دورية مع المستفيدين والداعمين للحصول على ملاحظاتهم بشكل مباشر.
٣. إطلاق حملة توعية لتحسين وصول خدمات الجمعية للمجتمع الأوسع.