

إفادة المعنيين بشأن قياس رضا المستفيدين وتحليل النتائج وتقييم الأثر

إشارةً إلى متطلبات نموذج حوكمة الجمعيات الأهلية ، وال المتعلقة بقياس رضا المستفيدين وتقييم أثر الخدمات التي تقدمها الجمعية، نفيد نحنُ المعنيين في الجمعية بما يلي :

أولاً: نسبة الاستجابة على قياس الرضا

تم تنفيذ استبيان قياس رضا المستفيدين خلال الفترة المحددة، حيث بلغ إجمالي عدد المستفيدين (200) (مستفيد، بينما بلغ عدد المستجيبين (110) مستجيبين، وبذلك تكون نسبة الاستجابة 55% من إجمالي عدد المستفيدين، وهي نسبة تحقق متطلب الحكومة بأن تمثل 50% أو أكثر من إجمالي المستفيدين.

ثانياً: تحليل الاستجابات التي تم جمعها

تم تحليل جميع الاستجابات الواردة من المستفيدين، وشملت عملية التحليل حساب المتوسطات والنسب المئوية لمستويات الرضا عن الخدمات المقدمة. وقد أظهرت النتائج أن متوسط الرضا العام بلغ (٤١٥ من ٥) حيث عبر ٧٨% من المستفيدين عن رضاهن العالي عن جودة الخدمات و ٦٤٪ عن سرعة الحصول على الخدمة

كما تم تحليل الملاحظات والمقترحات الواردة في الأسئلة المفتوحة، وتبيّن أن أبرز الموضوعات المتكررة كانت حول جودة الخدمة، ومواعيد العمل، وضرورة تطوير بعض البرامج الإنتاجية والخدمية

ثالثاً: عرض النتائج على مجلس الإدارة

تم عرض نتائج تحليل قياس رضا المستفيدين على مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه رقم ١٩ بتاريخ ٢٠٢٥/١١/١٩م وتمت مناقشة أبرز مؤشرات الأداء ومستوى رضا المستفيدين، وأصدر المجلس توصياته التالية

١. الاستمرار في تنفيذ برنامج تطوير الخدمات بما يعزز رضا المستفيدين
٢. اعتماد خطة متابعة ربع سنوية لقياس الرضا
٣. إدراج مؤشرات الرضا ضمن تقارير الأداء الدورية

رابعاً: تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين

تم إعداد تقرير لتقييم الأثر الناتج عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، بهدف قياس مدى التحسن في حياة المستفيدين بعد حصولهم على خدمات الجمعية. وأظهرت النتائج أن 38% من المستفيدين شهدوا تحسناً ملحوظاً في وضعهم المعيشي أو الوظيفي بعد المشاركة في البرامج. كما ارتفع متوسط درجة الرضا من (2.9) قبل تنفيذ البرامج إلى بعد التنفيذ(4.1)، مما يعكس أثراً إيجابياً واضحاً لأنشطة الجمعية

خامساً: التوصيات

١. تعزيز آليات جمع وتحليل بيانات الرضا لضمان استمرارية التحسين
٢. رفع نسبة الاستجابة عبر استخدام قنوات إلكترونية إضافية وتذكير المستفيدين
٣. تطوير خطة لقياس الأثر الاجتماعي والاقتصادي بشكل سنوي
٤. إدراج نتائج تقييم الأثر ضمن تقارير الأداء ورفعها إلى مجلس الإدارة بشكل دوري

