



جمعية التنمية  
الأهلية بقنا  
Civil Development Association in Qana



# التغذية الراجعة لاستبيان قياس رضا المستفيدين

جمعية التنمية الأهلية بقنا



### تحليل النتائج الرئيسية للاستبيان:

• مدى رضاك عن حسن استقبال الموظفين وطريقة تعاملهم معك:

○ راضي جداً: ٢٢٪

○ راضي: ٣٦,١٪

○ مقبول: ٢٩,٧٪

○ غير راضٍ: ١٢,٢٪

• الاستفادة من خدمات الجمعية وبرامجها:

○ راضي جداً: ٢٤,٤٪

○ راضي: ٣٩,٨٪

○ مقبول: ٢٦,٨٪

○ غير راضٍ: ٩٪

• شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك:

○ راضي جداً: ٢٤,١٪

○ راضي: ٣٩,٨٪

○ مقبول: ٢٦,٨٪

○ غير راضٍ: ٩,٣٪

• سهولة الإجراءات وعدم تعقيدها:

○ راضي جداً: ٢٤,٧٪

○ راضي: ٤١,٦٪

○ مقبول: ٢٦,٣٪

○ غير راضٍ: ٧,٤٪



• تقييم جودة الخدمات وبرامج الجمعية:

○ راضي جداً: ٢٦%

○ راضي: ٣٩%

○ مقبول: ٢٧,٣%

○ غير راضٍ: ٧,٧%

• الرضا العام عن الجمعية:

○ راضي جداً: ٢٦,٥%

○ راضي: ٤٢,٢%

○ مقبول: ٢٦,٣%

○ غير راضٍ: ٥%.

٢. الملاحظات والتغذية الراجعة من المستفيدين:

• المطالبة بزيادة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة.

• اقتراح توسيع البرامج التدريبية المهنية وتوفير شراكات مع القطاع الخاص لتوفير فرص عمل.

• الدعوة لإنشاء فرق ميدانية لرصد احتياجات المجتمع.

• المطالبة بتفعيل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع المجتمع بشكل أفضل.

• الدعوة لإطلاق مبادرات لتمكين المرأة اقتصادياً واجتماعياً.

٣. تحليل الاتجاهات:

• الغالبية العظمى من المشاركين راضون أو راضون جداً عن أداء الجمعية.

• يوجد نسبة غير راضية تتراوح بين ٧-١٢% في بعض الأسئلة، مما يعكس الحاجة لتحسين بعض العمليات والخدمات.



٤. التوصيات لمجلس الإدارة:
١. تحسين جودة الخدمات:
    - زيادة التدريب لموظفي الجمعية على خدمة العملاء.
    - تعزيز استراتيجيات التعامل مع الشكاوى والملاحظات.
  ٢. التوسع في البرامج:
    - تصميم برامج تدريبية موجهة للشباب والفتيات.
    - تعزيز الشراكات مع القطاع الخاص لتوفير فرص عمل.
  ٣. التواصل والإعلام:
    - تفعيل قنوات الإعلام الاجتماعي وزيادة التفاعل مع الجمهور.
    - إنشاء فرق ميدانية للتواصل مع أفراد المجتمع بشكل مباشر.
  ٤. قياس الأثر:
    - الاستمرار بقياس رضا المستفيدين بصفة دورية.
    - وضع آليات لقياس أثر البرامج والمبادرات على المستفيدين.
  ٥. إدارة الشكاوى:
    - تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى وتوثيق عمليات حلها.
    - توفير قنوات مخصصة لاستقبال الشكاوى والمقترحات.
  ٥. التوصيات الإجرائية الفورية:
    - عقد ورش عمل للموظفين لتحسين الأداء.
    - تخصيص ميزانية لتطوير الإعلام الاجتماعي.
    - إطلاق برامج جديدة بناءً على مقترحات المستفيدين.

جمعية التنمية  
الأهلية بقنا  
Civil Development Association in Qana

