

التقرير النهائي المفصل حول رضا المستفيدين عن خدمات جمعية التنمية الأهلية بالسليل لعام ٢٠٢٤

١- ملخص تنفيذي

يهدف هذا التقرير إلى تقديم تحليل شامل وعميق لنتائج استبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات جمعية التنمية الأهلية بالسليل لعام ٢٠٢٤. استند التحليل إلى مشاركة واسعة وفاعلة بلغت ١,١٣٣ رداً، مما يمنح النتائج درجة عالية من الموثوقية والدلالة.

بشكل عام، تعكس النتائج صورة إيجابية ومشرفة للغاية، حيث أظهرت مستويات رضا مرتفعة جداً تجاوزت ٩٠٪ في معظم المحاور التي تم قياسها. يشير هذا الأداء المتميز إلى وجود ثقة راسخة وعلاقة قوية بين الجمعية والمستفيدين، ويدل على نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها وتقديم خدمات تلبي تطلعات المجتمع.

٢- التحليل التفصيلي لمحاور الاستبيان

لقد تم تجميع أسئلة الاستبيان في محاور رئيسية لتسهيل فهم النتائج وتحليلها بعمق:

المحور الأول: الوعي والتواصل مع الجمعية

يُظهر هذا المحور نجاحاً كبيراً للجمعية في الوصول إلى جمهورها وبناء قنوات تواصل فعالة.

- **الوعي بالبرامج:** يتمتع ٩٧,٦٪ من المستفيدين بمعرفة ببرامج ومناشط الجمعية. هذه النسبة العالية جداً تدل على نجاح الجهود الإعلامية والتعريفية.
- **التواصل الرقمي:** يرى ٩١,٦٪ من المستفيدين أن الجمعية فعالة في الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي.
- **سهولة التواصل:** يجد ٩٢,٦٪ من المستفيدين سهولة في التواصل مع الجمعية لإبداء وجهات نظرهم وتقديم اقتراحاتهم.
- **الإبلاغ عن الإنجازات:** تقوم الجمعية بإطلاع المستفيدين على إنجازاتها بشكل دوري، وهو ما حظي برضا ٩٥,٣٪ من المشاركين.



المحور الثاني: جودة البرامج والخدمات المقدمة

يعكس هذا المحور رضا المستفيدين عن جوهر الخدمات التي تقدمها الجمعية.

- **الرضا عن البرامج:** عبر ٩١,٥٪ من المستفيدين عن رضاهم عن برامج الجمعية ومناشطها بشكل عام.
- **طريقة العرض:** طريقة عرض المشاريع والبرامج تعتبر مناسبة وجذابة لـ ٩٢,٢٪ من المستفيدين.
- **سهولة الوصول:** يرى ٩٠,٦٪ من المستفيدين أنه من السهل الوصول إلى خدمات الجمعية والاستفادة منها.

المحور الثالث: الثقة في الجمعية والرضا العام

يعبر هذا المحور عن الصورة الذهنية والانطباع العام الذي تحمله الجمعية لدى المستفيدين.

- **الرضا العام عن الأداء:** يشعر ٩١,٨٪ من المستفيدين بالرضا عن أداء الجمعية بشكل عام ، بينما بلغ مدى الرضا الكلي عن الجمعية ٩٢,٧٪.
- **الشفافية:** مستوى الشفافية في تقارير الجمعية يعتبر مرضياً لـ ٩٠,١٪ من المشاركين.
- **وضوح الأهداف:** أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ بالنسبة لـ ٩٣,٥٪ من المستفيدين.
- **سرعة الاستجابة:** درجة الاستجابة للطلبات والاستفسارات والمقترحات حظيت برضا ٩٣,٩٪ من المستفيدين.



٣- نقاط القوة الرئيسية

بناءً على التحليل أعلاه، يمكن تلخيص أبرز نقاط القوة التي تتمتع بها الجمعية في علاقتها مع المستفيدين في الآتي:

- **الوعي والمشاركة العالية:** نجاح استثنائي في التعريف بالبرامج، مما خلق رغبة قوية لدى ٩٧٪ من المستفيدين للمشاركة في نجاحات الجمعية المستقبلية.
- **التواصل الفعال:** تمتلك الجمعية قنوات تواصل رقمية وغير رقمية فعالة وناجحة، تحظى بثقة ورضا المستفيدين.
- **جودة الأداء:** هناك رضا عام مرتفع جداً عن جودة البرامج وأداء الجمعية ورؤيتها، مما يعكس تقديراً كبيراً للجهود المبذولة.
- **الثقة والولاء:** النتائج ككل تشير إلى مستوى عالٍ من الولاء والثقة من قبل المستفيدين تجاه الجمعية وسياساتها.

٤- فرص التحسين والتوصيات

على الرغم من الأداء المتميز، توجد دائماً فرص للتحسين المستمر:

- **التوصية الأولى:** على الرغم من أن نسبة الرضا عن شفافية التقارير عالية (٩٠،١٪)، إلا أنها سجلت أعلى نسبة عدم رضا بين الأسئلة (9.9%) يوصى باستكشاف طرق جديدة ومبتكرة لعرض التقارير لجعلها أكثر جاذبية وتفصيلاً.
- **التوصية الثانية:** بالرغم من الوعي الكبير بالبرامج، فإن ٩٪ من المستفيدين ليس لديهم إمام كافٍ برؤية ورسالة الجمعية. يوصى بتكثيف الحملات التعريفية التي تركز على هوية الجمعية ورسالتها الأساسية لتعميق الارتباط مع المستفيدين.



٥- خاتمة

في الختام، يؤكد تقييم المستفيدين لعام ٢٠٢٤ أن جمعية التنمية الأهلية بالسليل قد نجحت بامتياز في بناء علاقة متينة ومثمرة مع مجتمعها. إن مستويات الرضا المرتفعة بشكل استثنائي في كافة الجوانب هي شهادة على كفاءة الإدارة، وتفاني فريق العمل، ونجاح البرامج في تلبية احتياجات المستفيدين. إن المحافظة على هذا المستوى من التميز والبناء عليه يجب أن يكون الهدف الاستراتيجي للمرحلة القادمة.

