



الرقم : التاريخ : المرفقات :

التغذية الراجعة

بناءً على تحليل قياس الرضا
في جمعية باسم لرعاية الطفولة

الهدف من الاستبيان:

يهدف الاستبيان إلى قياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية، بالإضافة إلى تقييم رضا الإدارة والموظفين والمتطوعين عن بيئة العمل وأداء الجمعية، وذلك لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين وتعزيز جودة الخدمات ورضا جميع الأطراف المعنية.

٢. النتائج العامة للمستفيدين

النسبة التقريبية	عدد المستفيدين	مستوى الرضا
95%	الغالبية العظمى	راضي جداً
3%	3 مستفيدين	راضي
0%	0	غير راضي

التحليل:

- أغلب المستفيدين راضون جداً، مما يعكس جودة الخدمات والتواصل الجيد.
- لا توجد شكاوى أو مستفيدين غير راضين.
- نسبة صغيرة راضية فقط تحتاج لتحليل أسباب ذلك لتحسين الخدمة بشكل كامل.

٣. نتائج رضا الإدارة والموظفين والمتطوعين

النسبة التقريبية	مستوى الرضا	الفئة
100%	راضي جداً	الإدارة
100%	راضي جداً	الموظفون
100%	راضي جداً	المتطوعون

التحليل:

- يظهر رضا كامل من قبل الإدارة والموظفين والمتطوعين، ما يعكس بيئة عمل إيجابية وتحفيز عالي للطاقتهم على تقديم أفضل مستوى خدمة.
- هذا الرضا يعزز استقرار الجمعية ويساهم في استمرار جودة الخدمات وتحقيق أهداف الجمعية بشكل فعال.



الرقم : التاريخ : المرفقات :

٤. نقاط القوة

- ارتفاع مستوى الرضا في جميع محاور الاستبيان لجميع الفئات (مستفيدين، موظفين، متطوعين، إدارة).
- التزام الموظفين والمتطوعين وتعاونهم المثمر مع الإدارة والمستفيدين.
- جودة الخدمات المقدمة وتوافقها مع احتياجات المستفيدين.
- الانطباع الإيجابي العام عن الجمعية من جميع الفئات المشاركة.
- بيئة عمل محفزة ومرنة تعزز رضا الموظفين والمتطوعين.

٥. فرص التحسين

- تحليل أسباب اختيار بعض المستفيدين "راضي" بدلاً من "راضي جداً".
- متابعة رضا جميع الأطراف بشكل دوري لضمان استمرارية الأداء المتميز.
- تعزيز قنوات التواصل المباشر بين المستفيدين والإدارة والموظفين.
- تنظيم برامج تحفيزية وتدريبية مستمرة للموظفين والمتطوعين للحفاظ على رضاهم.

٦. التوصيات

- الاستمرار في تطوير جودة الخدمات والمحافظة على مستوى الرضا العالي لجميع الأطراف.
- تنفيذ برامج تدريبية للموظفين والمتطوعين لتعزيز مهاراتهم وكفاءتهم.
- إعداد استبيان دوري بعد كل خدمة أو مشروع رئيسي لمتابعة التحسن في مؤشرات الرضا.
- مشاركة النجاحات مع جميع الأطراف لتعزيز روح الانتماء والتحفيز المستمر.

٧. الخلاصة

تشير نتائج الاستبيان إلى أن مستوى الرضا العام عن خدمات الجمعية وبيئة العمل مرتفع جداً لجميع الأطراف: المستفيدين، الإدارة، الموظفين، والمتطوعين. ويعكس ذلك نجاح الجمعية في تلبية احتياجات المستفيدين، وخلق بيئة عمل إيجابية ومستقرة، ويُوصى بالاستمرار في تطوير الأداء لضمان استدامة هذا الرضا العالي.