تحليل قياس رضا المستفيدين

مقدمة

في إطار سعي جمعية التنمية والتطوير بمحافظة الدوادمي إلى تحسين جودة خدماتها وتعزيز فاعلية برامجها بما يواكب احتياجات المجتمع المحلي، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان لقياس (البرامج المنفذة) ، بهدف جمع آراء الفئات المستهدفة وتحليلها بشكل علمي لدعم عملية اتخاذ القرار وتحسين الأداء المؤسسي .

أهداف تحليل قياس الرضا

- **عرض وتحليل نتائج الاستبيان** بطريقة منهجية تسهم في فهم مستوى الرضا العام.
- **استعراض أبرز المؤشرات الإحصائية** المتعلقة برضا المستفيدين وتقييمهم للبرامج والخدمات المقدمة.
- **التعرف على التحديات والفرص** من خلال تحليل الملاحظات والآراء التي طرحها المشاركون.
- **تقديم توصيات تطويرية واقعية** تعتمد على البيانات الفعلية لتحسين الأداء وجودة الخدمات.
- **دعم متخذ القرار** (مجلس الإدارة والإدارات التنفيذية) بمعلومات دقيقة تسهم في بناء قرارات استراتيجية فعالة.

النتائج

عدد المشاركين في الاستبيان : 88

أبرز الملاحظات الواردة في قياس رضا المستفيدين والحلول

❖ ***نجاح الإعلان وانتشاره في قنوات التواصل***

- لا أوافق: 0%
- محايد: 2%
- أوافق: 98%

الحل :الإعلان في أكثر من قناة والنشر على نطاق واسع .

❖ ***تقارب المستوى العلمي والعمري للمتدربين***

- لا أوافق: 5%
- محايد: 2%
- أوافق: 93%

الحل :التركيز على فئة الشباب والشابات مستقبلاً .

❖ ***المكان الجغرافي للقاعة مناسب***

- لا أوافق: 0%
- محايد: 5%
- أوافق: 95%

الحل :العمل على أن يكون هناك قاعة خاصة بالجمعية في موقع مناسب بإذن الله .

❖ ***ملاءمة أعداد المتدربين للقاعة***

- لا أوافق: 2%
- محايد: 2%
- أوافق: 96%

الحل :سيتم التخفيض بنسبة ٢٪ لحضور الدورات القادمة .

❖ ***زمن البرنامج التدريبي مناسب جدًا من حيث التوقيت الزمني (اليوم/التاريخ)***

- لا أوافق: 0%
- محايد: 4%
- أوافق: 96%

الحل :سيراعى اختلاف الفصول السنوية مستقبلاً .

❖ ***حقق البرنامج توقعاتي منه***

- لا أوافق: 2%
- محايد: 2.9%
- أوافق: 95.1%

الحل :سيتم التركيز على تحقيق الأهداف مستقبلاً .

❖ ***الترتيبات والتنظيم والمكان معد بالشكل الأمثل***

- لا أوافق: 0%
- محايد: 4%
- أوافق: 96%

الحل :سيتم التغيير جزئياً في اتجاهات المقاعد .

عرض النتائج على مجلس الإدارة

تم عرض نتائج تحليل الاستبيان على مجلس إدارة جمعية التنمية والتطوير بمحافظة الدوادمي في اجتماع مجلس الإدارة، حيث اطلع الأعضاء على البيانات والمؤشرات الرئيسية، وتم مناقشة أبرز النقاط التي وردت من المشاركين. وعلى ضوء ذلك، أقر المجلس عددًا من التوصيات والملاحظات التطويرية التي تهدف إلى تعزيز الأداء وضمان مواءمة البرامج القادمة مع احتياجات المجتمع .

قرار مجلس الإدارة

تم اعتماد التغذية الراجعة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (2) بتاريخ 2024/6/6،
وأوصى المجلس لجنة التدريب والتطوير بالعمل على خطة تحسين الملاحظات وتعزيز الإيجابيات بشكل عاجل،
وإفادة أصحاب المصلحة باعتماد ملاحظاتهم والعمل على تحسينها .

والله الموفق ،،،