

جمعية إعاقة
المحتاجين بالحليفة



تقرير قياس الرضا

جمعية إعاقة المحتاجين بالحليفة



2024

الملخص

يُظهر التقرير الحالي نتائج استبيان قياس الرضا الموجه لأصحاب العلاقة في "جمعية اعانة المحتاجين بالحليفة". بشكل عام، يتمتع أداء الجمعية بتقييم إيجابي بنسبة 70%، مع رضا مماثل عن أداء الموظفين.

ومع ذلك، يُظهر التقييم الخاص بـ "البرامج والأنشطة" النسبة الأقل من الرضا، حيث يراها 40% من المشاركين "مقبولة" فقط. وتتوافق هذه النقطة مع المقترحات النوعية التي تركز على ضرورة تطوير البرامج، وإيجاد استثمارات لضمان الاستدامة، ورقمنة الخدمات، وتركيز الدعم على الفئات الأشد حاجة.

1. التحليل الكمي

يوضح التحليل الإحصائي لتقييمات المشاركين ما يلي:

أ. التقييم العام للجمعية:

- ممتاز: 20%
- جيد: 50%
- مقبول: 30%
- الملخص: 70% من المشاركين لديهم انطباع عام إيجابي (جيد أو ممتاز) عن الجمعية.

ب. تقييم برامج وأنشطة الجمعية:

- ممتاز: 25%
- جيد: 35%
- مقبول: 40%
- **ماللخص:** يُعد هذا المحور هو الأقل تقييماً، حيث بلغت نسبة الرضا الإيجابي (ممتاز وجيد) 60%، بينما يرى 40% من العينة أن البرامج والأنشطة في مستوى "مقبول"، مما يشير إلى فرصة كبيرة للتطوير في هذا الجانب.

ج. تقييم موظفي الجمعية:

- ممتاز: 30%
- جيد: 40%
- مقبول: 30%
- **الملخص:** يحظى الموظفون بتقييم إيجابي (ممتاز وجيد) بنسبة 70%، وهو ما يتوافق مع التقييم العام للجمعية ويعكس أداءً جيداً للكادر الوظيفي.



2. التحليل النوعي (تطلعات التطوير المستقبلية)

قدم المشاركون (4 ردود) عدة تطلعات هامة لتطوير عمل الجمعية، يمكن تلخيصها في المحاور التالية:

1. الاستدامة المالية وتنمية الموارد:

- العمل على "عمل استثمارات للجمعية" لتمكينها من القيام بأعمالها.
- "إنشاء متجر إلكتروني ومشروع استثماري للجمعية".

2. تطوير البرامج والخدمات:

- "تطوير برامج الجمعية" بشكل عام.
- "الاهتمام بالفئات الأشد حاجة مثل المرضى والعجزة تكون لهم كفالة شهرية".

3. التحول الرقمي:

- "جعل جميع الخدمات المقدمة للمستخدمين إلكترونياً".

3. النتائج الرئيسية والتوصيات

بناءً على الربط بين النتائج الكمية والنوعية، نخلص إلى الآتي:

- **نتيجة:** يوجد عدم رضا نسبي عن "البرامج والأنشطة" الحالية (40% يرونها "مقبولة")، ويتوافق هذا مع المطالبة النوعية بـ "تطوير البرامج" و "الاهتمام بالفئات الأشد حاجة".
 - **توصية:** إعطاء الأولوية لمراجعة وتطوير حزمة البرامج والأنشطة المقدمة، مع دراسة إطلاق برنامج "كفالة شهرية" للفئات الأشد حاجة (المرضى والعجزة) لرفع مستوى الرضا في هذا الجانب.
- **نتيجة:** هناك وعي واضح من قبل المشاركين بأهمية الاستدامة المالية للجمعية.
 - **توصية:** البدء في دراسة جدوى لإنشاء "مشروع استثماري" و "متجر إلكتروني" لتنمية موارد الجمعية، تماشياً مع التطلعات المذكورة.
- **نتيجة:** توجد حاجة ملحة لتسهيل الوصول إلى الخدمات.
 - **توصية:** وضع خطة للتحول الرقمي بهدف "جعل جميع الخدمات المقدمة للمستخدمين إلكترونياً"، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتجربة المستخدم.

