

تحليل نتائج الاستبيان

التغذية الراجعة

جمعية أفلاذ لتنمية الطفل

أولاً: مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تقديم تغذية راجعة تحليلية حول نتائج رضا المستفيدين من خدمات جمعية أفلاذ لتنمية الطفل، وذلك ضمن جهود تحسين الخدمات وتطوير البرامج المقدمة للأطفال والأسر، وتحقيق التوافق مع احتياجات المجتمع وفقاً لرؤية الجمعية ورسالتها في تمكين وتنمية الطفل.

ثانياً: أبرز مؤشرات الرضا

استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي، جاءت مؤشرات الرضا كما يلي:

المؤشر	النسبة	الملاحظات
الرضا العام عن الخدمات	٩٦٪	مرتفع ويدل على جودة الأداء
رضا المستفيدين عن التعامل الإنساني	٩٢٪	يعكس احترافية العاملين وحسن التعامل
رضا المستفيدين عن وضوح الإجراءات	٨٠٪	يحتاج إلى مزيد من التوضيح والتبسيط
رضا المستفيدين عن سرعة الاستجابة	٩٠٪	مستوى متميز يعزز ثقة المستفيد
رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية	٩٤٪	مؤشر منخفض نسبياً ويستدعي التطوير

ثالثاً: نقاط القوة

- التعامل الإنساني والاحترام، حيث أظهرت التغذية أن المستفيدين يشنون على أسلوب التعامل من قبل الموظفين بما يعزز الثقة والانتماء.
- تنوع البرامج والخدمات، إذ لوحظ وجود برامج متقدمة تساهم في تلبية احتياجات فئات متنوعة من الأطفال والأسر.
- الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية في خدمات الجمعية، مما يعزز الاستقرار النفسي للأسري والنفسى للمستفيدين.

- الخدمات الرقمية :لوحظ أن عددًا من المستفيدين يجدون صعوبة في الوصول إلى بعض الخدمات الإلكترونية.
- التفاوت بين الأقسام :وجود فروقات في مستوى جودة الخدمة والرضا بين الأقسام المختلفة.
- قلة المشاركة في تطوير البرامج :بعض المستفيدين يرغبون في أن يكون لهم دور في تحسين الخدمات.

١. تحسين تجربة المستخدم الرقمي:

- تطوير المنصة الإلكترونية لتكون أكثر سهولة وتفاعلية.
 - توفير دعم مباشر للمستخدمين عبر قنوات رقمية فعّالة.
٢. توحيد معايير الجودة بين الأقسام:
- إعداد دليل إجرائي موحد لضمان اتساق الخدمات.
 - عقد ورش عمل دورية لتطبيق معايير الجودة بشكل موحد.
٣. تعزيز مشاركة المستخدمين:
- إشراك المستخدمين في تصميم البرامج المستقبلية.
 - قياس رضاهم المستمر عن المبادرات والأنشطة التطويرية.

