



تحليل استبانة رضا المستفيدين (كسوة الشتاء)

١. معلومات عامة عن المستفيدين

توضح هذه الجداول الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الاستبانة.

الجنس	عدد المستجيبين	النسبة المئوية
ذكر	40	75%
أنثى	13	25%
المجموع	53	100%

جميع الردود البالغ عددها ٥٣، كانت من المستفيد نفسه، مما يعطي مصداقية عالية لنتائج الرضا.

٢. تحليل مستوى الرضا حسب المعايير

تم قياس مستوى الرضا عبر عدة محاور رئيسية، وهي: المساعدة، الجودة والكمية، طريقة التوزيع، تعامل الموظفين، وقنوات التواصل.

مستويات الرضا العامة

يوضح الجدول التالي التوزيع العام لدرجات الرضا عبر المحاور الخمسة.

مستوى الرضا	المساعدة	الجودة والكمية	طريقة التوزيع	تعامل الموظفين	قنوات التواصل
ممتاز	94%	93%	88%	97%	95%
جيد جدًا	5%	6%	9%	3%	4%
جيد	1%	1%	3%	0%	1%
مقبول	0%	0%	0%	0%	0%
ضعيف	0%	0%	0%	0%	0%

- ملاحظة بسيطة: يتضح من الجدول أن أعلى نسبة رضا كانت في "تعامل الموظفين" (٩٧٪ ممتاز)، مما يؤكد على جودة التفاعل الإنساني مع المستفيدين. في المقابل، حصلت "طريقة التوزيع" على أقل نسبة رضا "ممتاز" (٨٨٪) مقارنة بالمحاور الأخرى، وهو ما قد يشير إلى وجود فرصة للتحسين في هذا الجانب.





٣. الاقتراحات والملاحظات

قدم المستفيدون ملاحظات قيّمة تهدف إلى تطوير المشروع. أبرز الملاحظات تمحورت حول:

- القسائم الشرائية: العديد من المستفيدين عبروا عن رغبتهم في الحصول على قسائم شرائية (كوبونات) بدلاً من الملابس الجاهزة. هذا يتيح لهم اختيار الملابس التي تناسب احتياجاتهم الفعلية.
- المساعدة النقدية: طالب بعض المستفيدين بالحصول على مساعدات نقدية مباشرة بدلاً من المساعدات العينية، مما يمنحهم مرونة أكبر في تلبية احتياجاتهم المتنوعة.
- نوع المساعدة: بعض المستفيدين ذكروا حاجتهم إلى أجهزة تدفئة أو سخانات ماء كجزء من المساعدة، وهو ما قد يكون إضافة نوعية للمشروع.

٤. خلاصة النتائج والتوصيات

بشكل عام، مشروع "كسوة الشتاء" حقق نجاحاً باهراً من حيث رضا المستفيدين، حيث بلغت نسبة الرضا الكلي أكثر من ٩٠٪ في معظم المحاور.

التوصيات الرئيسية:

١. دراسة خيار القسائم الشرائية/المساعدات النقدية: الأخذ بجدية اقتراحات المستفيدين بتحويل المساعدة من عينية إلى نقدية أو قسائم، لزيادة مرونة المستفيدين.
٢. تحسين آلية التوزيع: رغم أن الرضا عن هذا المحور مرتفع، فإن وجود نسبة رضا "جيد" تشير إلى إمكانية تحسين آلية التوزيع لتصبح أكثر كفاءة وسلاسة.
٣. توسيع نطاق المساعدة: النظر في إضافة مستلزمات أخرى أساسية لفصل الشتاء، مثل أجهزة التدفئة، لتلبية احتياجات أوسع للمستفيدين.

إدارة الجودة





١٦	إجمالي عدد الردود
مستفيدون وعضو مجلس إدارة	الفئات المشاركة: تم تقسيم المشاركين
١٥	مستفيدون
١	عضو جمعية عمومية

أولاً: تحليل رضا المستفيدين

هذه هي الفئة الأكبر والأهم في الاستبيان. بشكل عام، تظهر النتائج انقسامًا واضحًا في الآراء، حيث توجد مجموعة كبيرة راضية جدًا، ومجموعة أخرى غير راضية.

١. تقييمات الخدمات (على مقياس من ١ إلى ٥)

المؤشر (السؤال)	متوسط التقييم	ملاحظات التحليل
مدى الاستفادة من خدمات الجمعية	4.47 / 5	تقييم مرتفع جدًا، يدل على أن المستفيدين يشعرون بقيمة الخدمات المقدمة.
مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك	4.20 / 5	تقييم عالٍ، يشير إلى أن الجمعية تنجح في فهم متطلبات المستفيدين.
مدى سرعة تواصل الموظف المختص معك	4.00 / 5	جيد، ولكن أقل من المؤشرات السابقة، قد تكون هناك حالات فردية من التأخير.
ما تقييمك لجودة خدمات الجمعية	4.07 / 5	تقييم جيد جدًا يعكس جودة المخرجات.
ما تقييمك لسرعة تلبية طلبك	4.00 / 5	يتماشى مع سرعة التواصل، وهي نقطة جيدة يمكن تحسينها أكثر.
مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية	4.20 / 5	نتيجة إيجابية جدًا وتعكس رضا عامًا مرتفعًا لدى غالبية المستفيدين.

الاستنتاج الرئيسي: المستفيدون الذين يتلقون الخدمة بالفعل راضون جدًا ويمنحون تقييمات شبه كاملة (٥/٥). ومع ذلك، يوجد ٤-٥ مستفيدين منحوا تقييمات منخفضة جدًا (١ أو ٢)، مما أثر على المتوسط العام. هذا يعني أن المشكلة ليست في جودة الخدمة، بل في الوصول إليها أو في تلبية طلبات معينة.





٢. تحليل الملاحظات والاقتراحات (الأسئلة المفتوحة)

يمكن تصنيف ملاحظات المستفيدين إلى ثلاث فئات رئيسية:

شكروثناء (إيجابي):	"كل عام وأنتم بخير، أشكر الجمعية على تقديم سهولة وصول المستفيد للخدمة."
	"أسأل الله أن يوفق الجميع."
	عبارات شكر وتقدير أخرى.
طلبات مساعدة (بحاجة متابعة):	"أرغب بالتسجيل كمستفيد."
	"أتمنى مساعدتي / أرجو قبول طلبي."
	"بحاجة لسكن تنموي."
	"لسا ما ساعدتني."
اقتراحات للتحسين:	"زيادة الشفافية في قرارات الإدارة."

توصية عاجلة: من الضروري التواصل بشكل فوري مع المستفيدين الذين قدموا طلبات مساعدة أو عبروا عن عدم رضاهم (أصحاب التقييمات المنخفضة) لفهم مشاكلهم وحلها.

ثانياً: تحليل رد عضو الجمعية العمومية (عدد ١)

- وضوح أهداف الجمعية: ٥/٥ (واضحة جداً)
- أسلوب التواصل مع الجمعية: ٥/١ (سيء جداً)
- درجة التواصل مع الجمعية: ٥/١ (ضعيفة جداً)
- الإجابة على الاستفسارات: ٥/١ (سيئة جداً)
- وصول تقارير الجمعية: ٥/٢ (ضعيف)
- اطلاع الجمعية على إنجازاتها: ٥/٥ (ممتاز)
- الرضا العام عن الجمعية: ٥/١ (غير راضٍ إطلاقاً)
- متابعة قنوات التواصل: نعم

الاستنتاج الرئيسي: هذا العضو لديه مشكلة جوهرية في التواصل مع إدارة الجمعية. على الرغم من أنه يرى الأهداف واضحة ويطلع على الإنجازات (ربما عبر القنوات العامة)، إلا أنه يشعر بعدم وجود تواصل فعال ومباشر معه كعضو، مما أدى إلى رضا منخفض جداً. الاقتراح الذي قدمه قد يكون مؤشراً على محاولات سابقة للتواصل لم يتم الرد عليها.

توصية: يجب على الإدارة العليا أو مسؤول علاقات الأعضاء التواصل المباشر مع هذا العضو لفهم أسباب هذا التقييم المنخفض والبحث اقتراحه.





ملخص النقاط الرئيسية والتوصيات النهائية

نقاط القوة:

١. رضا عالٍ جدًا من المستفيدين الذين حصلوا على الخدمة، مما يدل على جودة وكفاءة البرامج المنفذة.
٢. سمعة جيدة: معظم المستفيدين يشعرون أن الجمعية تتفهم احتياجاتهم وتقدم لهم فائدة حقيقية.
٣. وضوح الأهداف: أهداف الجمعية ورسالتها واضحة لدى شرائح مختلفة (مستفيدين وأعضاء).

نقاط للتحسين (فرص تطوير):

١. حالات عدم الرضا الفردية: وجود عدد من المستفيدين بتقييمات منخفضة جدًا يتطلب تحليلاً أعمق ومعالجة فردية لحالاتهم.
٢. التواصل مع أعضاء الجمعية العمومية: هناك فجوة واضحة في التواصل مع أعضاء الجمعية العمومية، مما قد يؤثر على دعمهم ومشاركتهم.
٣. إدارة الطلبات الجديدة: بعض الملاحظات تشير إلى أن هناك طلبات مساعدة لم تتم معالجتها بعد ("لما ساعدتني").

توصيات قابلة للتنفيذ:

١. فرز الردود السلبية: إنشاء قائمة بالمستفيدين الذين قيموا الرضا العام بـ ١ أو ٢، والتواصل معهم بشكل شخصي لفهم أسباب عدم الرضا والعمل على حلها.
٢. تفعيل التواصل مع الأعضاء: عقد اجتماع أو اتصال مباشر مع عضو الجمعية العمومية (وجميع الأعضاء الآخرين) لفهم تقييمهم وبحث سبل تحسين قنوات التواصل الداخلية.
٣. تحليل الاقتراحات: دراسة الاقتراحات المقدمة مثل "زيادة الشفافية" و "تطبيق التقارير الطبية" وبحث إمكانية تطبيقها.
٤. مراجعة تصميم الاستبيان: في المستقبل، يُفضل تصميم استبيانات منفصلة لكل فئة (المستفيدين، الأعضاء، الداعمين) لتجنب التداخل والحصول على بيانات أكثر دقة.





تحليل استبانة السلة الرمضانية

الموضوع

تحليل بيانات استبيان "مؤونة شهر رمضان" الذي شارك فيه 147 مستفيد.

الهدف

يهدف التحليل إلى فهم مدى رضا المستفيدين عن المساعدة المقدمة وتحديد فرص التحسين.

معلومات عامة عن المستفيدين

توضح هذه البيانات الخصائص الأساسية للمشاركين في الاستبيان.

عدد الردود الإجمالي	نوع المستفيد	نتيجة العدد	الوضع الوظيفي
١٤٧ رد.	٩٩٪ مستفيد مباشر	١٪ م عائلة المستفيد	٥٨٪ عاطل
		تعزمن موثوقية الاستبيان	٤٢ موظف

تحليل مستوى الرضا

تم تقييم مستوى رضا المستفيدين بناءً على عدة محاور رئيسية، وهي: المساعدة، الكمية والجودة، طريقة التوزيع، وتعامل الموظفين.

توزيع درجات الرضا

يوضح الجدول التالي نسبة الرضا لكل محور.

المحور	ممتاز	جيد جدًا	جيد	مقبول
الرضا عن المساعدة	89%	7%	4%	0%
الرضا عن الكمية والجودة	87%	9%	4%	0%
الرضا عن طريقة التوزيع	90%	8%	2%	0%
الرضا عن تعامل الموظفين	98%	1%	1%	0%





النتائج الرئيسية

١. رضا مرتفع عن تعامل الموظفين: حصل هذا المحور على أعلى نسبة رضا، حيث وصفه 98% من المستفيدين بأنه "ممتاز". هذا يدل على كفاءة الفريق الإداري والميداني واحترافيته.
٢. رضا عام مرتفع: تجاوزت نسبة الرضا "ممتاز" في جميع المحاور 85%، مما يعكس نجاح المشروع في تحقيق أهدافه وتلبية احتياجات المستفيدين.
٣. فرص للتحسين: رغم أن نسبة الرضا مرتفعة، إلا أن هناك نسبة قليلة من المستفيدين (بين ٢% و ٩%) أعطوا درجات أقل من "ممتاز". هذه النسبة الصغيرة تستحق المراجعة لفهم الأسباب وإجراء التحسينات اللازمة.

الاقتراحات والملاحظات

تم تجميع ملاحظات المستفيدين لتقديم رؤى حول كيفية تطوير المشروع مستقبلاً.

- تفضيل المساعدة النقدية أو القسائم:
 - طالب عدد من المستفيدين بتحويل المساعدة من عينية (مواد غذائية) إلى مساعدة نقدية أو قسائم شرائية.
 - الهدف من هذا الاقتراح هو منحهم حرية اختيار المواد التي يحتاجونها بالفعل، وتلبية احتياجاتهم المتنوعة.
- التعبير عن الشكر:
 - كانت غالبية الملاحظات إيجابية، حيث قدم المستفيدون الشكر والثناء للمؤسسة على جهودها وعملها الخيري.
 - هذا يعكس الأثر الإيجابي للمشروع على المستفيدين.
- مقترحات لزيادة المساعدة:
 - اقترح بعض المستفيدين زيادة كمية المساعدة لتناسب حجم أسرهم الأكبر، أو تكرار المساعدة أكثر من مرة في السنة.
 - كما طالب البعض بتنوع المساعدة لتشمل مواد أخرى مثل الأجهزة المنزلية أو أثاث.

الخلاصة والتوصيات

بناءً على التحليل، فإن مشروع "مؤونة شهر رمضان" حقق نجاحاً كبيراً في تحقيق رضا المستفيدين، خاصةً في جانب التعامل معهم.

التوصيات

١. النظر في خيار المساعدة النقدية أو القسائم: يجب على المؤسسة دراسة إمكانية تقديم المساعدة على شكل قسائم شرائية أو مساعدات نقدية، كخيار بديل للمساعدة العينية، وذلك بناءً على رغبة المستفيدين.
٢. التأكد من التوزيع العادل: رغم ارتفاع الرضا عن طريقة التوزيع، من المهم مراجعة النسبة الصغيرة التي لم تكن راضية تماماً لضمان وصول المساعدة بشكل عادل وفعال للجميع.
٣. تقييم الحاجة لزيادة المساعدة: يمكن إجراء دراسة إضافية لتقييم الاحتياجات الفعلية للأسر الكبيرة والنظر في إمكانية زيادة كمية المساعدة المقدمة لهم.

إدارة الجودة

