

التغذية الراجعة

من عمليات استبيانات قياس رضى المستخدمين لعام 2024م

تقرير نتائج استبيانات قياس رضا المستفيد لعام 2024م والتغذية الراجعة منها لجمعية أمّالج الخضراء

مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى عرض أبرز نتائج استبيانات قياس رضا المستفيدين لعام 2024م، والتي شملت فئات متعددة من المستفيدين من جمعية أمّالج الخضراء، وهي: أعضاء مجلس الإدارة، أعضاء الجمعية العمومية، الموظفون، والمتطوعون في المبادرات البيئية.

تم تحليل الردود واستخلاص أبرز نقاط القوة وفرص التحسين لكل فئة بهدف تعزيز جودة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين.

أولاً: رضا أعضاء مجلس الإدارة

نقاط القوة:

- 80% راضون جداً عن توقيت الاجتماعات وتنظيمها.
- 70% أكدوا أن عدد الاجتماعات كافٍ ويحقق الغرض.
- 60% يرون أن التواصل وتحديد المواعيد جيد.
- 70% لاحظوا أن القرارات المتخذة في الاجتماعات لها أثر إيجابي واضح على الجمعية.

مجالات التحسين:

- * بعض الأعضاء (20%-30%) يرون أن التفاعل داخل الاجتماعات يحتاج إلى تنشيط أكبر.
- * يوصى بتفعيل نظام المتابعة لتنفيذ القرارات وإتاحة مساحة أكبر للنقاش والمبادرة داخل الاجتماعات.

ثانيًا: رضا أعضاء الجمعية العمومية

نقاط القوة:

- 69.6% راضون جدًا عن وضوح أهداف الجمعية.
- 52.2% راضون جدًا عن أسلوب التواصل والتجاوب مع الاستفسارات.
- 43.5% راضون عن التقارير الدورية التي تصلهم من الجمعية.

مجالات التحسين:

- * 30-40% يرون أن التواصل الدوري بحاجة إلى تطوير.
- * يوصى بزيادة قنوات الاتصال مثل النشرات الإلكترونية والمجموعات الرسمية لتعزيز الشفافية والتفاعل

ثالثًا: رضا الموظفين

نقاط القوة:

- 80% راضون جدًا عن الصلاحيات الممنوحة لهم ودعم المدير المباشر.
- 60% يشعرون أن لديهم المعلومات الكافية لأداء مهامهم.
- 60% راضون عن روح الفريق في بيئة العمل.

مجالات التحسين:

- * 40-60% من الموظفين غير راضين عن مستوى الرواتب والحوافز السنوية.
- * يوصى بمراجعة سياسة المكافآت والتحفيز وربطها بالأداء، وتعزيز برامج التطوير المهني.

رابعاً: رضا المتطوعين والمشاركين في المبادرات البيئية

نقاط القوة:

- متوسط التقييم العام للمبادرات: 4.9 من 5 (ممتاز جداً).
- 96.4% أكدوا أن المواد والأدوات كانت كافية ومناسبة.
- 96.4% يرغبون بالمشاركة في مبادرات مستقبلية.
- أكثر ما أعجب المشاركين: روح الفريق، التنظيم، والأثر البيئي الإيجابي.

مجالات التحسين:

- * اقتراحات بتنوع المبادرات البيئية لتشمل المدارس والأحياء السكنية.
- * يوصى بإعداد نظام متابعة وتكريم للمتطوعين المميزين لتعزيز الاستدامة.

التوصيات العامة

1. تحسين قنوات التواصل الداخلي والخارجي عبر أدوات رقمية وتحديثات دورية.
2. رفع مستوى الرضا الوظيفي من خلال حوافز عادلة وبرامج تطوير مهني.
3. تعزيز ثقافة المشاركة في صنع القرار داخل الاجتماعات.
4. الاستمرار في دعم مبادرات البيئة مع التركيز على التوعية المجتمعية.
5. إعداد تقرير ربع سنوي لقياس التحسّن في مؤشرات الرضا ومتابعة التنفيذ.