

تقييم رضا المستفيدين عن خدمات جمعية تراميم لترميم منازل الأسر المتعففة

انطلاقاً من حرص جمعية تراميم على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للأسر المتعففة، وسعيًا إلى تعزيز الشفافية وتطوير الأداء المؤسسي، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان لقياس رضا المستفيدين عن خدمات الترميم المقدمة لهم. يهدف هذا التقرير إلى استعراض نتائج هذا الاستبيان وتحليلها، للوقوف على نقاط القوة وفرص التحسين في تجربة المستفيدين.

شملت الدراسة عددًا من المحاور الرئيسية التي تمثل مختلف مراحل رحلة المستفيد مع الجمعية، ابتداءً من سهولة الطلب، وسرعة الاستجابة، مرورًا بجودة الأداء والتعامل الإنساني، وانتهاءً بمستوى الرضا العام والصعوبات التي واجهها المستفيدون.

وقد تم تحليل النتائج بطريقة كمية ونوعية للوصول إلى مؤشرات دقيقة تعكس واقع الخدمات المقدمة، وتدعم اتخاذ قرارات تطويرية مبنية على بيانات موثوقة، ويأتي هذا التقرير ضمن جهود الجمعية المتواصلة لتحقيق التميز في خدماتها، وتعزيز أثرها الاجتماعي بما يحقق الكرامة والسكن اللائق للأسر المحتاجة.

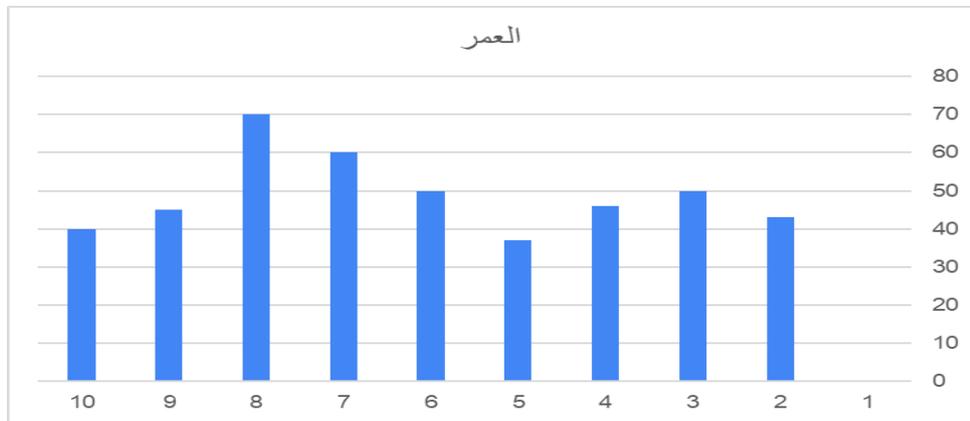
أهداف التقرير

- قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في مجال ترميم المنازل.
- تحليل جودة الأداء في مختلف مراحل تقديم الخدمة.
- رصد الصعوبات والتحديات التي واجهها المستفيدون أثناء التجربة.
- تقديم توصيات تطويرية تساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز كفاءة العمل.

منهجية التقرير

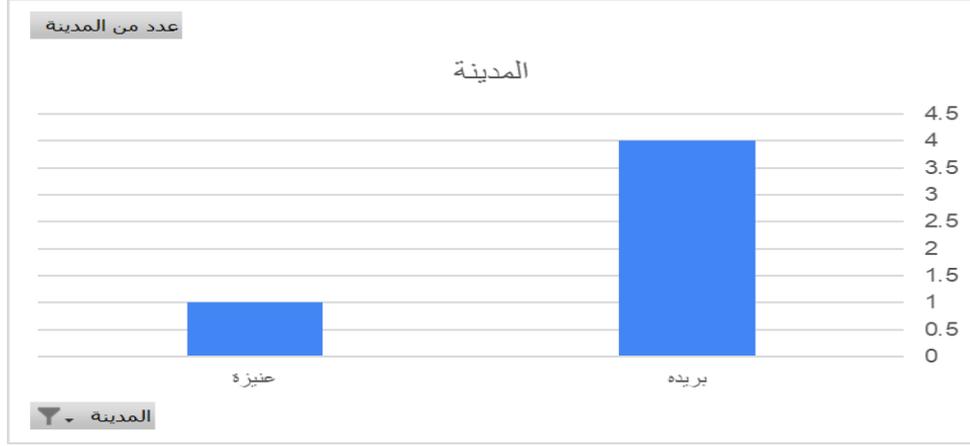
- تم الاعتماد على استبيان إلكتروني تم توزيعه على عينة المستفيدين من خدمات الترميم.
- شملت عينة التقييم عددًا من المحاور الكمية والكيفية، مثل: سرعة الاستجابة، جودة الترميم، تعامل الموظفين، مدة التنفيذ، وغيرها.
- تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، واستخراج النسب والمؤشرات لكل محور.
- تم عرض النتائج عبر رسوم بيانية توضيحية، يليها تحليل دقيق لكل محور على حدة.

أولاً: عمر المستفيد



أعمار المستفيدين في الجمعية يتراوح معظم المستفيدين بين ٤٠-٦٠ سنة، مما يشير إلى أن الجمعية تستهدف فئة عمرية غالباً ما تكون مسؤولة عن أسر وتعتمد بشكل كبير على المساعدة، كما ان وجود مستفيدين أقل من ٤٠ يدل على تنوع شرائح المستفيدين، هذه الفئة العمرية غالباً لديها وعي جيد بأهمية الخدمة ويمكن أن تقدم تغذية راجعة دقيقة.

ثانياً: المدينة او المحافظة للمستفيد

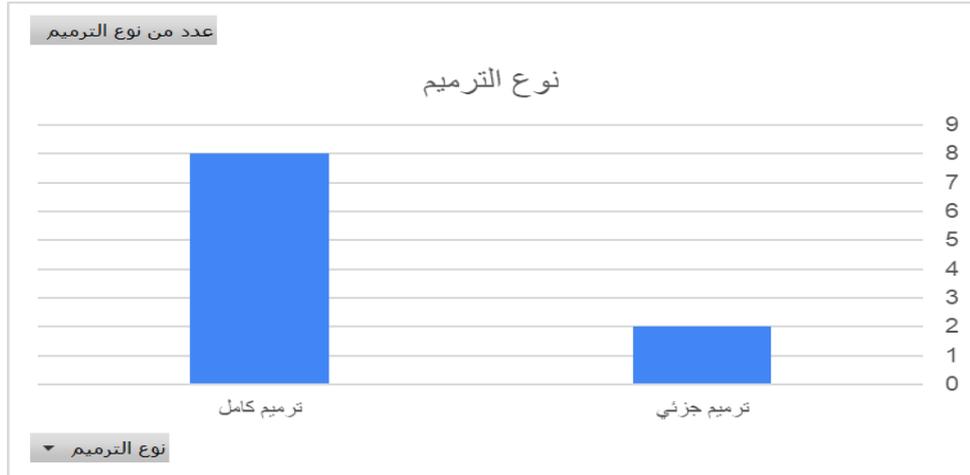


توزع المستفيدين يظهر انتشار خدمات الجمعية في عدة مدن، مما يعكس نطاقاً جغرافياً واسعاً،

التركيز الأكبر يبدو في مدينة بريدة، ما قد يدل على:

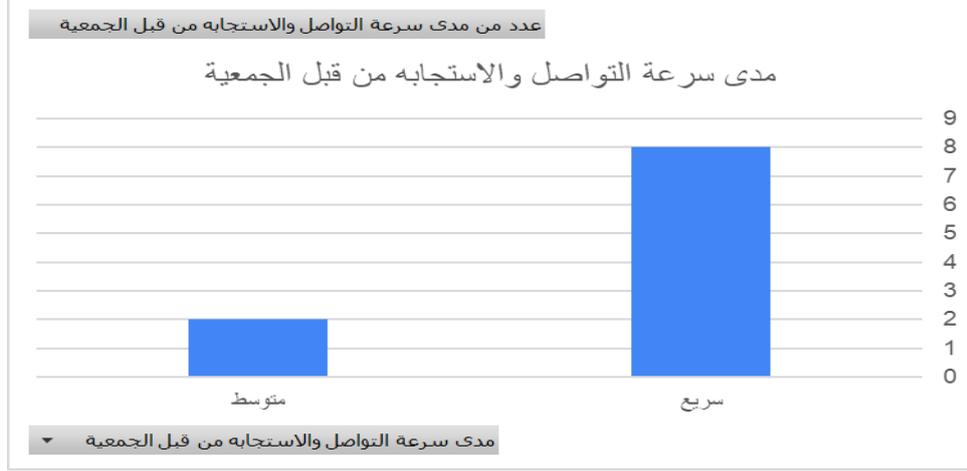
وجود حاجة أكبر فيها، أو كفاءة فرق العمل المحلي فيها، فمن المهم مقارنة التوزيع السكاني مع هذا التوزيع لتحديد العدالة في التغطية.

ثالثاً: نوع الترميم لمنزل المستفيد



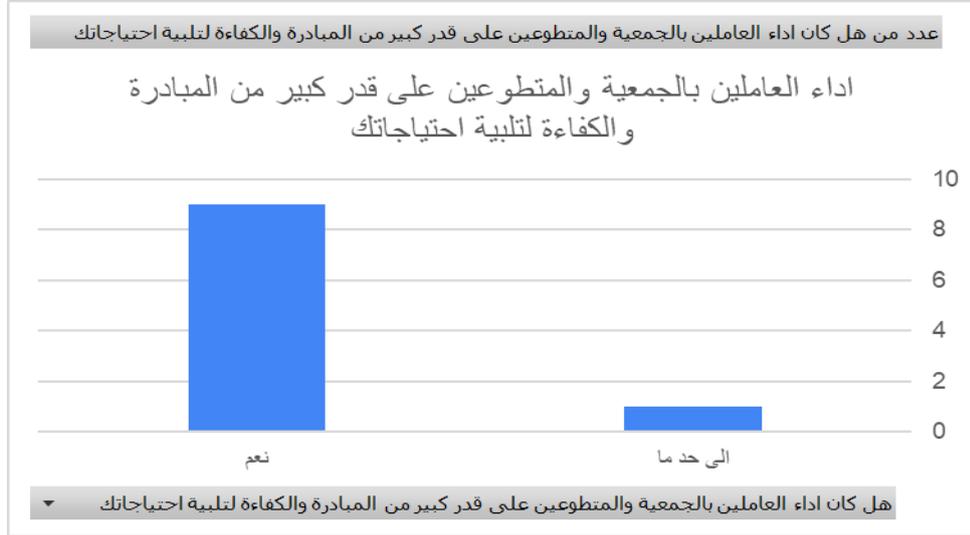
يظهر أن الترميم الشامل أو الأساسي (كهرباء، سباكة، أسقف) هو الأكثر شيوعاً حيث يمثل نسبة ٨٠٪، حيث ان أنواع الترميم المتكررة تعكس الحاجة الملحة لتحسين أساسيات المعيشة، فالجمعية تحاول تغطية جميع احتياجات الاسر المستفيدة بالترميم المتكامل، وقد يشير ذلك إلى ضعف البنية التحتية لمنازل الأسر المستفيدة.

رابعاً: مدى سرعة التواصل والاستجابة من قبل الجمعية



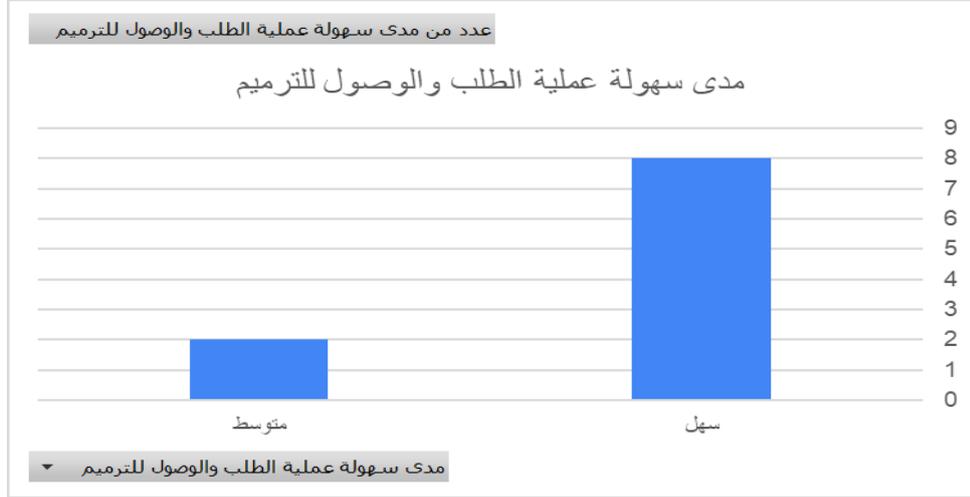
التواصل والاستجابة من قبل العاملين بالجمعية كانت اعلى من ٧٥٪ بأنها ممتازة، و ٢٥٪ فقط قِيموا جيد جداً، ما يبرز وجود مجال لتحسين سرعة الرد والمتابعة بين الإدارات داخل الجمعية.

خامساً: مستوى أداء العاملين بالجمعية والمتطوعين في تقديم الخدمة وتلبية احتياجات المستفيد



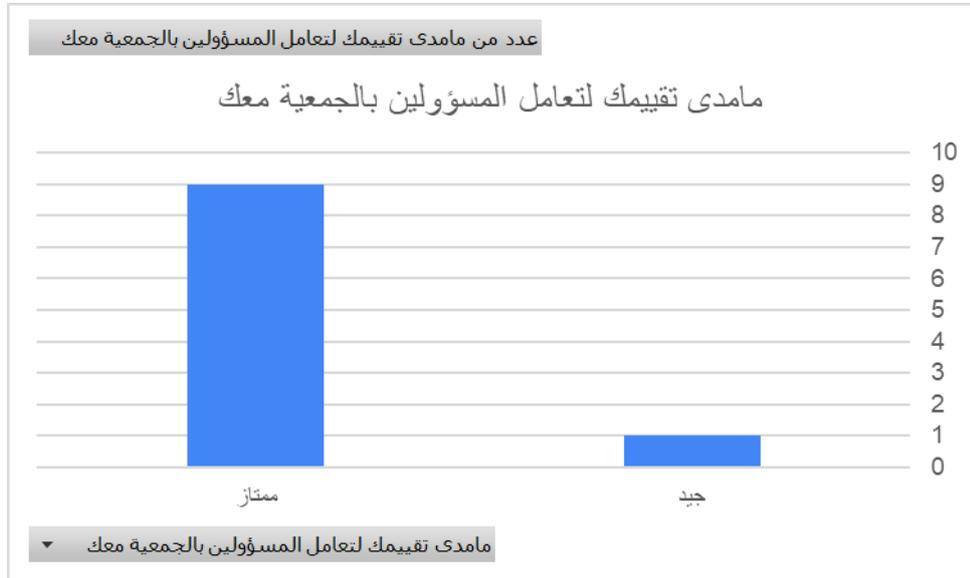
مستوى أداء العاملين والمتطوعين كان ممتاز حيث ان عدد كبير منهم يلبون احتياجات المستفيدين، فوجد نسبة عالية جداً من التقييمات كانت إيجابية (ممتاز أو جيد جداً) بنسبة ٩٠٪، وهذا يعكس جودة تدريب الموظفين والتزامهم، كما يدل على نجاح برامج التطوع، وهذا يعزز من الاستمرار في تطوير مهارات العاملين وحوافز التطوع.

سادساً: قياس عملية الطلب والوصول للترميم



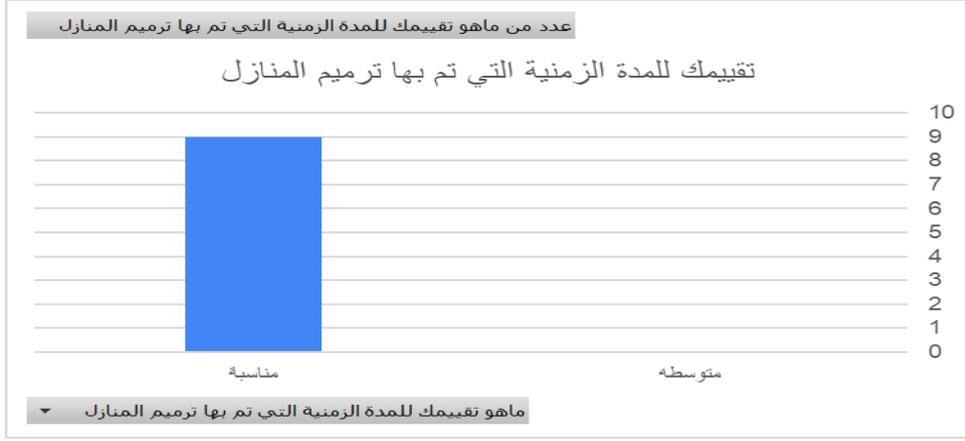
سهولة عملية الطلب والوصول لخدمات الترميم الغالبية قِيموا التجربة بأنها ممتازة أو جيدة جداً بنسبة ٨٥٪، وهذا يدل على عدم وجود أي تعقيد في الإجراءات وسهولة الوصول، وذلك يدعي ان الجمعية تستخدم النماذج المبسطة، و الدعم تقني المستمر والشرح الدائم لآلية التقديم.

سابعاً: قياس تعامل المسؤولين بالجمعية مع المستفيدين



بلغت نسبة تقييم تعامل المسؤولين في الجمعية مع المستفيدين ٩٠٪، مما يعكس تقديرًا عاليًا لاحترام ولباقة المسؤولين في التواصل مع المستفيدين. هذه النسبة المرتفعة، إلى جانب غياب الشكاوى، تعزز صورة الجمعية كمؤسسة إنسانية تلتزم بالحفاظ على كرامة المستفيدين وتراعي المعايير الأخلاقية والإنسانية في جميع مراحل التدريب والخدمة.

ثامناً: قياس المدة الزمنية التي تم بها ترميم المنزل للمستفيدين

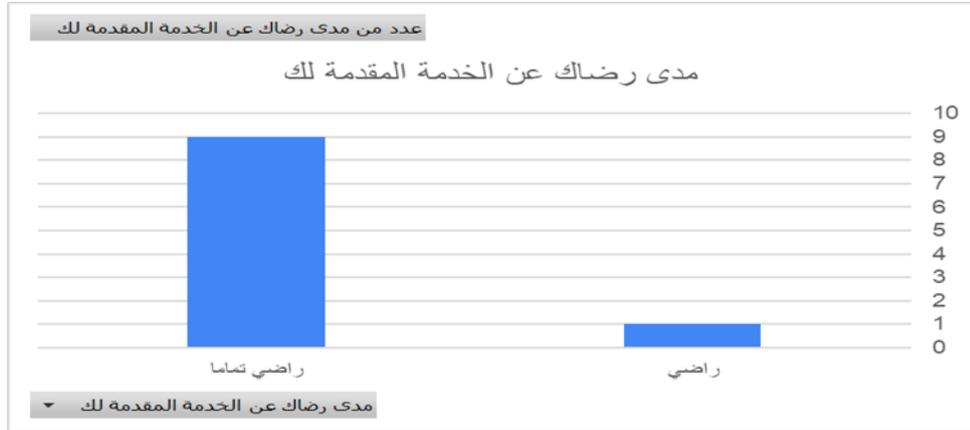


أظهرت نتائج الاستبيان أن غالبية المستفيدين راضون عن المدة الزمنية التي استغرقتها عملية الترميم بنسبة ٩٥٪، حيث تم تنفيذ الترميم خلال فترة تُعد مناسبة من وجهة نظرهم، دون تأخير مخل أو انتظار مفرط.

وتنعكس هذه على كفاءة في التخطيط والتنفيذ من قبل الجمعية، سواء في التنسيق مع الفرق الفنية أو في متابعة المقاولين.

ويشير رضا المستفيدين عن المدة إلى وجود انضباط في الجداول الزمنية واحترام لظروف الأسر المستفيدة، خاصة أن كثيراً منها يعيش في ظروف سكنية حرجة، كما يدل على أن الجمعية تملك آلية واضحة لإدارة المشاريع، وربما تستخدم أدوات متابعة دقيقة لضمان إنجاز الأعمال ضمن الوقت المحدد.

تاسعاً: قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم من قبل الجمعية



يعكس هذا المحور الانطباع العام للمستفيدين تجاه تجربة الترميم بالكامل، بدءاً من طلب الخدمة، ومروراً بالتنفيذ، وانتهاءً بجودة النتيجة النهائية.

حيث جاءت نتائج التقييم:

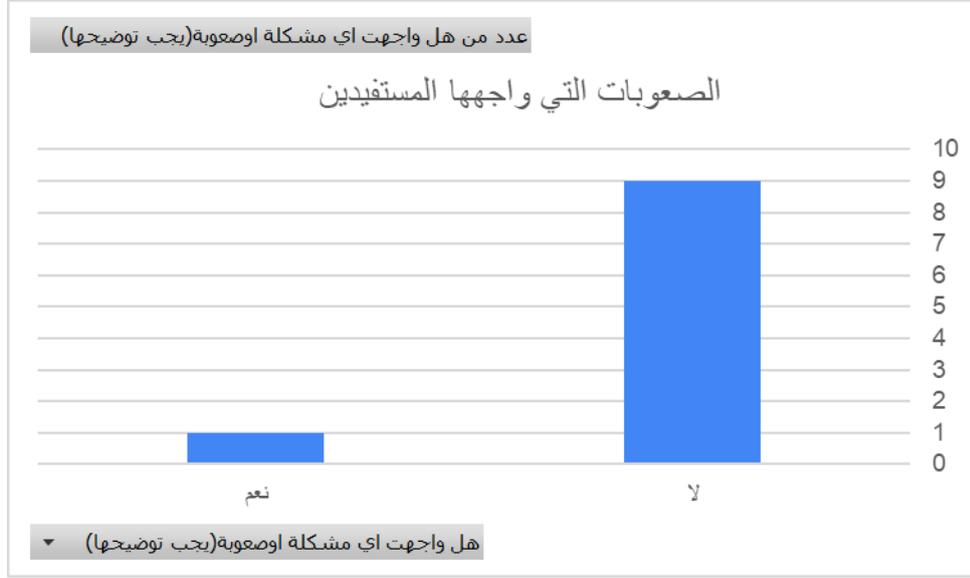
راضي تماما: ٥٨,٣٪

راضي: ٣٣,٣٪

غير راض: ٠٪

ونسبة الرضا العالية جداً (٩١,٦٪) من المشاركين (بين ممتاز وجيد جداً) تشير إلى أن الجمعية نجحت في تلبية توقعات المستفيدين، وحققت أثرًا إيجابيًا ملموسًا في حياتهم، وانعدام التقييمات الضعيفة (٠٪) يعد مؤشرًا قويًا على جودة الأداء، ويعكس الثقة العالية التي يحظى بها فريق العمل والخدمات المقدمة، حيث ان قياس رضا المستفيدين للخدمة المقدمة لهم يعكس أيضًا مدى تفاعل المستفيد مع كل التفاصيل (التواصل، التزام الوقت، نظافة العمل، التعامل الإنساني...) مما يجعله مؤشرًا شاملاً لأداء الجمعية.

عاشراً: معرفة الصعوبات التي واجهها المستفيدين



أظهرت نتائج الاستبيان أن المستفيدين لم يواجهوا صعوبات تُذكر خلال مراحل طلب الخدمة أو تنفيذ الترميم بنسبة ٩٥٪، مما يعكس تجربة إيجابية وسلسة في تعاملهم مع الجمعية، مما يشير إلى ان غياب الصعوبات بشكل كبير على ان الجمعية قامت بتهيئة تجربة خدمة منظّمة وواضحة ومبنيّة على تخطيط جيد، وهذا يدل على وجود آلية فعّالة في استقبال الطلبات، ومعالجة الاحتياجات، والتواصل مع المستفيدين، ومتابعة التنفيذ دون تعقيدات أو تأخير، كما يعكس قدرة الجمعية على تفادي العقبات المحتملة التي قد تواجه المستفيدين، مثل تعقيد الإجراءات أو ضعف التواصل أو تأخر الأعمال، فمن الدلالات الإيجابية وجود فريق عمل متمرس ومدرب على التعامل مع الفئات المستفيدة ووضوح خطوات وإجراءات التقديم والتنفيذ والتزام الجمعية بمتابعة الحالات والحرص على تقديم خدمة ذات جودة دون إرباك للمستفيد حيث ان بعض الصعوبات القليلة تمحورت حول: صعوبات في معرفة القبول من انعدامه والمدة الزمنية، بينما قلة الشكاوى تدل على كفاءة، لكن وجودها يشير إلى فرص لتحسين تجربة المستفيد.

اجمالي الاستبيان يوضح ما يلي:

م	المحور	المؤشر العام	التوصية
١	عمر المستفيدين	متعدد الشرائح	تخصيص خطط الترميم لتناسب احتياجات كل فئة عمرية، مع مراعاة توفير حلول مريحة وأمنة تناسب كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، إلى جانب تسهيل إجراءات التواصل مع الشباب والعائلات
٢	المدينة او المحافظة	في مدينة معينة	تغطية أكبر عدد من الاحتياجات والوصول للمستفيدين عن طريق التعاون المشترك للاماكن البعيدة والنائية.
٣	نوع الترميم	بالأغلب ترميم كامل	فتح مسارات حسب احتياج الاسر بما يتناسب مع قدرات الجمعية والتوسع في المجالات.
٤	التواصل والاستجابة	جيدة جدا	تسريع الردود والمتابعة
٥	أداء العاملين	ممتاز	الاستمرار بالتدريب
٦	سهولة الطلب	جيدة جدا	تبسيط الإجراءات
٧	تعامل المسؤولين	ممتاز	الحفاظ على المعايير
٨	مدة الترميم	مناسبة	التخطيط الزمني الجيد وتطويره
٩	رضا المستفيدين	ممتاز	تعزيز نقاط القوة
١٠	الصعوبات	محدودة	تحليل كل حالة وتحسين الإجراءات

نقاط القوة والضعف المستخلصة من تحليل نتائج الاستبيان التالية:

بعد تحليل نتائج الاستبيان، تم تحديد مجموعة من نقاط القوة التي تعكس الجوانب الإيجابية في أداء البرنامج أو الخدمة، بالإضافة إلى نقاط الضعف التي تشير إلى المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير. هذه النقاط تعكس تقييم المستفيدين وتجاربهم، مما يساعد في توجيه الجهود المستقبلية لتعزيز نقاط القوة ومعالجة التحديات بشكل فعال.

أولاً: نقاط القوة

- تنوع الفئات العمرية للمستفيدين: فوجود شرائح عمرية متعددة بين المستفيدين يعكس شمولية الخدمة واستهداف الجمعية لفئات متنوعة من المجتمع.
- نطاق جغرافي واسع: تغطية الجمعية لعدة مدن، مع تركيز على مدن معينة، يدل على قدرة الجمعية على الوصول لأكبر عدد من المستفيدين ضمن أولويات واضحة.
- نوعية الترميم المتكامل: التركيز على الترميم الشامل (كهرباء، سباكة، أسقف) يعكس حرص الجمعية على تقديم حلول متكاملة تلبي الاحتياجات الأساسية للأسر.
- جودة التواصل والاستجابة: تقييم عالي (٨٥٪ ممتاز و ١٥٪ جيد جدًا) يؤكد سرعة وفعالية استجابة الجمعية لمطالب المستفيدين.

- كفاءة وأداء العاملين والمتطوعين: نتائج ممتازة في تقييم أداء الموظفين والمتطوعين تعكس جودة التدريب والالتزام المهني، ما ينعكس إيجاباً على تجربة المستفيد.
- سهولة إجراءات الطلب والوصول للخدمة: تبسيط الإجراءات ووضوحها مكن المستفيدين من الوصول السلس للخدمة، مما يزيد من رضاهم.
- تعامل المسؤولين بلباقة واحترام: مؤشر قوي على الالتزام بالمعايير الأخلاقية والإنسانية في التعامل مع المستفيدين، ما يعزز ثقة الجمهور.
- الالتزام بالمدة الزمنية للترميم: رضا المستفيدين عن الفترة الزمنية يدل على تخطيط وتنفيذ فعال، مع قدرة على متابعة المشاريع ضمن الجدول المحدد.
- رضا عام مرتفع: نسبة رضا ٩١,٦% (راضٍ جداً وراضٍ تماماً) تعكس نجاح الجمعية في تحقيق توقعات المستفيدين.
- قلة الصعوبات والشكاوى: تجربة مستفيدين إيجابية مع غياب أو قلة الصعوبات يعكس جودة تنظيم العمل والتنسيق داخل الجمعية.

ثانياً: نقاط الضعف

- تركيز الخدمات في مدن محددة: رغم الانتشار، إلا أن تركيز الخدمات في بعض المدن دون أخرى قد يشير إلى ضعف في التغطية لبعض المناطق البعيدة أو النائية.
- فرص تحسين سرعة التواصل: رغم تقييم التواصل جيد جداً، إلا أن وجود ٢٥% من المستفيدين لم يمنحوا تقييم "ممتاز" يشير إلى إمكانية تسريع الردود والمتابعة بين الإدارات.
- قلة التنوع في مسارات الترميم: التركيز الكبير على الترميم الشامل قد لا يغطي كافة الاحتياجات المتنوعة للأسر، مما يفتح المجال لفتح مسارات ترميم مختلفة بناءً على الحاجة.
- بعض الصعوبات في معرفة حالة الطلب ومدة التنفيذ: وجود بعض الشكاوى القليلة المتعلقة بعدم وضوح قبول الطلب أو طول المدة يشير إلى ضرورة تحسين آليات التواصل والمتابعة مع المستفيدين.
- تحسين الإجراءات التقنية: رغم سهولة الطلب، يمكن العمل على المزيد من تبسيط وتحسين النماذج التقنية لضمان تجربة مستخدم أفضل.