



تقرير التغذية الراجعة من تقييم رضا المستفيدين

جمعية اصدقاء المرضى ببريدة

المقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تحليل وتقييم مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من جمعية اصدقاء المرضى ببريدة. تم جمع بيانات التغذية الراجعة باستخدام استبيانات موجهة واستطلاعات رأي للمستفيدين خلال عام 2023م.

المنهجية

- طريقة جمع البيانات:
تم استخدام استبيانات شملت أسئلة مغلقة ومفتوحة لقياس جوانب متعددة من رضا المستفيدين.
- عينة الدراسة:
223 مستفيد
- الأدوات المستخدمة:
استبيانات إلكترونية.

النتائج الرئيسية

مستوى الرضا العام:

- نسبة الرضا العام، مثل: "92% من المستفيدين راضون عن الخدمات المقدمة".

تحليل الفئات الرئيسية:

1. جودة الخدمة:

- [وصف التقييم،: "85% من المستفيدين يرون أن جودة الخدمات المقدمة عالية"].





2. سهولة الوصول إلى الخدمات:

○ [وصف التقييم، مثل: "88% من المستفيدين ذكروا أن الوصول إلى الخدمات يحتاج إلى تحسين"].

عقب استعراض تقارير رضا المستفيدين من الدورات التدريبية التي نظمتها الجمعية، قدم المجلس مجموعة من التوصيات لتحسين جودة البرامج التدريبية وزيادة رضا المستفيدين في المستقبل.

أولاً: نقاط القوة حسب تقارير المستفيدين

1. مستوى التنظيم الجيد: أشاد المستفيدون بترتيب الدورات وسلاسة الإجراءات، ما سهل عليهم الانضمام والاستفادة.
2. المحتوى التدريبي العملي: عبر المستفيدون عن استفادتهم من المحتوى المقدم، خاصة التطبيقات العملية التي ساعدتهم على تطوير مهاراتهم بشكل مباشر.
3. كفاءة المدربين: أبدى المستفيدون رضاهم عن مستوى المدربين وكفاءتهم في توصيل المعلومات والتفاعل مع المشاركين.

ثانياً: نقاط التحسين بناءً على توصيات المجلس

1. زيادة التنوع في المواضيع التدريبية:

○ أوصى المجلس بضرورة توسيع نطاق المواضيع لتشمل مجالات جديدة تواكب احتياجات السوق المحلي، مثل المهارات التقنية الحديثة والريادة الاجتماعية.

2. تحسين بيئة التدريب ووسائل الدعم:

○ أكد المجلس على أهمية تحسين القاعات التدريبية وتوفير وسائل تعليمية حديثة لضمان تجربة تعليمية مريحة وفعالة.

○ توجيه فريق الجمعية لتوفير وسائل دعم إضافية مثل المواد الرقمية والمصادر التعليمية لتمكين المستفيدين من مراجعة ما تعلموه بعد انتهاء الدورات.

3. تحسين آليات التقييم والمتابعة بعد التدريب:





○ إنشاء نظام متابعة مستدام للمستفيدين بعد انتهاء الدورات، بهدف قياس الأثر الفعلي على المدى الطويل والتعرف على التحديات التي قد تواجههم في تطبيق ما تعلموه.

○ تفعيل استبيانات دورية بعد انتهاء الدورات بفترة لضمان قياس الأثر والتعرف على احتياجات المستفيدين المستمرة.

4. توفير خيارات مرنة للحضور:

○ اقترح المجلس توفير خيارات تدريبية مرنة مثل الدورات المسائية أو التدريب عبر الإنترنت لتناسب ظروف المستفيدين المختلفة.

5. تحسين تجربة المستفيدين الضعاف في المهارات الأساسية:

○ توفير دورات تمهيدية للمستفيدين الذين يفتقرون إلى المهارات الأساسية، مثل مهارات الحاسب الآلي أو اللغة الإنجليزية، لضمان استفادتهم الكاملة من الدورات المتقدمة.

ثالثاً: توصيات إضافية

- زيادة الجلسات التفاعلية وورش العمل: اقترح المجلس أن تكون هناك جلسات تفاعلية ضمن الدورات، بما يساهم في رفع مستوى المشاركة.
- تقدير وتحفيز المتفوقين في الدورات: منح شهادات شكر أو تقدير للمتميزين، ما يعزز من روح الانتماء والولاء للجمعية.
- توسيع نطاق المستفيدين: دراسة إمكانية فتح المجال لفئات جديدة للاستفادة من الدورات، بما يعزز انتشار وتأثير الجمعية في المجتمع.

التوصيات

1. تحسين سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين.
2. تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات عبر تحسين القنوات الرقمية والميدانية.
3. تقديم برامج تدريبية للموظفين لتحسين التفاعل مع المستفيدين.
4. توسيع نطاق الخدمات لتلبية احتياجات فئات أكبر من المستفيدين.

