

استطلاع رأي العملاء لبرامج Pact في بيلاروسيا

مقدمة

في آب وأيلول 2015 ، أجرت Pact (منظمة دولية غير ربحية) استطلاعها الثاني على التوالي للعملاء لبرنامجها في بيلاروسيا. كان الغرض من المسح هو تقييم مستوى رضا العملاء فيما يتعلق بمساعدة Pact للمنظمات البيلاروسية وتلقي توصيات بشأن تحسين عمليات Pact مما يجعل عمل Pact أكثر فاعلية وملاءمة للمطالب المحلية.

المنهجية

يعتمد هذا النوع من التقييم الداخلي على التعليقات التي يتم جمعها من الشركاء وأصحاب المصلحة. كانت طريقة جمع البيانات المستخدمة عبارة عن استبيان عبر الإنترنت تم إرساله إلى 141 شخصًا يمثلون المنظمات الشريكة أو مستخدمي منتجات وخدمات Pact. على عكس استطلاع العام الماضي عندما تم إرسال الدعوة للمشاركة الطوعية في الاستبيان إلى أكثر من 750 شخصًا (ممثلو جميع المجموعات المشاركة في عمليات Pact بدءًا من 2011) ، هذا العام فقط أولئك الذين شاركوا في أنشطة Pact و / أو تلقوا الخدمات في الفترة من أيلول 2014 حتى أيلول 2015 دعيت للمشاركة. كان التغيير ضروريًا من أجل تركيز التقييم على فترة معينة والاستماع إلى التعليقات مباشرة من عملائنا المباشرين. شارك ستة وستون (66) شخصًا في الاستطلاع هذا العام ، وبلغ معدل الاستجابة 47%.

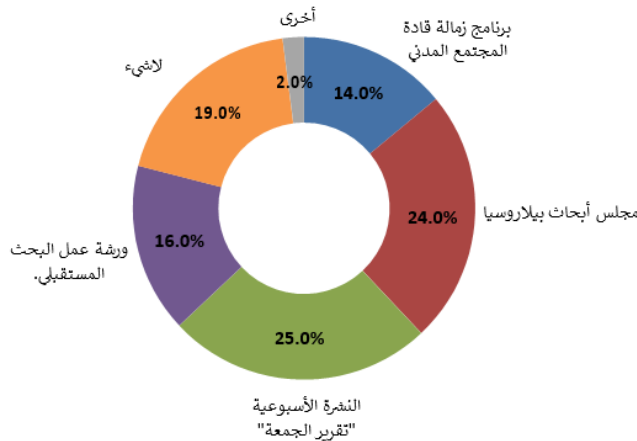
التركيز والعينة

بشكل عام ، كانت الأنواع التالية من دعم Pact وأنشطة Pact موضوع تقييم العملاء:

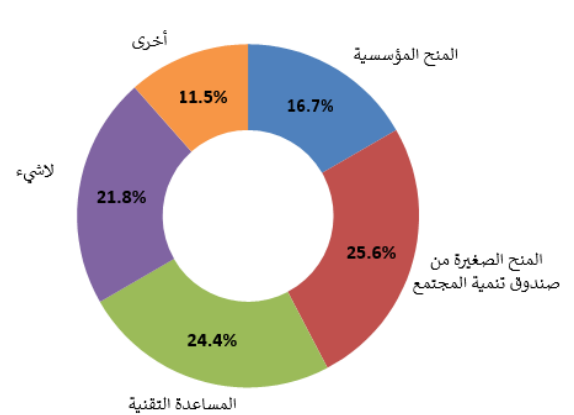
أنشطة	دعم
- برنامج زمالة قادة المجتمع المدني. - مجلس أبحاث بيلاروسيا (BRC) Belarus Research Council. - النشرة الأسبوعية " تقرير الجمعة " - ورشة عمل البحث المستقبلي.	- المنح المؤسسية (دعم مالي واسع النطاق وطويل الأجل) - المنح الصغيرة من صندوق تنمية المجتمع Community Development Fund (CMDF) - المساعدة التقنية (استشارة ، تدريب ، إرشاد)

هذا العام من بين متلقي دعم Pact الذين شاركوا في الاستطلاع ، 26% كانوا من الحاصلين على منحة CMDF ؛ 24% - تلقوا المساعدة التقنية (الاستشارات والدورات التدريبية وما إلى ذلك) ؛ و 17% كانوا شركاء مؤسسين (الرسم البياني 1). من بين المشاركين في نشاط الميثاق المشاركين في الاستطلاع ، كان 25% من المشاركين في تقرير الجمعة ؛ 24% من أصحاب المصلحة في مجلس أبحاث بيلاروسيا ؛ 16% - مشاركون في ورشة عمل البحث المستقبلي ؛ و 14% - زملاء برنامج قادة المجتمع المدني (انظر الرسم البياني 2).

الرسم البياني 2: أفاد المشاركون في الاستطلاع بأنهم شاركوا في نشاط Pact



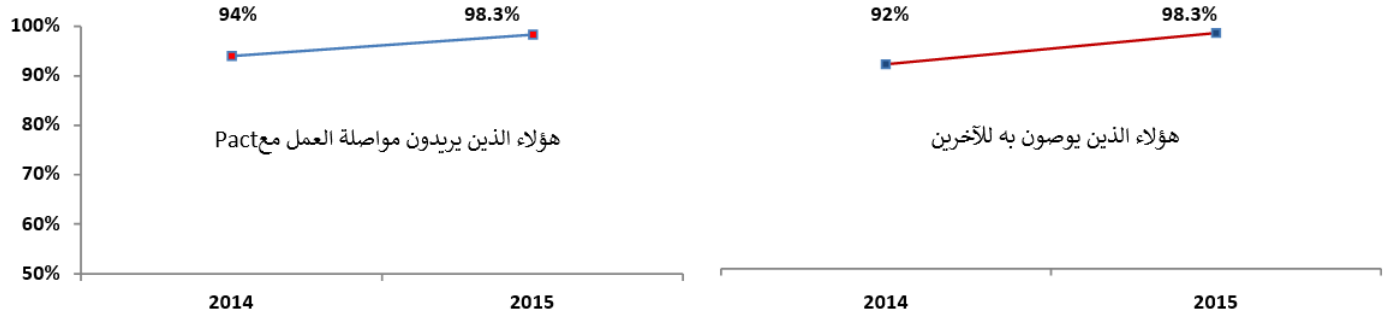
الرسم البياني 1: أفاد المشاركون في الاستطلاع أنهم تلقوا دعم Pact



النتائج الرئيسية

- **سهولة ممارسة الأعمال مع Pact.** وجد أكثر من نصف المجيبين أن ممارسة الأعمال معنا أمر سهل أو سهل للغاية (57%) ، بينما وجد 12% أنه "صعب" أو "صعب جدًا". ومع ذلك ، يرغب جميع المجيبين تقريبًا (98%) في مواصلة العمل مع Pact ويوصون به للآخرين (98%).

الرسم البياني 3: الاتجاهات في موقف المجيبين فيما يتعلق باستمرار العمل مع Pact والتوصية به للآخرين



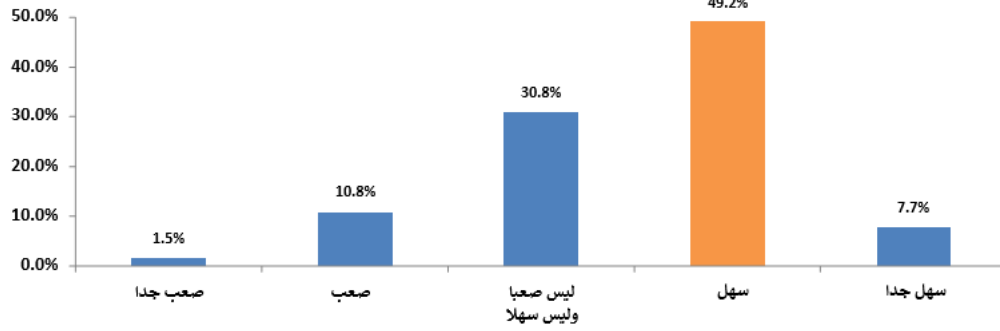
- **دعم Pact له تأثيرات متعددة على الشركاء.** أبلغت الغالبية العظمى من المستجيبين عن تغييرات إيجابية جلية ليس في حالة فردية، ولكن في العديد من المجالات المختلفة لتطوير مؤسساتهم. لاحظ معظم المجيبين تغيرات في الصورة العامة والاستدامة (كل منها ل 50%).
- **الاحترافية هي أكثر ما يميز أسلوب العمل في Pact.** عند تقييم أسلوب العمل في Pact، فإن الارتباط الوحيد بين المقترحات التي جمعت أكثر من 50% من خيارات المجيبين هي "الاحترافية". أقل اختيارات المجيبين جميعهم كانت تشير إلى خاصية مثل "القدرة على التنبؤ" (حوالي 9% فقط) الأمر الذي يوضح أن Pact تستطيع (وتهدف إلى) المفاجأة.
- **إعطاء الأولوية للموارد المالية على احتياجات متابعة التعليم.** الدعم المالي واسع النطاق وطويل الأجل (منحة مؤسسية) هو أكثر أنواع الدعم المطلوبة من Pact - يريد 77% من جميع المجيبين أن يكونوا متلقين لمنح مؤسسية في المستقبل. الدورات التدريبية الميسرة من قبل Pact في مجال التعليم المدني / غير الرسمي - برنامج زماله قادة المجتمع المدني هو أقل المنتجات المطلوبة من Pact ؛ اختارها 27% من المجيبين الذين يودون المشاركة فيها مستقبلاً.
- **بشكل عام ، تستجيب Pact لتوقعات العملاء.** وفقاً للمشاركين ، فإن دعم Pact (المنح المؤسسية ، CMDF والمساعدة الفنية) حساس بشكل عام لتوقعات العملاء - أفاد الغالبية العظمى من المجيبين (83%) بأن توقعاتهم قد تمت تلبيتها بشكل جيد مع جميع أنواع دعم Pact. نوع الدعم الأكثر استجابة لتوقعات المجيبين هو منحة CMDF (ذكر 87% أن توقعاتهم قد تم الوفاء بها بالكامل أو تقريباً بالكامل). من بين الأنشطة الرائدة في تلبية توقعات المجيبين "تقرير الجمعة" (ذكر 87% أن توقعاتهم قد تحققت بالكامل أو تقريباً بالكامل).
- **يتم بشكل عام تقييم أنشطة دعم Pact وأنشطة Pact على أنها مفيدة وذات جودة عالية.** يعتقد 97% من المجيبين أن جميع الأنواع الثلاثة لدعم Pact ذات جودة عالية (منحة مؤسسية ، CMDF ، ومساعدة فنية). تم تقييم أنشطة Pact (برنامج القيادة ، BRC ، تقرير الجمعة والبحث المستقبلي) بشكل منخفض، على الرغم من أن جميع أنواع الأنشطة يتم تقييمها عموماً على أنها ممتازة وذات جودة جيدة. من بين الجميع، تعد المنح المؤسسية هي الخدمة الأكثر فائدة (87%).
- **يحتاج العملاء إلى مزيد من الخدمات ودعم أطول أمداً وموارد أكثر من Pact.** تتضمن ثلاثة توصيات رئيسية للمجيبين لـ Pact والتي حصلت على معظم أصوات العملاء: 1) تقديم مجموعة أكبر من الخدمات للمنظمات الشريكة (63% ؛ 2) إطالة مقدار الوقت الذي يتم تقديم الدعم فيه (56%) و 3) منح المنظمات الشريكة المزيد من الموارد المالية (46%).

الملحق 1: النتائج التفصيلية

- يرى معظم المجيبين أن التعامل مع Pact سهل أو سهل للغاية.

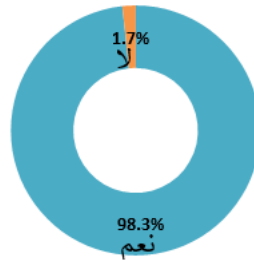
في حين أن معظم المجيبين يجدون أن التعامل مع Pact سهل (49,2%) أو سهل جدًا (7,7%) ، بالنسبة لـ 10,8% من المجيبين فإن التعامل مع Pact أمر صعب وبالنسبة لـ 1,5% صعب جدا (الرسم البياني 4).

الرسم البياني 4: سهولة التعامل مع Pact

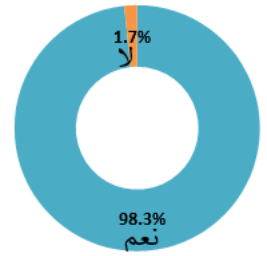


- ما يقرب من 100% من المجيبين يرغبون في مواصلة التعامل مع Pact ويوصون به للآخرين.

الرسم البياني 6: هل توصي الآخرين بالتعامل مع Pact؟



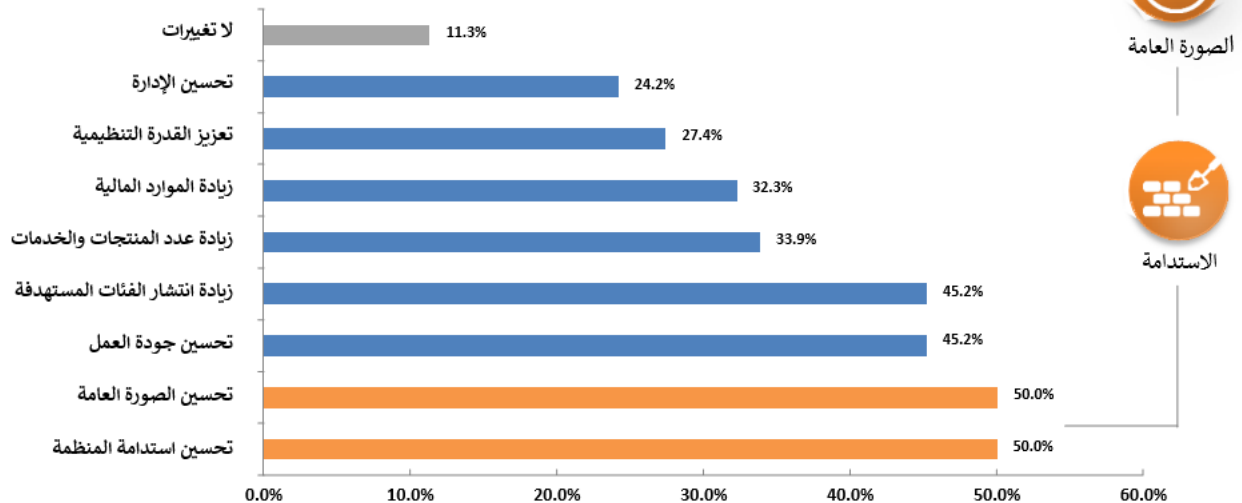
الرسم البياني 5: هل تريد الاستمرار في التعامل مع Pact؟



- أبلغت الغالبية العظمى من المجيبين عن تغييرات تنظيمية إيجابية نتيجة للعمل مع Pact.

لوحظت التغييرات الإيجابية في وقت واحد في أبعاد مختلفة من التطوير التنظيمي لمنظمات المجيبين ، ولكن في بعدين كالصورة العامة والاستدامة ، حدثت التغييرات لـ 50% من المجيبين لكل منهما. فقط 11.3% من المجيبين لا يرون أي تغييرات تنظيمية حدثت بفضل العمل مع Pact (رسم بياني 7)

الرسم البياني 7: تغييرات إيجابية في منظمات المجيبين



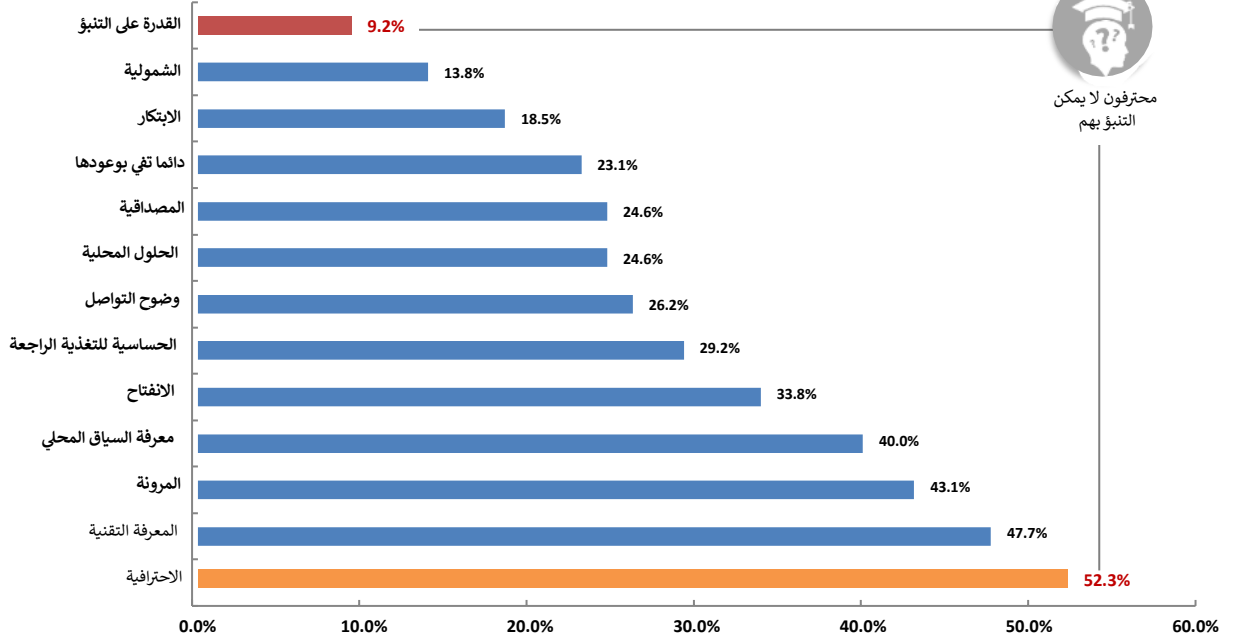
الصورة العامة



الاستدامة

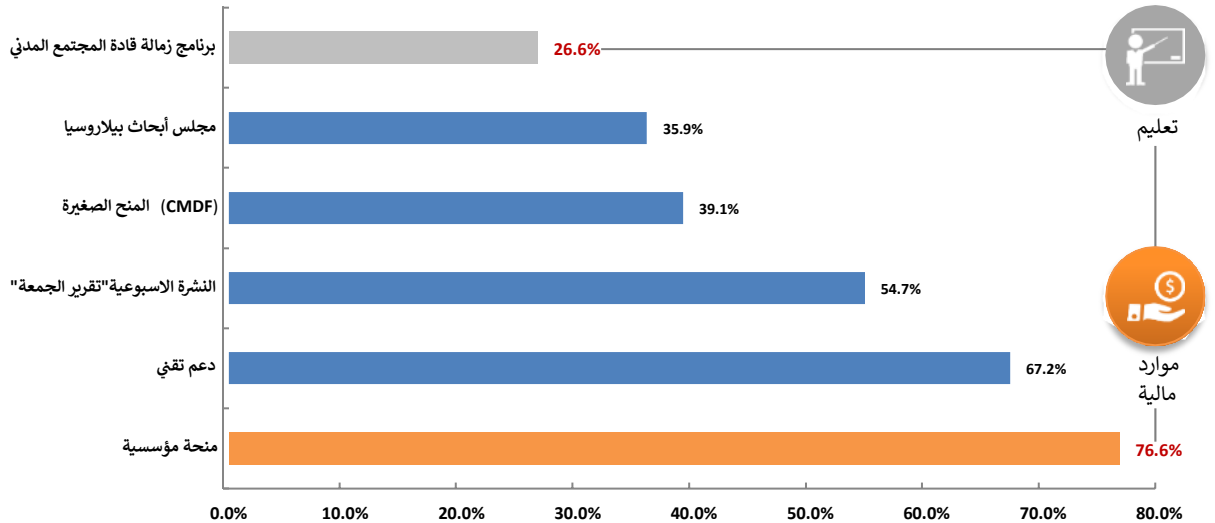
- الاحترافية هي أكثر ما يميز أسلوب عمل Pact. في حين أن السمة الوحيدة لأسلوب عمل Pact التي جمعت أكثر من 50٪ من خيارات المجيبين هي "الاحترافية" (52,3 ٪) ، يبدو أن "القدرة على التنبؤ" ليست الجانب الأقوى لدى Pact - فقط 9,2 ٪ من المجيبين يربطون هذه الخاصية بأسلوب عمل Pact (الرسم البياني 8)

الرسم البياني 8: أسلوب عمل Pact



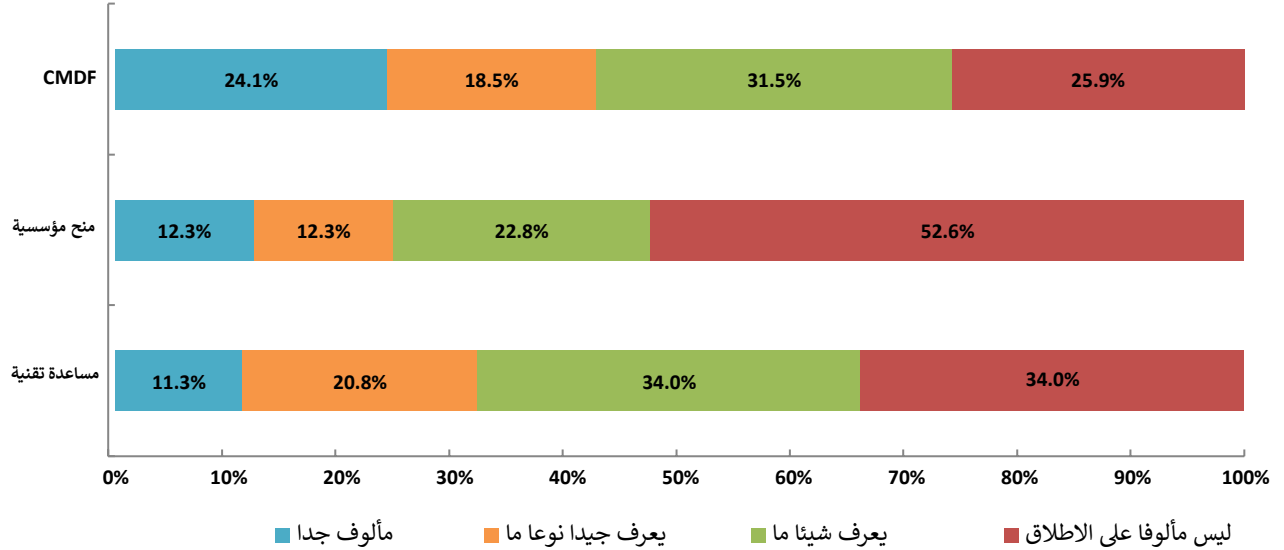
- خدمة Pact الأكثر طلبًا هي منحة مؤسسية ، وأقلها طلبًا هو برنامج القيادة. الإجابة عن السؤال "ما نوع الدعم الذي ترغب في تلقيه من Pact في المستقبل؟" اختار المجيبون المنحة المؤسسية على أنها أكثر أنواع الخدمة المطلوبة (6,76 ٪) ، بينما تم اختيار برنامج القيادة بنسبة 6,26 ٪ فقط (الرسم البياني 9).

الرسم البياني 9: ما نوع الدعم الذي ترغب في تلقيه من Pact في المستقبل؟



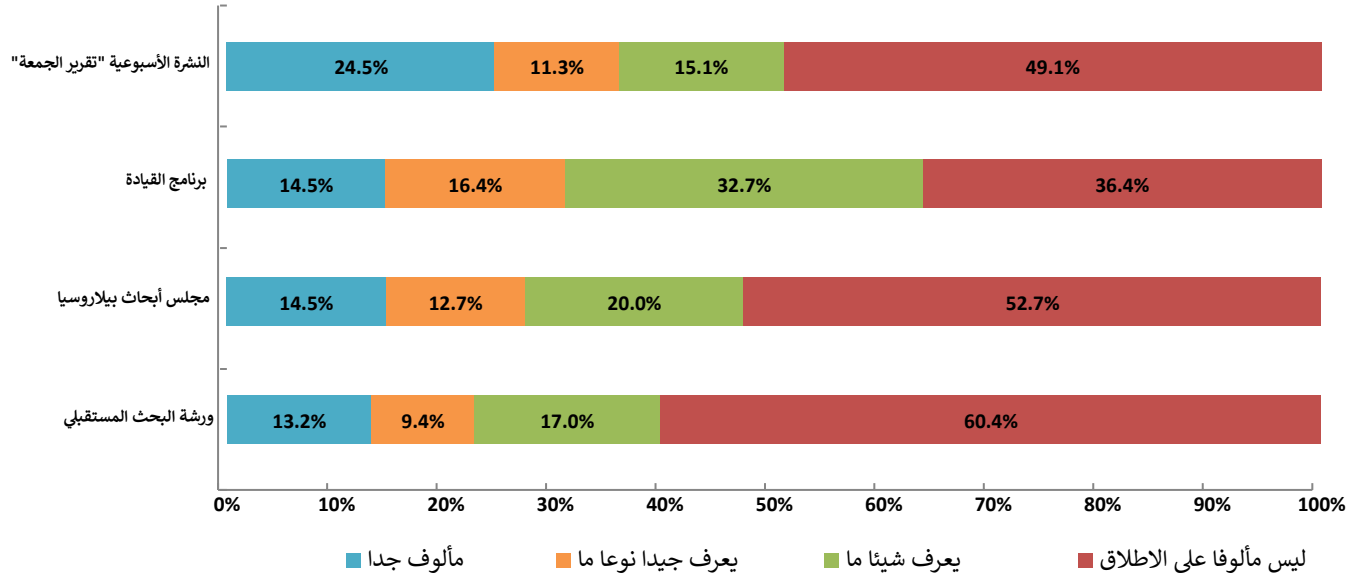
- في حين أن المجيبين على دراية جيدة بالمنح الصغيرة من CMDF ، فإن معظمهم لا يعرفون شيئاً عن المنح المؤسسية. عدد المشاركين في الاستطلاع الذين أفادوا بأنهم على دراية جيدة ("مألوف جداً" و "يعرف جيداً نوعاً ما" كإجابات تراكمية) بمنح CMDF الصغيرة هو 42,6٪. بلغ عدد المجيبين الذين هم على دراية جيدة بالمساعدة الفنية والمنح المؤسسية 32,1٪ و 24,6٪ على التوالي. المنح المؤسسية هي دعم Pact الذي يكاد لا يدرك المجيبون عنه شيئاً - أفاد 52,6٪ أنه "ليس مألوفاً على الإطلاق" (الرسم البياني 10).

الرسم البياني 10: وعي العملاء بأنواع مختلفة من دعم Pact



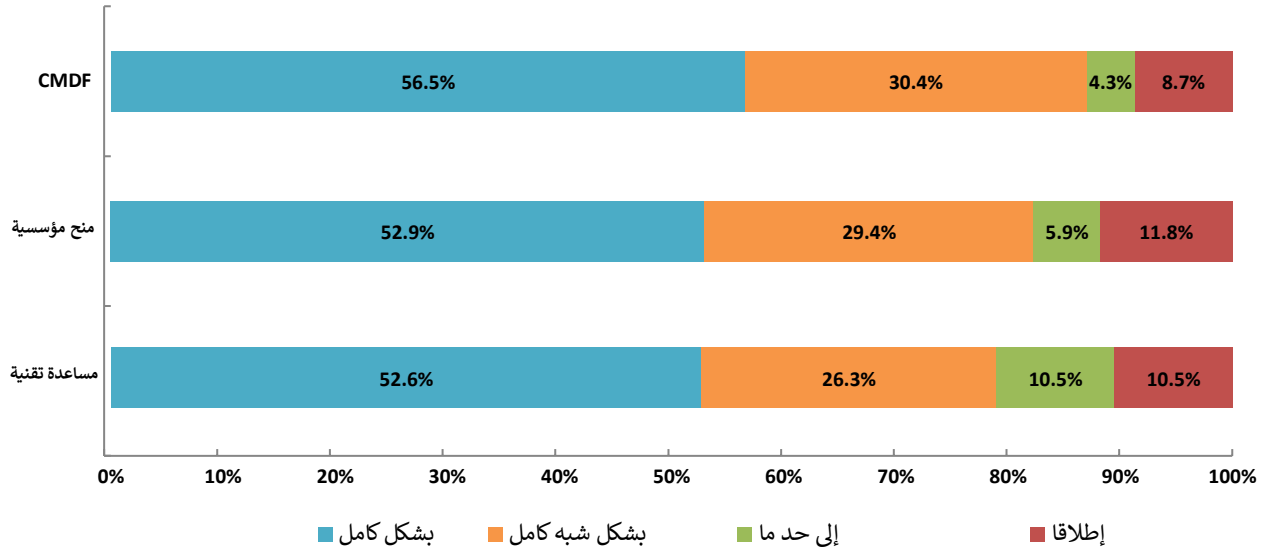
- تسود هذه بين المجيبين الذين ليسوا على دراية بأنشطة Pact الرئيسية. النشرة الأسبوعية "تقرير الجمعة" هي نشاط Pact الذي يكون المجيبون على دراية به أكثر من غيره - أفاد 35,8٪ أنهم على دراية جيدة ("مألوف جداً" و "يعرف جيداً نوعاً ما" كإجابات تراكمية). قليل من المجيبين على دراية جيدة ببرنامج القيادة - 30,9٪. بلغ عدد المجيبين الذين هم على دراية جيدة بمجلس أبحاث بيلاروسيا والبحث المستقبلي 27,2٪ و 22,6٪ على التوالي. ومع ذلك ، يميل معظم المجيبين إلى عدم معرفة أي شيء عن أنشطة Pact الرئيسية. عدد هؤلاء الذين أبلغوا أنهم ليسوا على دراية على الإطلاق ب (1) البحث المستقبلي هو 60,4٪ (2 BRC - 52,7٪ ؛ 3) النشرة الإخبارية "تقرير الجمعة" - 49,1٪ ؛ (4) برنامج القيادة - 36,4٪ (الرسم البياني 11)

الرسم البياني 11: وعي العملاء بأنواع مختلفة من نشاط Pact



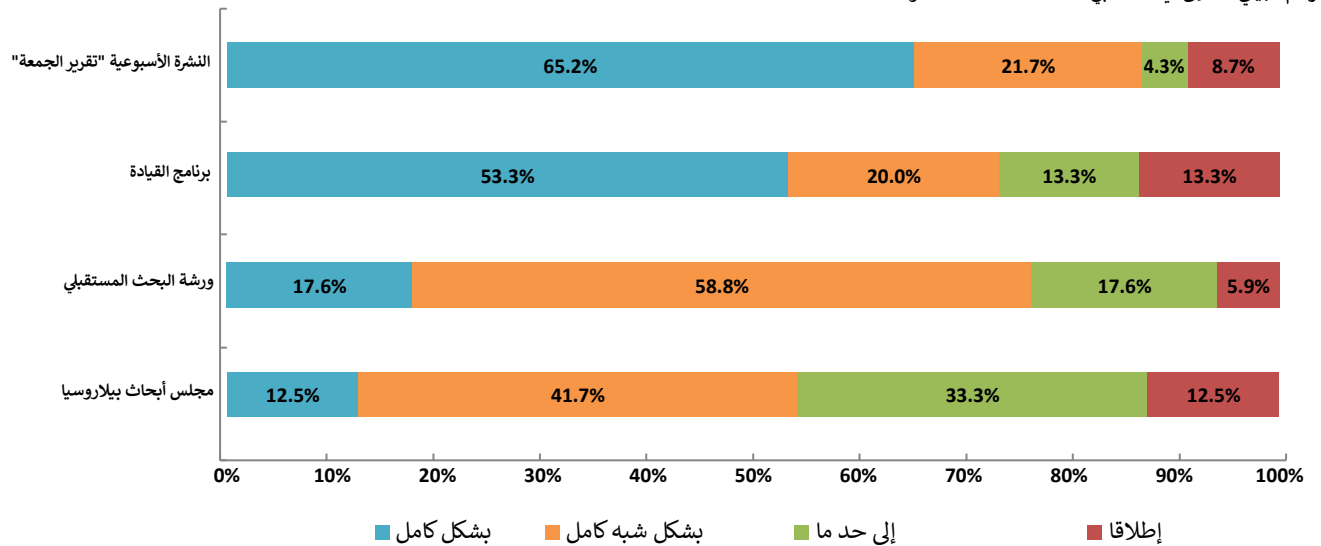
- جميع أنواع دعم Pact تفي بتوقعات الغالبية العظمى من المجيبين.
- في المتوسط 83٪ (متوسط القيمة للإجابات التراكمية "بشكل كامل" و "بشكل شبه كامل" لجميع أنواع الدعم الثلاثة) أفاد المجيبون أن دعم Pact يلبي توقعاتهم جيدًا. تعتبر منحة CMDF الأكثر حساسية لتوقعات المجيبين (تلبية توقعات 87 ٪). تعتبر المنحة المؤسسية الأقل حساسية لتوقعات العملاء (لا تلبي توقعات 11.8 ٪) (الرسم البياني 12).

الرسم البياني 12: إلى أي مدى تلبي أنواع مختلفة من دعم Pact توقعات العملاء



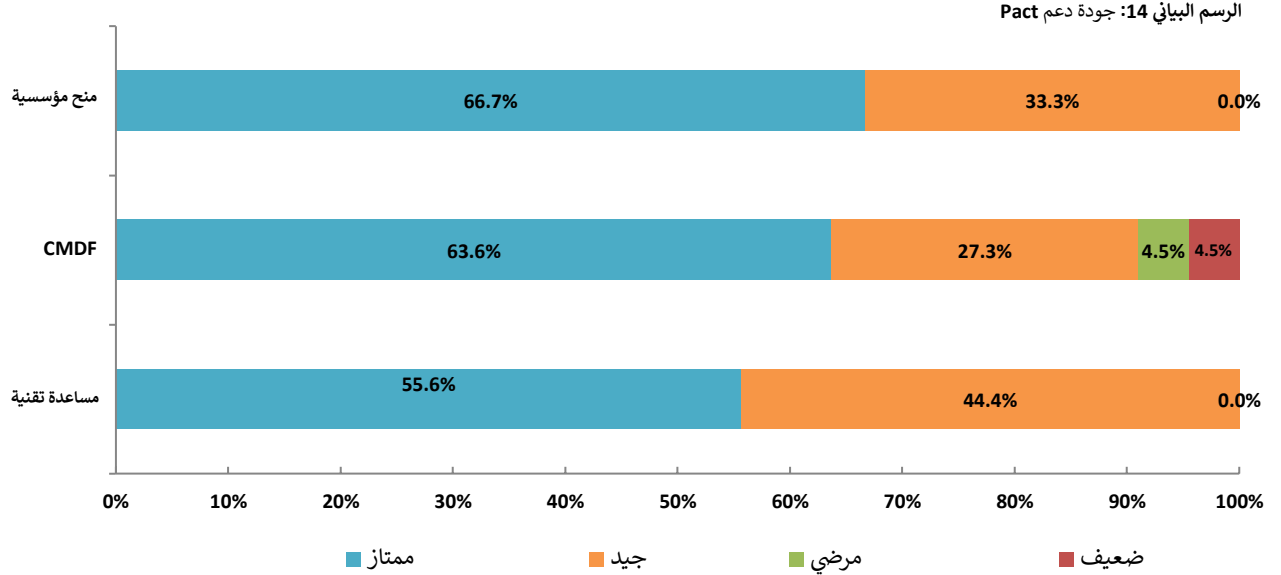
- تلبية أنشطة Pact المختلفة توقعات المجيبين بمدى مختلف.
- من وجهة نظر تلبية توقعات المجيبين ، فإن النشاط الرائد هو تقرير الجمعة مع 65,2 ٪ من المجيبين الذين تمت تلبية توقعاتهم بالكامل و 86,9 ٪ منهم تمت تلبية توقعاتهم بشكل جيد ("بشكل كامل" و "بشكل شبه كامل" للإجابات التراكمية). جمعت BRC أكبر عدد من الإجابات "إلى حد ما" (33.3 ٪). ينتمي أكبر عدد من المجيبين الذين لم تتحقق توقعاتهم على الإطلاق إلى برنامج القيادة (13,3 ٪) ، على الرغم من أن عدد المجيبين الذين حقق برنامج القيادة توقعاتهم كان كبيراً أيضاً (73.3 ٪) (الرسم البياني 13).

الرسم البياني 13: إلى أي مدى تلبي أنشطة Pact المختلفة توقعات العملاء



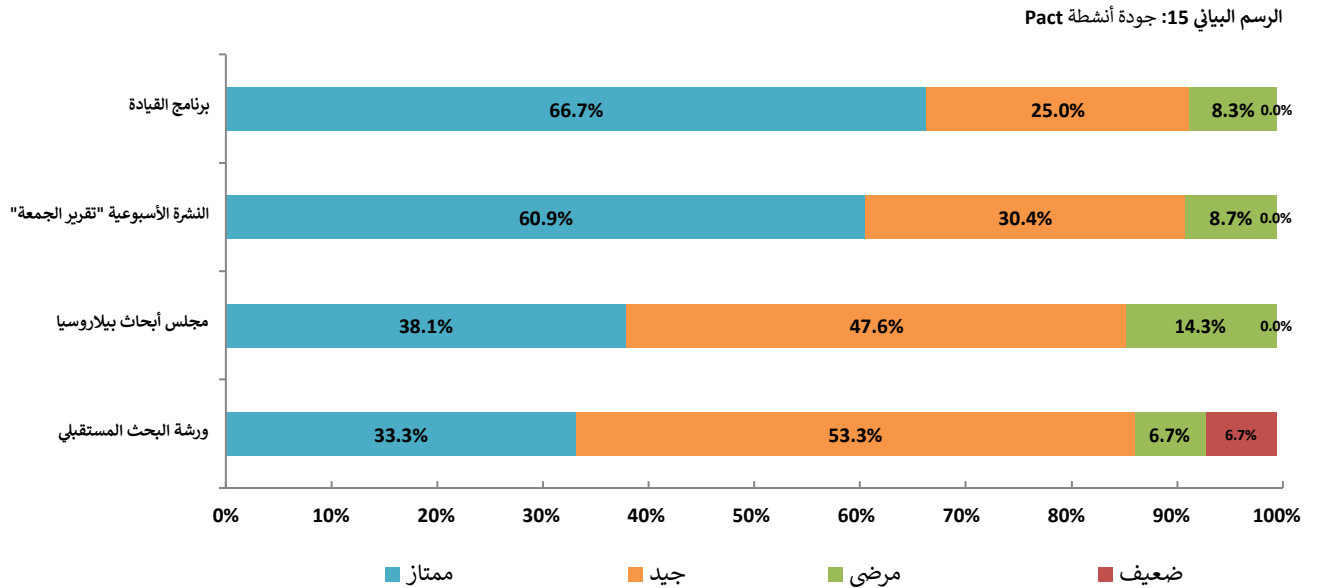
- يتم تصنيف جميع أنواع دعم Pact على أنها خدمات عالية الجودة.

وفقاً للمجيبين، فإن نوع دعم Pact ذو الجودة الأعلى هو المنحة المؤسسية - صنف أكبر عدد منهم جودته على أنها "ممتازة". العدد التراكمي للمستجيبين الذين صنفوا المنحة المؤسسية بجودة "ممتازة" و "جيدة" هو 100%. في حين أن عدد المستجيبين الذين صنفوا جودة المساعدة الفنية على أنها "ممتازة" هو 55.6%، فإن العدد التراكمي لـ "ممتاز" و "جيد" هو أيضاً 100%. بالنسبة لـ CMDF، فإن العدد التراكمي للإجابات "الممتازة" و "الجيدة" هو 91%، ولكن هناك بعض العملاء الذين صنفوا CMDF على أنه "مرضي" (4,5%) وجودة "ضعيفة" (4,5%) (الرسم البياني 14).



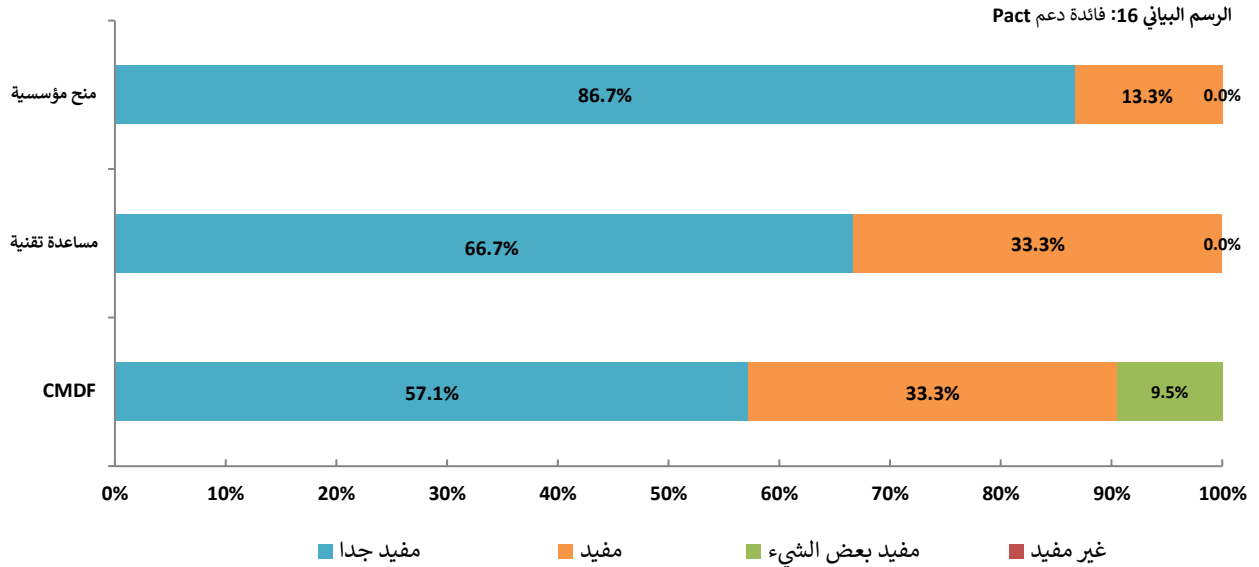
- يعتبر معظم المجيبين أن أنشطة Pact منتجات ذات جودة عالية.

صنف أكثر من نصف المستجيبين هذه الأنواع من أنشطة الميثاق مثل برنامج القيادة (66,7%) وتقرير الجمعة (60,9%) على أنها منتجات ذات جودة ممتازة. تم تصنيف ورشة عمل البحث المستقبلي وBRC على أنها ذات جودة ممتازة فقط بنسبة 33,3% و 38,1% على التوالي. ومع ذلك، عندما يتعلق الأمر بالإجابات التراكمية الممتازة وذات الجودة العالية، فإن عدد المجيبين الذين صنفوا البحث المستقبلي بهذه الطريقة هو 86,6% و 85,7% - BRC في الوقت نفسه، يعتبر البحث المستقبلي هو النشاط الوحيد الذي صنفه بعض المستجيبين (6,7%) على أنه ذو جودة ضعيفة (الرسم البياني 15).



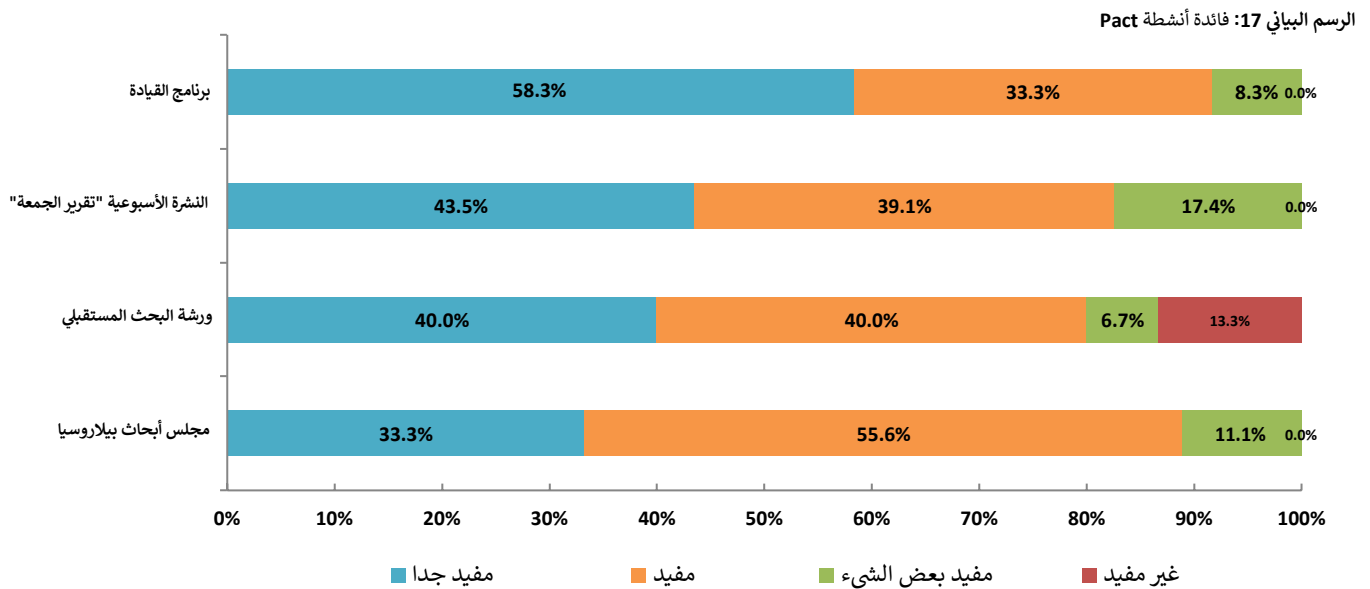
- صنف المجيبون كل دعم Pact على أنه خدمة مفيدة.

أكثر أنواع دعم Pact فائدة هي المنح المؤسسية (صنفها 86,7% على أنها "مفيدة جداً"). تم تصنيف المساعدة الفنية و CMDF أيضاً على أنها عالية جداً (100% من الإجابات التراكمية "مفيدة جداً" و "مفيدة" للمساعدة الفنية و 90,4% ل CMDF). CMDF هو النوع الوحيد من الدعم الذي يعتبره بعض المستجيبين (9,5%) نوع دعم "مفيد بعض الشيء" (الرسم البياني 16).



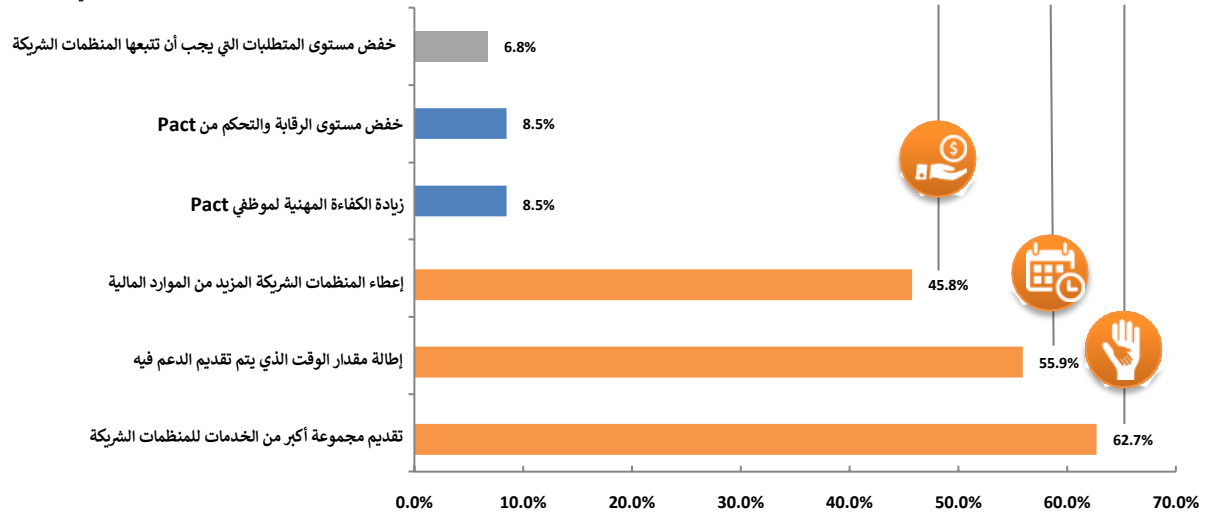
- يعتبر معظم المجيبين أن أنشطة Pact منتجات مفيدة.

كان النشاط الأكثر فائدة ل Pact وفقاً لرأي المجيبين هو برنامج القيادة الذي تم تقييمه بنسبة 58,3% على أنه "مفيد جداً" و 33,3% على أنه "مفيد". بشكل عام، يتم تقييم جميع أنواع نشاط الميثاق بشكل إيجابي من وجهة نظر فائدتها: الإجابات التراكمية "المفيدة جداً" و "المفيدة" لجميع الأنشطة تساوي أو تتجاوز 80%. النشاط الوحيد المصنف على أنه "غير مفيد" هو البحث المستقبلي (13,3%) (الرسم البياني 17).



- التوصية الأكثر شيوعاً لـ Pact للمستقبل هي توفير المزيد من الموارد المالية لفترة أطول ومجموعة أكبر من الخدمات المرافقة. تشمل التوصيات الثلاث الأكثر شيوعاً من المجيبين حول كيفية جعل عمليات Pact أكثر فاعلية وملاءمة للمطالب المحلية: 1) تقديم مجموعة أكبر من الخدمات للمنظمات الشريكة (62,7% ؛ 2) إطالة فترة تقديم الدعم (55,9% ؛ 3) منح المنظمات الشريكة المزيد من الموارد المالية (45,8%) (الرسم البياني 18).

الرسم البياني 18: توصيات العملاء بشأن Pact



--النهاية--