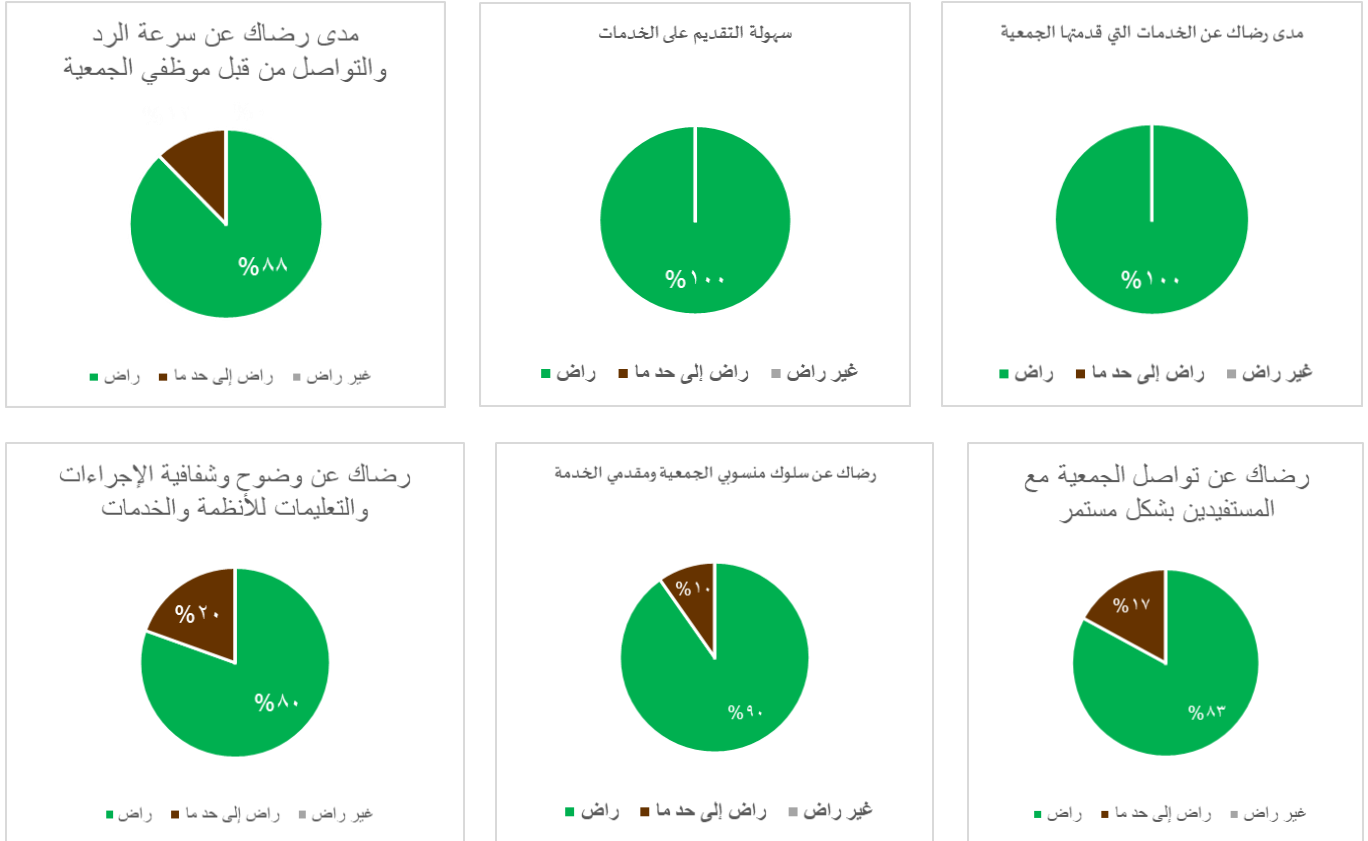




الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

نتائج قياس رضا المستفيدين

فيما يلي نتائج تقييم رضا المستفيدين عن خدمات جمعية البر الخيرية بظلم لعام ٢٠٢٣:



تقرير قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٣م

مقدمة

تم إجراء تقييم لقياس رضا المستفيدين عن جمعية البر الخيرية بظلم لعام ٢٠٢٣، بهدف قياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة، وتحديد النقاط الإيجابية وجوانب التحسين. شملت الأسئلة مجالات متنوعة تتعلق بالخدمات المقدمة، سهولة الوصول، سرعة الاستجابة، وضوح الإجراءات، والتواصل مع المستفيدين، وبلغ عدد الاستجابات في قياس الرضا ١٠٣ استجابة.

تحليل النتائج حسب الأسئلة

السؤال	نسبة الرضا	التحليل
مدى رضاك عن الخدمات التي قدمتها الجمعية	100%	رضا كامل عن جودة الخدمات المقدمة، مما يعكس تلبية احتياجات المستفيدين بشكل فعال.
سهولة التقديم على الخدمات	100%	تشير النسبة إلى أن عملية التقديم على الخدمات واضحة وسهلة للمستفيدين.
رضاك عن سلوك مندوبي الجمعية وحسن تعاملهم	90%	التعامل الاحترافي والاحترام الذي يقدمه الموظفون هو نقطة قوة واضحة للجمعية.
مدى رضاك عن سرعة الرد والتواصل من قبل موظفي الجمعية	83%	رضا مرتفع نسبياً، لكنه يشير إلى وجود مجال لتحسين سرعة الاستجابة لبعض الطلبات أو الاستفسارات.
رضاك عن تواصل الجمعية مع المستفيدين بشكل مستمر	83%	رضا جيد عن التواصل المستمر، ولكن يمكن تعزيز هذه النقطة من خلال زيادة البرامج التفاعلية أو استخدام وسائل أكثر شمولية.
رضاك عن وضوح وبساطة الإجراءات والتعليمات للخدمات	80%	يشير إلى رضا جيد، مع إمكانية تحسين الشرح والتعليمات المقدمة لتكون أكثر وضوحاً للمستفيدين.

النقاط الإيجابية

- جودة الخدمات المقدمة: المستفيدون يظهرون رضا تام عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- التعامل مع المستفيدين: حصل سلوك موظفي الجمعية على إشادة كبيرة.
- سهولة التقديم: يعكس رضا المستفيدين عن بساطة وسلاسة التقديم على الخدمات.



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

جوانب التحسين

١. سرعة الرد والتواصل:
٢. تحسين آليات الرد على المستفيدين بشكل أسرع، خاصة في الحالات الطارئة.
٣. التواصل المستمر:
٤. تفعيل قنوات إضافية لتواصل الجمعية مع المستفيدين مثل رسائل الواتس أب.
٥. وضوح الإجراءات والتعليمات:
٦. تحسين أسلوب تقديم التعليمات من خلال نشر طريقة التقديم على المنصات الإلكترونية للموقع.

التوصيات

١. تحسين سرعة الاستجابة:
٢. إنشاء فريق دعم مخصص للاستجابة السريعة للحالات الطارئة.
٣. زيادة التفاعل مع المستفيدين:
٤. تنظيم لقاءات دورية مع المستفيدين لتبادل الآراء والاقتراحات.
٥. تعزيز وضوح التعليمات:
٦. تصميم مواد توضيحية مبسطة عن الإجراءات (كتيبات، فيديوهات).
٧. تنوع قنوات التواصل:
٨. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو تطبيقات الهاتف لتسهيل وصول المعلومات للمستفيدين.

الخاتمة

يشير تحليل نتائج ١٠٣ استجابة إلى رضا كبير عن الخدمات المقدمة وسلوك الموظفين، مما يظهر التزام الجمعية بتقديم خدمات ذات جودة عالية. ومع ذلك، يُوصى بتعزيز سرعة التواصل ووضوح التعليمات لتحسين تجربة المستفيدين بشكل أكبر.