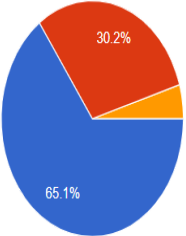
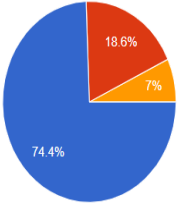
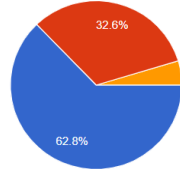
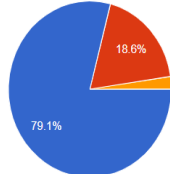
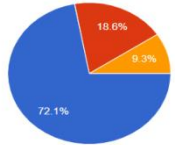


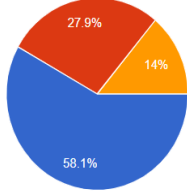
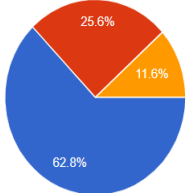
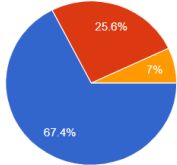
تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين والمجتمع عن الخدمات المقدمة من الجمعية لعام ٢٠٢٤م

م	السؤال	النتيجة	التحليل	التوصيات
١	هل تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية .	1. تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية رأى 43  ● راض جداً ● راض ● غير راض	من خلال النتائج تبين لنا مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة للجميع بنسبة ٦٥% وعند السؤال عن اسباب عدم الرضا تبين أن بعض المستفيدين لدينا لم يتواصل بشكل مناسب مع الخدمات المقدمة.	تم التوصية بأن تم التواصل الفردي مع كل مستفيد بعد الاستبيان وسؤاله عن النقاط التي لم تحز على رضاه ليتم العمل على تحسينها.
٢	يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر	2. يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر رأى 43  ● راض جداً ● راض ● غير راض	تبين أن المستفيدين راضين عن آلية الوصول لخدمات الجمعية والمعروضة في مواقع التواصل وموقع الجمعية الرسمي .	تم التوجيه بأن تم إرسال الخدمات والمشاريع والبرامج لكل مستفيد على وسيلة التواصل الخاص به ومن ثم السؤال عن مدى تناسب الخدمة مع احتياجاته.

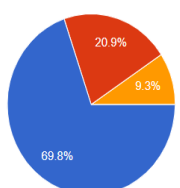
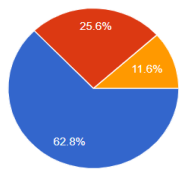
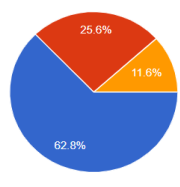
تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين والمجتمع عن الخدمات المقدمة من الجمعية لعام ٢٠٢٤م

م	السؤال	النتيجة	التحليل	التوصيات
٣	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسبة جداً.	3. المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسبة جداً؟ رأى 43 	من خلال النتائج تبين رضا المستفيدين عن سرعة تقرير الخدمات لهم في الجمعية .	تم التوصية بذكر مدة زمنية للمستفيدة لإنجاز الخدمة وفي حال التأخير عن تقديم الخدمة تم دراسة الأسباب والعمل على الحد من التأخير.
٤	تعامل منسوبي الجمعية مميز وراقي.	4. تعامل منسوبي الجمعية مميز وراقي؟ رأى 43 	من خلال النتائج تبين أن المستفيدات يلقن معاملة مميزة و راضية ومناسبة من جميع المنسوبات في الجمعية.	تم التوصية بوضع (صندوق الملاحظات) عبارة عن كتابة ملاحظة مع ذكر سبب الملاحظة أو شكر للموظفة أو العضوة التي تم التعامل معها من قبل المستفيدة.
٥	اداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة.	5. أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة؟ رأى 43 	من خلال النتائج تبين رضا المستفيدين عن مستوى العاملين بالجمعية من حيث الكفاءة وانجاز العمل.	تم التوصية بزيادة الدورات والورش التدريبية للعاملين بالجمعية في خدمة العملاء ومهارات التواصل مع الآخرين.

تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين والمجتمع عن الخدمات المقدمة من الجمعية لعام ٢٠٢٤م

م	السؤال	النتيجة	التحليل	التوصية
٦	استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقتنع.	6. استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقتنع؟ رأى 43  ● راضٍ جداً ● راضٍ ● غير راضٍ	من خلال النتائج تبين أن استجابة الجمعية بحاجة الى تطوير لتوفير طلبات المستفيدين يحوز على الرضا المطلوب .	تم التوصية بوضع خطة واستراتيجية تعمل على حل مشكلة الاستجابة وتوفر كافة المتطلبات للمستفيدين والتي تتوافق مع أعمال وأهداف الجمعية .
٧	تبدع الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار .	7. تبدع الجمعية و تبتكر خدمات جديدة باستمرار ؟ رأى 43  ● راضٍ جداً ● راضٍ ● غير راضٍ	من خلال النتائج تبين أن الجمعية بحاجة لتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها للمستفيدين .	تم التوصية بوضع خطة تعمل على ابتكار خدمات جديدة تحقق أهداف الجمعية .
٨	هل تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز .	8. هل تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز ؟ رأى 43  ● راضٍ جداً ● راضٍ ● غير راضٍ	من خلال تحليل النتائج تبين أن تواصل الجمعية مع المستفيدين بحاجة الى زيادة في الإنتاج .	تم التوصية بدراسة آلية للتواصل السريع والمتميز مع المستفيدين يتناسب مع قدرات الجمعية .

تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين والمجتمع عن الخدمات المقدمة من الجمعية لعام ٢٠٢٤م

م	السؤال	النتيجة	التحليل	التوصيات
٩	الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة.	٩. الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة؟ رأى 43 	من خلال النتائج تبين رضا المستفيدين عن اجراءات وتعليمات الجمعية رغم الحاجة لتطويرها وتحديثها.	تم التوصية بصياغة وتعديل بعض الاجراءات والأنظمة التي يتم العمل عليها في الجمعية وأن يتم نشرها لجميع المستفيدين في الجمعية.
١٠	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع.	١٠. شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع؟ رأى 43 	من خلال النتائج تبين اهتمام منسوبي الجمعية بالشكاوى المقدمة من المستفيدين.	تم التوصية لعمل تقارير بأهم وأبرز الشكاوى المقدمة و وضع الحلول والخطط لحل هذه المشكلات وعرض الحلول للمستفيدين.
١١	ما مدى رضاك لسرعة تلبية طلبك.	١١. ما مدى رضاك لسرعة تلبية طلبك؟ رأى 43 	من خلال النتائج تبين رضا المستفيدين من سرعة منسوبات الجمعية بالرد والتواصل.	تم التوصية لعمل خطة لحل مشكلة سرعة تلبية الطلبات من خلال ابتكار خدمة في الموقع الرسمي للجمعية.