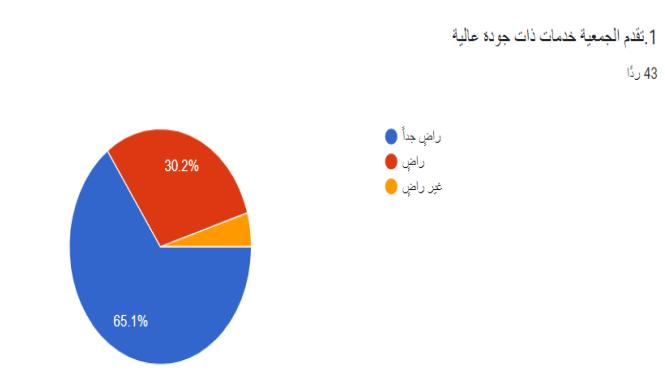
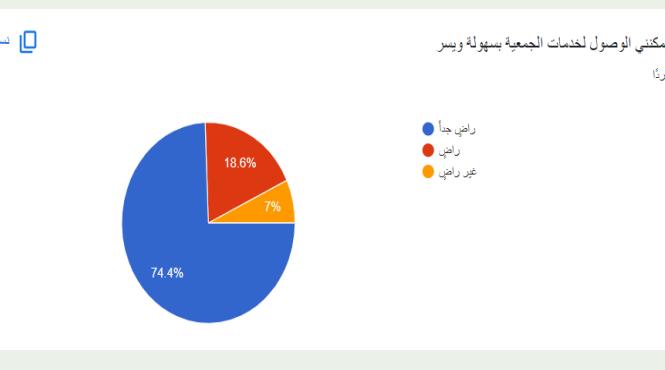
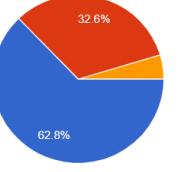
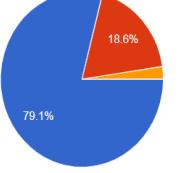
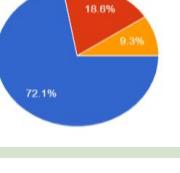


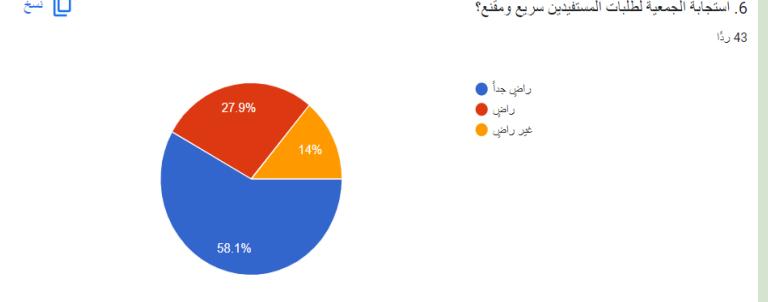
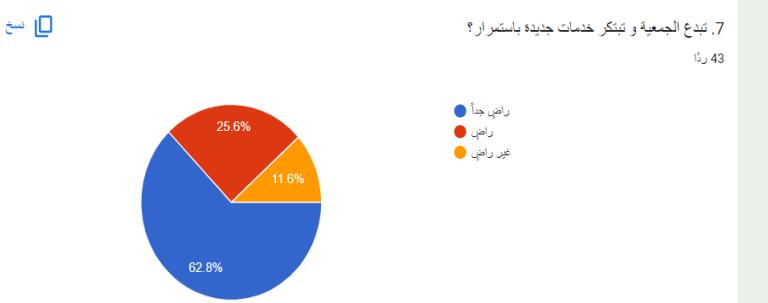
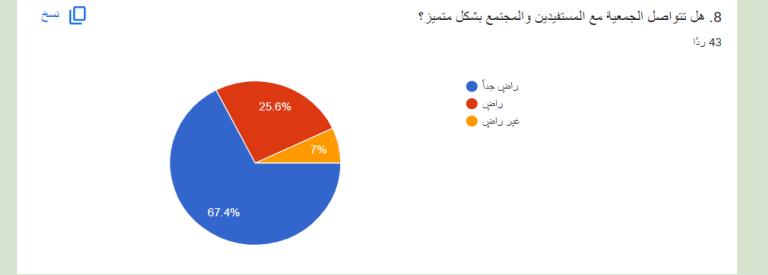
# تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين والمجتمع عن الخدمات المقدمة من الجمعية لعام ٢٠٢٢ م

الوصيات	التحليل	النتيجة	السؤال	م								
<p>تم التوصية بأن تم التواصل الفردي مع كل مستفيد بعد الاستبيان وسؤاله عن النقاط التي لم تحز على رضاه ليتم العمل على تحسينها.</p>	<p>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 يتوافق بشكل مناسب مع الخدمات المقدمة.</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>الرضا</th> <th>النسبة (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>راضٍ جداً</td> <td>65.1%</td> </tr> <tr> <td>راضٍ</td> <td>30.2%</td> </tr> <tr> <td>غير راضٍ</td> <td>4.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>١ إنتم الجمعية تقدم خدمات ذات جودة عالية ٤٣ رداً</p>	الرضا	النسبة (%)	راضٍ جداً	65.1%	راضٍ	30.2%	غير راضٍ	4.7%	<p>هل تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية .</p>	١
الرضا	النسبة (%)											
راضٍ جداً	65.1%											
راضٍ	30.2%											
غير راضٍ	4.7%											
<p>تم التوجيه بأن تم إرسال الخدمات والمشاريع والبرامج لكل مستفيد على وسيلة التواصل الخاص به ومن ثم السؤال عن مدى تناسب الخدمة مع احتياجاته.</p>	<p>تبين أن المستفيدين راضين عن آلية الوصول لخدمات الجمعية والمعروضة في موقع التواصل وموقع الجمعية الرسمي .</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>الرضا</th> <th>النسبة (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>راضٍ جداً</td> <td>74.4%</td> </tr> <tr> <td>راضٍ</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>غير راضٍ</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>٢ يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر ٤٣ رداً</p>	الرضا	النسبة (%)	راضٍ جداً	74.4%	راضٍ	18.6%	غير راضٍ	7%	<p>يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر</p>	٢
الرضا	النسبة (%)											
راضٍ جداً	74.4%											
راضٍ	18.6%											
غير راضٍ	7%											

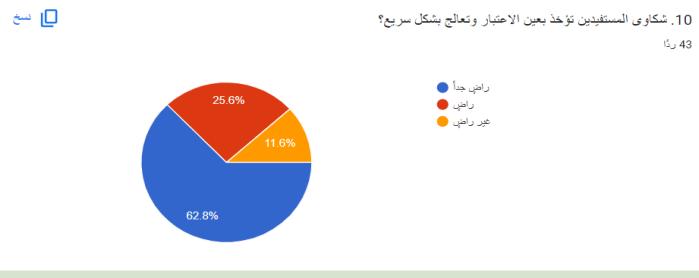
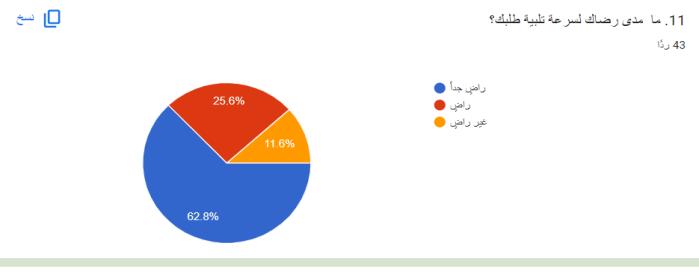
# تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين والمجتمع عن الخدمات المقدمة من الجمعية لعام ٢٠٢٢ م

السؤال	النتيجة	التحليل	التوصيات						
٣. المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسب جداً؟	 <table border="1"> <tr> <td>راضٍ جداً</td> <td>62.8%</td> </tr> <tr> <td>راضٍ</td> <td>32.6%</td> </tr> <tr> <td>غير راضٍ</td> <td>4.6%</td> </tr> </table>	راضٍ جداً	62.8%	راضٍ	32.6%	غير راضٍ	4.6%	من خلال النتائج تبين رضا المستفيدين عن سرعة تقرير الخدمات لهن في الجمعية .	تم التوصية بذكر مدة زمنية للمستفيدة لإنجاز الخدمة وفي حال التأخير عن تقديم الخدمة تم دراسة الأسباب والعمل على الحد من التأخير.
راضٍ جداً	62.8%								
راضٍ	32.6%								
غير راضٍ	4.6%								
٤. تعامل منسوب الجمعية سبز وراقي؟	 <table border="1"> <tr> <td>راضٍ جداً</td> <td>79.1%</td> </tr> <tr> <td>راضٍ</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>غير راضٍ</td> <td>2.3%</td> </tr> </table>	راضٍ جداً	79.1%	راضٍ	18.6%	غير راضٍ	2.3%	من خلال النتائج تبين أن المستفيدين يلقن معاملة مميزة و راضية و مناسبة 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.
راضٍ جداً	79.1%								
راضٍ	18.6%								
غير راضٍ	2.3%								
٥. أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة؟	 <table border="1"> <tr> <td>راضٍ جداً</td> <td>72.1%</td> </tr> <tr> <td>راضٍ</td> <td>10.6%</td> </tr> <tr> <td>غير راضٍ</td> <td>7.3%</td> </tr> </table>	راضٍ جداً	72.1%	راضٍ	10.6%	غير راضٍ	7.3%	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.
راضٍ جداً	72.1%								
راضٍ	10.6%								
غير راضٍ	7.3%								

# تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين والمجتمع عن الخدمات المقدمة من الجمعية لعام ٢٠٢٢ م

السؤال	النتيجة	التحليل	التوصية						
٦. استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومتقن.	 <table border="1"> <tr> <td>راضي جداً</td> <td>58.1%</td> </tr> <tr> <td>راضي</td> <td>27.9%</td> </tr> <tr> <td>غير راضي</td> <td>14%</td> </tr> </table>	راضي جداً	58.1%	راضي	27.9%	غير راضي	14%	من خلال النتائج تبين أن استجابة الجمعية بحاجة إلى تطوير لتوفير طلبات المستفيدين يحوز على الرضا المطلوب .	تم التوصية بوضع خطة واستراتيجية تعمل على حل مشكلة الاستجابة وتتوفر كافة المتطلبات للمستفيدات والتي تتوافق مع أعمال وأهداف الجمعية .
راضي جداً	58.1%								
راضي	27.9%								
غير راضي	14%								
٧. تبدع الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار .	 <table border="1"> <tr> <td>راضي جداً</td> <td>62.8%</td> </tr> <tr> <td>راضي</td> <td>25.6%</td> </tr> <tr> <td>غير راضي</td> <td>11.6%</td> </tr> </table>	راضي جداً	62.8%	راضي	25.6%	غير راضي	11.6%	من خلال النتائج تبين أن الجمعية بحاجة لتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها للمستفيدات .	تم التوصية بوضع خطة تعمل على ابتكار خدمات جديدة تحقق أهداف الجمعية .
راضي جداً	62.8%								
راضي	25.6%								
غير راضي	11.6%								
٨. هل تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز .	 <table border="1"> <tr> <td>راضي جداً</td> <td>67.4%</td> </tr> <tr> <td>راضي</td> <td>25.6%</td> </tr> <tr> <td>غير راضي</td> <td>7%</td> </tr> </table>	راضي جداً	67.4%	راضي	25.6%	غير راضي	7%	من خلال تحليل النتائج تبين أن تواصل الجمعية مع المستفيدات بحاجة إلى زيادة في الإنتاج .	تم التوصية بدراسة آلية للتواصل السريع والمتميز مع المستفيدات يتناسب مع قدرات الجمعية .
راضي جداً	67.4%								
راضي	25.6%								
غير راضي	7%								

# تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين والمجتمع عن الخدمات المقدمة من الجمعية لعام ٢٠٢٢ م

السؤال	الم	النتيجة	التحليل	التوصيات						
الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة؟	٩	 <table border="1"> <tr> <td>راضي جداً</td> <td>راضي</td> <td>غير راضي</td> </tr> <tr> <td>69.8%</td> <td>20.9%</td> <td>9.3%</td> </tr> </table>	راضي جداً	راضي	غير راضي	69.8%	20.9%	9.3%	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.
راضي جداً	راضي	غير راضي								
69.8%	20.9%	9.3%								
شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار و تعالج بشكل سريع.	١٠	 <table border="1"> <tr> <td>راضي جداً</td> <td>راضي</td> <td>غير راضي</td> </tr> <tr> <td>62.8%</td> <td>25.6%</td> <td>11.6%</td> </tr> </table>	راضي جداً	راضي	غير راضي	62.8%	25.6%	11.6%	من خلال النتائج تبين اهتمام منسوبى الجمعية بالشكاوى المقدمة من المستفيدين.	تم التوصية لعمل تقارير بأهم وأبرز الشكاوى المقدمة و وضع الحلول والخطط لحل هذه المشكلات وعرض الحلول للمستفيدين.
راضي جداً	راضي	غير راضي								
62.8%	25.6%	11.6%								
ما مدى رضاك لسرعة تلبية طلبك.	١١	 <table border="1"> <tr> <td>راضي جداً</td> <td>راضي</td> <td>غير راضي</td> </tr> <tr> <td>62.8%</td> <td>25.6%</td> <td>11.6%</td> </tr> </table>	راضي جداً	راضي	غير راضي	62.8%	25.6%	11.6%	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.
راضي جداً	راضي	غير راضي								
62.8%	25.6%	11.6%								