



الجمعية العامة للتنمية الأهلية بالخماسين
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم : (٤٤٧٣)

الرقم: التاريخ : / / ١٤ هـ المرفقات:

التحليل الأساسي لآراء المستفيدين

بعد تحليل دقيق لنتائج استبيان قياس رضا المستفيدين في جمعية التنمية الأهلية بالخماسين ، تم رصد مجموعة من الملاحظات والاقتراحات القيمة التي ساهم بها المشاركون. بناءً على هذه الملاحظات، تم وضع خطة لتحسين البرامج والخدمات المقدمة، وذلك بهدف تحقيق رضا أكبر للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

يظهر الرسم البياني نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية، حيث حصل التقييم العام على (4.77 ممتاز) ، وهو مؤشر على مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين عن الخدمات المقدمة. تفصيل أسئلة الاستبيان

١. السؤال الأول: "ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟"

حصل على 421 استجابة، ويبدو أن هذا السؤال حقق تقييمًا عاليًا، مما يدل على رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة من الجمعية.

٢. السؤال الثاني: "ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟"

حصل هذا السؤال على 43 استجابة، ويبدو أن عددًا أقل من المستفيدين يشعرون بالرضا الكامل عن سرعة التواصل، مما يشير إلى وجود فرصة لتحسين سرعة استجابة الموظفين.

٣. السؤال الثالث: "ما مدى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجمعية؟"

حصل على 402 استجابة، وهو مؤشر على استفادة غالبية المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية، مما يعكس فعالية هذه الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين.

القيم العددية والمقاييس

- تتراوح تقييمات الأسئلة بين 4.65 و 4.85 وهي قيم مرتفعة تعكس مستوى عاليًا من الرضا.
- عدد الاستجابات في السؤال المتعلق بسرعة التواصل كان أقل نسبيًا، مما قد يشير إلى وجود بعض المستفيدين الذين يشعرون بعدم كفاية سرعة التواصل.



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالخماسين
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم : (٤٤٧٣)

الرقم: التاريخ : / / ١٤ هـ المرفقات:

التوصيات

بناءً على نتائج الاستبيان، يمكن تقديم بعض التوصيات لتعزيز رضا المستفيدين بشكل أكبر:

١. تحسين سرعة استجابة موظفي الجمعية:

بالنظر إلى أن سرعة التواصل كانت الأقل من حيث التقييم، يُنصح بتعزيز سرعة استجابة الموظفين من خلال تفعيل نظام تذاكر لخدمة العملاء أو تخصيص فريق مخصص للاستجابة السريعة لاستفسارات المستفيدين. هذا سيساعد في تحسين تجربة المستفيدين ويعزز رضاهم.

٢. الاستمرار في تحسين جودة الخدمات:

بما أن المستفيدين عبروا عن رضاهم بجودة الخدمات، يجب الاستمرار في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة من خلال الاستماع إلى احتياجات المستفيدين وتحديث الخدمات بشكل دوري.

٣. زيادة التوعية بأهمية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها:

يمكن زيادة وعي المستفيدين حول الخدمات المتاحة من خلال نشرات توعوية أو فعاليات تعريفية، مما قد يساعد في تعزيز الاستفادة المثلى من هذه الخدمات.

٤. إجراء استبيانات دورية لقياس رضا المستفيدين:

من المفيد إجراء استبيانات دورية لضمان استمرارية التحسين وقياس رضا المستفيدين بشكل منتظم، مما يساعد على تحديد جوانب الضعف وتحسينها.

الخلاصة

أظهرت نتائج الاستبيان مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، وهو دليل على فعالية الخدمات المقدمة من الجمعية وجودتها.

وتوصي إدارة الجمعية بتركيز الجهود على تحسين سرعة التواصل مع المستفيدين وتطوير الحملات التوعوية لزيادة الاستفادة من الخدمات المتاحة. تطبيق هذه التوصيات من شأنه أن يعزز رضا المستفيدين ويزيد من ثقتهم في الجمعية.

رئيس مجلس الإدارة

هذلول بن عايض ال سلطان

هذلول بن عايض ال سلطان

