



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

الرقم: التاريخ : / / ١٤ هـ المرفقات:

التغذية الراجعة لنتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

اطلع مجلس الإدارة على نتائج وتحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية، والتي أظهرت مستوى عالٍ من الرضا العام بمعدل (4.77 ممتاز) هذا التقييم يعكس رضا المستفيدين وتقديرهم لجودة الخدمات المقدمة لهم، ونود تقديم بعض الملاحظات والتوصيات للمساهمة في تعزيز هذا الرضا بشكل أكبر.

• النقاط الإيجابية:

١. جودة الخدمات المقدمة:

حصل هذا الجانب على تقييم عالٍ من قبل المستفيدين، مما يدل على جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية وملاءمتها لاحتياجات المستفيدين. ونوصي بالاستمرار في تطوير هذه الخدمات وتقديم الأفضل للمستفيدين.

٢. استفادة المستفيدين من الخدمات:

يشير التقييم العالي لهذا الجانب إلى مدى أهمية الخدمات للمستفيدين، ويعكس قيمة ما تقدمه الجمعية في تلبية احتياجاتهم. يمكن تعزيز هذا الرضا من خلال مراجعة وتحسين الخدمات بانتظام.

• النقاط التي تحتاج إلى تحسين:

١. تحسين سرعة استجابة موظفي الجمعية:

كانت سرعة التواصل مع المستفيدين أحد الجوانب التي حصلت على تقييم أقل، مما يشير إلى وجود حاجة لتحسين الاستجابة. ونوصي بتخصيص فريق مختص للرد السريع على استفسارات المستفيدين أو استخدام نظام تذاكر إلكتروني لضمان سرعة الردود.

٢. تعزيز التواصل مع المستفيدين حول الخدمات المقدمة:

من المفيد تعزيز الوعي بين المستفيدين حول الخدمات المتاحة وكيفية الاستفادة منها، وذلك من خلال حملات توعوية وفعاليات تعريفية تساعد في فهم أهمية الخدمات المقدمة والاستفادة الكاملة منها.



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

الرقم: التاريخ : / / ١٤ هـ المرفقات:

الخلاصة

نشكر الجهود المتميزة في تقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين، ونتطلع إلى استمرار هذا النجاح مع التركيز على تحسين سرعة التواصل وتطوير سبل التوعية بالخدمات. إن تطبيق هذه التوصيات سيسهم في رفع مستوى الرضا ويعزز من فعالية أداء الجمعية في تحقيق رسالتها.
مع خالص الشكر والتقدير.

رئيس مجلس الإدارة

المر

هذلول بن عايض ال سلطان

