

الرقم:

التاريخ:

المرفات:

الجمعية الخيرية
بمحافظة النماص
رقم التسجيل: ١١١



تقرير التغذية الراجعة

بناءً على تحليل استبيان رضا المستفيدين
تاريخ التقرير: 23 مارس 2024

مقدمة:

بناءً على تحليل استجابات 50 مستفيدًا من خدمات الجمعية، يقدم هذا التقرير خلاصة للتغذية الراجعة التي قدمها المستفيدون، بهدف تحديد نقاط القوة وتعزيزها، وعلاج أي نقاط ضعف لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

أولاً: الملاحظات الإيجابية (نقاط القوة):

1. جودة الخدمات:
- حصلت جودة الخدمات على أعلى تقييم (4.30/5)، مما يعكس ارتياحًا كبيرًا لدى المستفيدين من مستوى الخدمات المقدمة.
2. أداء الموظفين:
- أشاد المستفيدون بسرعة تواصل الموظفين وحرصهم على تقديم المساعدة (تقييم فوق 4.20/5).
3. الرضا العام:
- سجل الرضا العام عن الجمعية درجة مرتفعة (4.28/5)، مما يدل على صورة إيجابية في أذهان المستفيدين.
4. قنوات التواصل:
- طريقة التواصل عبر الجوال هي المفضلة لغالبية المستفيدين (98%)، مما يسهل عملية التواصل الفعال.

ثانيًا: مجالات التحسين (التغذية الراجعة البناءة):

1. الاستفادة من الخدمات:
- جاء معيار "مدى الاستفادة من الخدمات" كأدنى المعدلات (3.76/5). يشير هذا إلى أن بعض المستفيدين لا يشعرون بأنهم يحصلون على أقصى استفادة ممكنة من الخدمات المقدمة.
2. توقعات غير محققة:
- على الرغم من ارتفاع التقييمات العامة، فإن وجود تقييمات منخفضة (1 أو 2) لدى بعض المستفيدين يستدعي التواصل معهم لفهم أسباب عدم الرضا.

حساباتنا:

مصرف الراجحي: SA6880000193608010171152

بنك البلاد: SA3615000999118338640008

البنك العربي: SAR02330108006166300016

البنك الأهلي: SA2610000042710249000100

نسعد بتواصلكم،

هاتف: 017 2830159

جوال: 0552529466

بريد إلكتروني: albir111alnamas@gmail.com

تويتر: albirnamas111

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

الجمعية الخيرية
بمحافظة النماص
رقم التسجيل: ١١١



ثالثاً: التوصيات القابلة للتطبيق:

1. تعزيز الاستفادة من الخدمات:

- إجراء مقابلات أو استبيانات أكثر تعمقاً مع المستفيدين لفهم احتياجاتهم بدقة.
- تطوير خدمات جديدة أو تعديل الخدمات الحالية لضمان تلبيتها لاحتياجات جميع المستفيدين.

2. الاستفادة من قنوات التواصل الفعالة:

- تعزيز التواصل عبر الجوال (مثل إنشاء قناة تواصل رسمية عبر الواتساب).
- استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل أكثر فعالية للوصول إلى شريحة أوسع.

3. برنامج التوصيات:

- الاستفادة من ثقة المستفيدين الحاليين (حيث أن 64% يعرفون الجمعية عبر المعارف والأصدقاء) عن طريق إنشاء برنامج مكافآت للتوصيات.

4. متابعة التقييمات المنخفضة:

- التواصل مع المستفيدين الذين أعطوا تقييمات منخفضة لمعرفة أسباب ذلك وعلاجها بشكل فردي.

خاتمة:

تظهر نتائج الاستبيان رضا عامًا مرتفعًا عن خدمات الجمعية، مع وجود فرصة واضحة لتحسين تجربة المستفيد من خلال زيادة قيمة الخدمات المقدمة. نوصي بالتركيز على فهم احتياجات المستفيدين بشكل أعمق والعمل على تلبيتها لضمان استمرار رضاهم وولائهم.

تم إعداد هذا التقرير بواسطة: يحيى ضيف الله العمري

حساباتنا:

مصرف الراجحي: SA6880000193608010171152

بنك البلاد: SA3615000999118338640008

البنك العربي: SAR02330108006166300016

البنك الأهلي: SA2610000042710249000100

نسعد بتواصلكم،

هاتف: 017 2830159

جوال: 0552529466

بريد إلكتروني: albir111alnamas@gmail.com

تويتر: albirnamas111