

تحليل استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية

تاريخ التقرير: 20 مارس 2024
إجمالي عدد المشاركين: 50 مستفيدًا

ملخص تنفيذي:

تُظهر نتائج الاستبيان وجود مستوى عالٍ جدًا من الرضا بين مستفيدي الجمعية، حيث تجاوزت متوسطات التقييمات لجميع المعايير درجة 4 من 5، باستثناء معيار "مدى الاستفادة من الخدمات" الذي سجل أدنى متوسط (3.76) لكنه يظل في فئة "جيد". جاءت "جودة الخدمات" و"الرضا العام" كأعلى المعايير تقييمًا. تعتبر التوصيات الشخصية (المعارف والأصدقاء) القناة الأساسية لاكتشاف المستفيدين للجمعية، مع تفضيل ساحق للتواصل عبر الجوال.

1. التحليل الكمي للمعايير (متوسط الدرجات من 5):

الرقم المعيار	متوسط التقييم	التقدير النوعي
1 مدى الاستفادة من خدمات الجمعية	3.76	جيد
2 مدى الإجابة على الاستفسارات والطلبات	4.08	جيد جدًا
3 مدى حرص الموظفين على تقديم المساعدة	4.24	جيد جدًا
4 مدى سرعة تواصل الموظفين	4.22	جيد جدًا
5 مدى جودة خدمات الجمعية	4.30	ممتاز
6 مدى تحقيق الجمعية لتطلعاتكم	4.18	جيد جدًا
7 مدى الرضا بشكل عام عن الجمعية	4.28	جيد جدًا

2. تحليل وسائل التعرف على الجمعية:

- المعارف والأصدقاء: 32 مستفيدًا (64%)
- مواقع التواصل الاجتماعي: 8 مستفيدين (16%)
- الحملات الدعائية: 5 مستفيدين (10%)
- إعلانات الطرق: 1 مستفيد (2%)
- أخرى/غير محددة: 4 مستفيدين (8%)

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:

المرفات:

3. تحليل وسائل التواصل المفضلة:

- الجوال (الهاتف/الواتساب): 49 مستفيدًا (98%)
- البريد الإلكتروني: 1 مستفيد (2%)

4. نقاط القوة:

- جودة الخدمات المقدمة حصلت على أعلى تقييم (4.30/5).
- أداء الموظفين ممتاز من حيث السرعة في التواصل والحرص على المساعدة.
- مستوى الرضا العام مرتفع جدًا (4.28/5).
- سمعة الجمعية طيبة، حيث أن معظم المستفيدين يعرفونها عبر التوصيات.

5. نقاط الضعف/مجالات التحسين:

- معيار "مدى الاستفادة من الخدمات" هو الأدنى (3.76/5)، مما يشير إلى أن بعض المستفيدين لا يشعرون بأقصى استفادة ممكنة من الخدمات المقدمة.
- وجود بعض التقييمات المنخفضة (1 أو 2) بشكل متفرق، خاصة في المعيار الأول والسابع.

6. التوصيات:

1. دراسة أسباب انخفاض تقييم "مدى الاستفادة من الخدمات" من خلال إجراء مقابلات متعمقة أو مجموعات تركيز مع المستفيدين لتطوير الخدمات الحالية أو تصميم خدمات جديدة تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل.
2. الاستمرار في التركيز على قناة التواصل عبر الجوال (مثل الواتساب) كوسيلة أساسية للتواصل مع المستفيدين، والنظر في تطويرها.
3. استغلال قوة التوصيات الشخصية عبر إنشاء برنامج مكافآت للمستفيدين الحاليين الذين يجلبون مستفيدين جدد.
4. مواصلة العمل على الحفاظ على مستوى جودة الخدمات والأداء المتميز للموظفين، حيث يمثلون الركيزة الأساسية لرضا المستفيدين.
5. التواصل مع المستفيدين الذين سجلوا تقييمات منخفضة (إن أمكن) لفهم أسباب عدم رضاهم والعمل على معالجتها.

خاتمة:

بشكل عام، تظهر النتائج أن الجمعية تسير على المسار الصحيح وتقدم خدمات ذات جودة عالية، مع وجود فرصة واضحة لتحسين تجربة المستفيد من خلال زيادة (القيمة المدركة) والاستفادة من الخدمات المقدمة.

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