



تحليل نتائج استبيان رضا أصحاب العلاقة عن خدمات الجمعية

معلومات عامة

- حجم العينة 115: مشاركا.
- نوع الأسئلة: أسئلة تقييم (مقياس رضا) بالإضافة إلى أسئلة مفتوحة للملاحظات والمقترحات.

أولاً: تحليل النتائج

بشكل عام أظهرت نتائج الاستبيان مستوى رضا مرتفعاً جداً، حيث تجاوزت نسبة الرضا في معظم المحاور 90%، مما يعكس ثقة المستفيدين وأصحاب العلاقة في خدمات الجمعية.

أبرز النتائج

المحور	أبرز نتيجة
جودة الخدمات	109 من 115 (94%) راضون جداً
سرعة الاستجابة	96 (85%) راضون جداً
سهولة التواصل	96 (85%) راضون جداً
احترافية الموظفين	99 (88%) راضون جداً
وضوح المعلومات	101 (89%) راضون جداً
الالتزام بالمواعيد	97 (86%) راضون جداً
معالجة الشكاوى	95 (84%) راضون جداً
الثقة في الجمعية	102 (90%) راضون جداً
التعاون والشراسة	91 (81%) راضون جداً (أقل المحاور تقييماً)
الرضا العام	102 (90%) راضون جداً

كما أظهرت النتائج أن:

- ١٠٢ مشاركاً أكدوا أن احتمالية توصيتهم بالتعامل مع الجمعية مرتفعة جداً.
- ظهرت نسبة بسيطة جداً من عدم الرضا في بعض المحاور، ولم تتجاوز حالة أو حالتين في معظم الأسئلة.



ثانياً: نقاط القوة

من خلال نتائج التقييم والإجابات المفتوحة، تتمثل أبرز نقاط القوة في:

- جودة الخدمات المقدمة.
- سرعة تنفيذ الطلبات والاستجابة للاستفسارات.
- احترافية الموظفين وحسن تعاملهم.
- الثقة العالية في الجمعية.
- وضوح المعلومات المقدمة للمستفيدين.
- الالتزام بالمواعيد.
- سرعة إنجاز الخدمات.

كما أشاد عدد من المشاركين بـ:

- سرعة الرد على الاستفسارات.
- سرعة تنفيذ الخدمات.
- تعامل الموظفين.
- جهود الجمعية في خدمة المستفيدين.

ثالثاً: الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

رغم ارتفاع نسب الرضا، إلا أن بعض المشاركين أشاروا إلى عدد من فرص التحسين، أبرزها:

- زيادة دعم السلال الغذائية.
- التوسع في برامج الدعم.
- تطوير مستوى الشراكات والتعاون.
- تحسين آلية معالجة بعض الشكاوى.
- مراجعة آلية توزيع المساعدات بما يحقق عدالة أكبر وفق الاحتياج الفعلي.

ويلاحظ أن محور التعاون والشراكة حصل على أقل نسبة من "راضٍ جداً"، مما يجعله من أولويات التحسين.



رابعاً: تحليل الإجابات المفتوحة أكثر التعليقات تكراراً إشادات

- سرعة تنفيذ الخدمات.
- حسن تعامل الموظفين.
- سرعة الرد على الاستفسارات.
- شكر الجمعية والعاملين عليها.

مقترحات

- زيادة السلال الغذائية.
- زيادة حجم الدعم للمحتاجين.
- تحسين آلية توزيع المساعدات.

أبرز شكاوى

وردت ملاحظة تفصيلية حول ضرورة مراعاة الالتزامات المالية للأرامل وعدم الاعتماد فقط على عدد أفراد الأسرة عند تحديد قيمة المساعدة، واقتراح اعتماد معايير أكثر شمولاً لتحقيق العدالة.

خامساً: التوصيات العملية

1. مراجعة معايير توزيع المساعدات بحيث تشمل مستوى الالتزامات المالية إضافة إلى عدد أفراد الأسرة.
2. التوسع في برامج الدعم الغذائي استجابةً للمقترحات المتكررة.
3. تعزيز برامج الشراكات المجتمعية لرفع مستوى التعاون مع الجهات الداعمة.
4. الاستمرار في المحافظة على سرعة الاستجابة وجودة الخدمة باعتبارهما من أهم عوامل رضا المستفيدين.
5. تنفيذ استبيانات دورية كل ٦ أشهر لمتابعة التحسن وقياس أثر الإجراءات التطويرية.

سادساً: أفضل المخططات المقترحة

1-مخطط عمودي

لعرض نسب الرضا في جميع المحاور

- جودة الخدمات
- سرعة الاستجابة
- الاحترافية
- الثقة
- الرضا العام



لأكثر المقترحات تكراراً

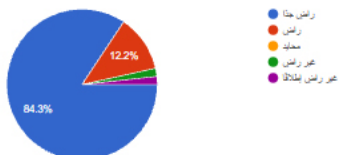
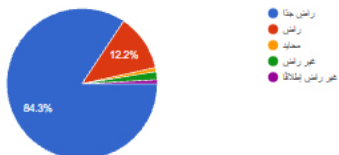
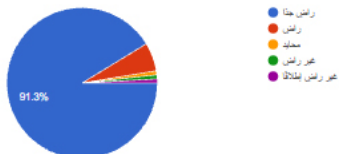
- زيادة السلال الغذائية.
- تطوير آلية توزيع المساعدات.
- تحسين الشراكات.
- زيادة برامج الدعم.

الملخص التنفيذي

أظهرت نتائج الاستبيان أن الجمعية تتمتع بمستوى رضا مرتفع جداً لدى أصحاب العلاقة، حيث سجلت غالبية المحاور نسب رضا تتجاوز ٨٩٪، وبرزت جودة الخدمات، واحترافية الموظفين، والثقة في الجمعية، وسرعة الاستجابة كأهم عناصر القوة. وفي المقابل، برزت فرص لتحسين برامج الدعم الغذائي، وآلية توزيع المساعدات، وتعزيز الشراكات. وتشير النتائج إلى أن المحافظة على جودة الخدمة الحالية مع تنفيذ التحسينات المقترحة سيسهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتعزيز أثر الجمعية في المجتمع.

جمعية الخدمات الإنسانية بالقرين

ترخيص رقم (1000674000)



⋮ [العرض في "جداول بيانات Google"](#) 

115 ردًا

فردى

السؤال

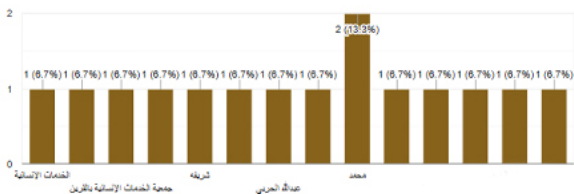
ملخص

نسخ الرسم البياني 

بيانات عامة (اختياري):

اسم الجهة:

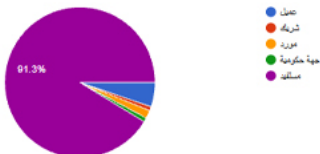
15 ردًا

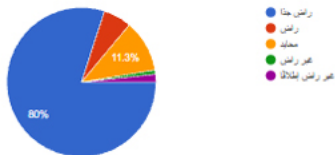
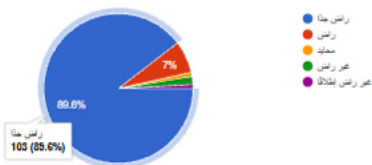
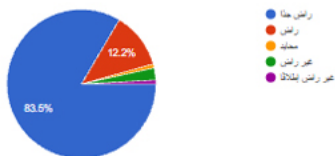


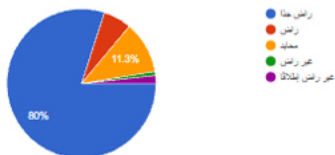
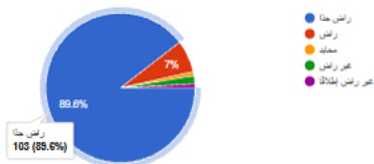
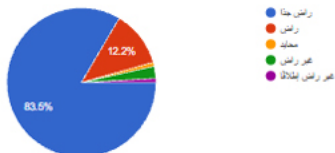
نسخ الرسم البياني 

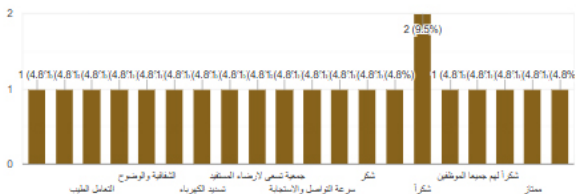
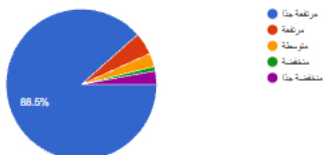
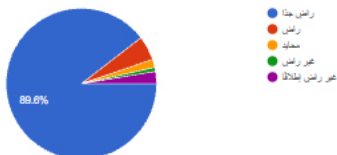
صفة المشاركة:

115 ردًا









ما أهم المجالات التي تحتاج إلى تحسين؟

14 ردًا

تتكون تسي سائل

لا يوجد

- تسديد القوائم - تسديد الديون - زيادة عدد السائل الغذائية

نحتاج مواد غذائية

تسي مواد غذائية

لا يوجد

نحتاج مواد غذائية كل شهر مو كل 4 و 5 شهور بأصونا

شكرًا لهم جميعا الموظفين

زيادة دعم السائل الغذائية

نسخ الرسم التالي

هل لديكم أي مقترحات أو ملاحظات إضافية؟

9 ردود

