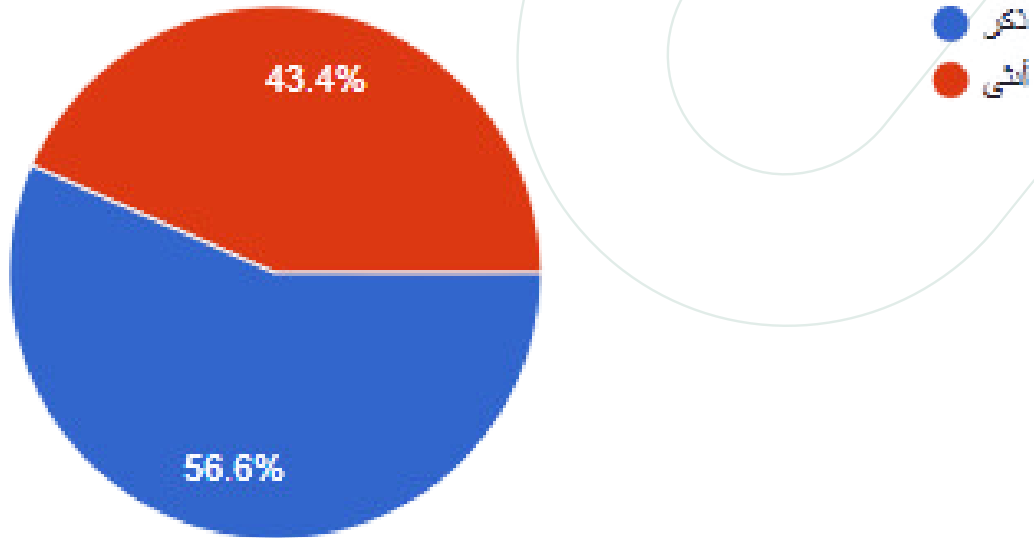
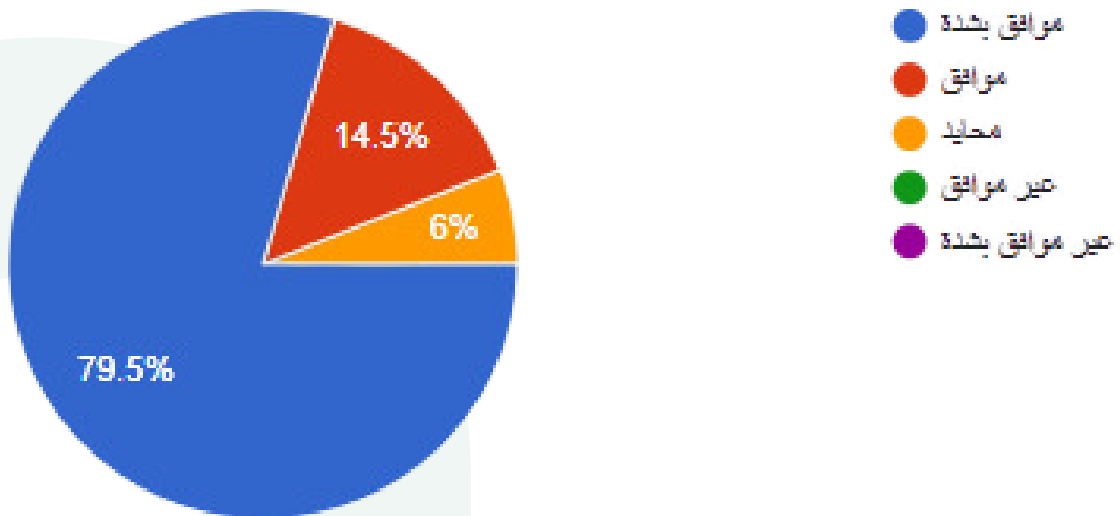


استبيان قياس رضا المستفيدين 2023م

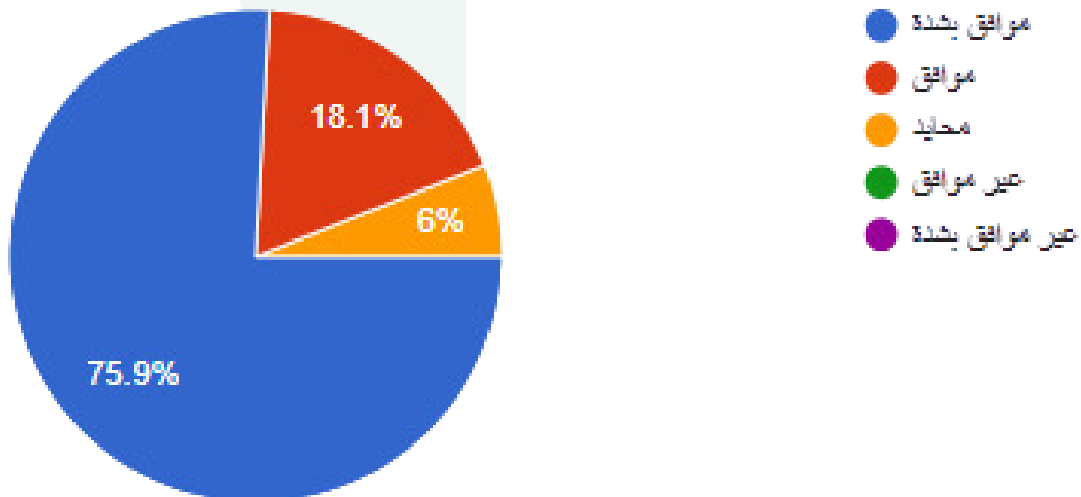
الجنس



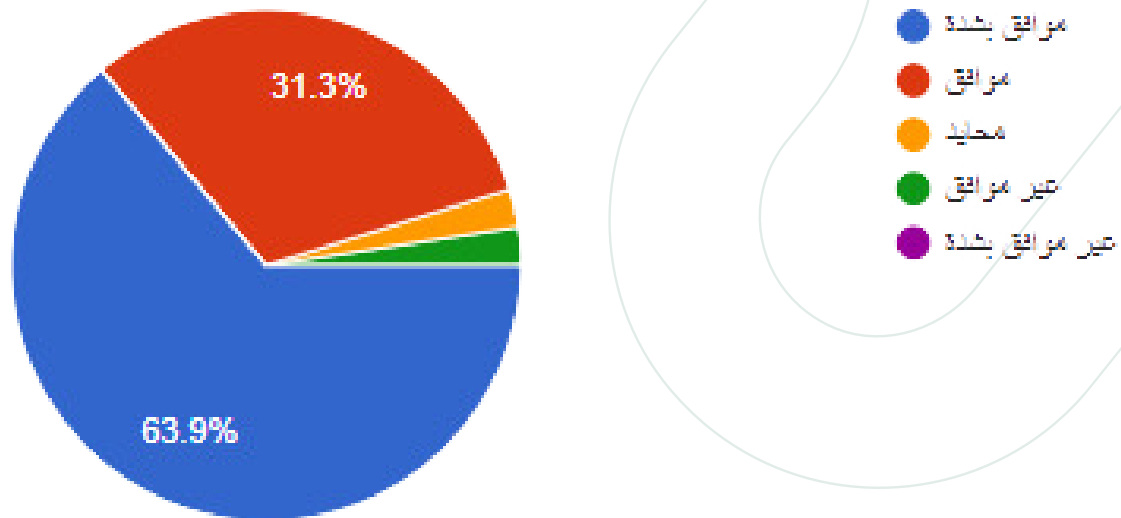
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية



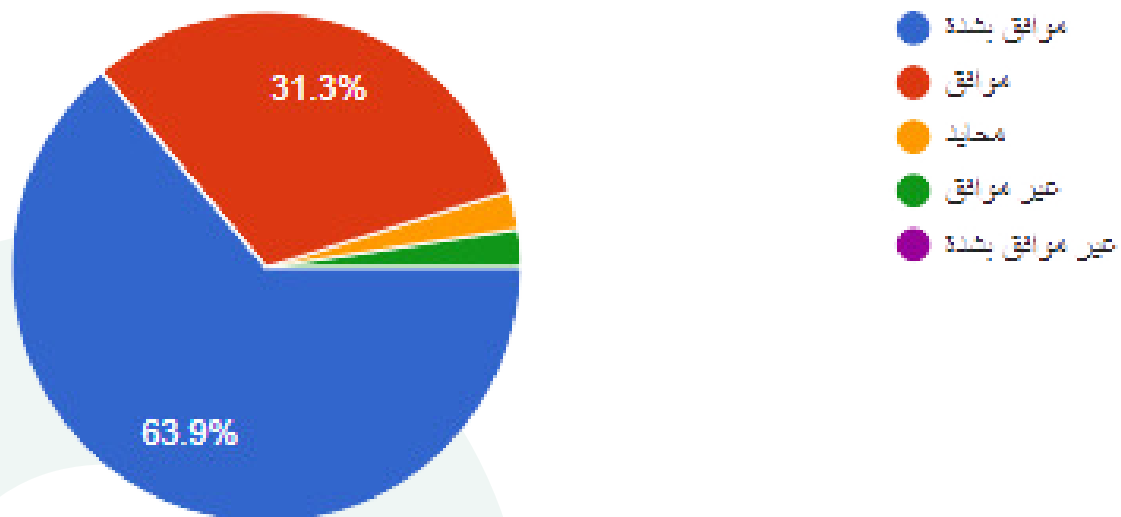
يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر



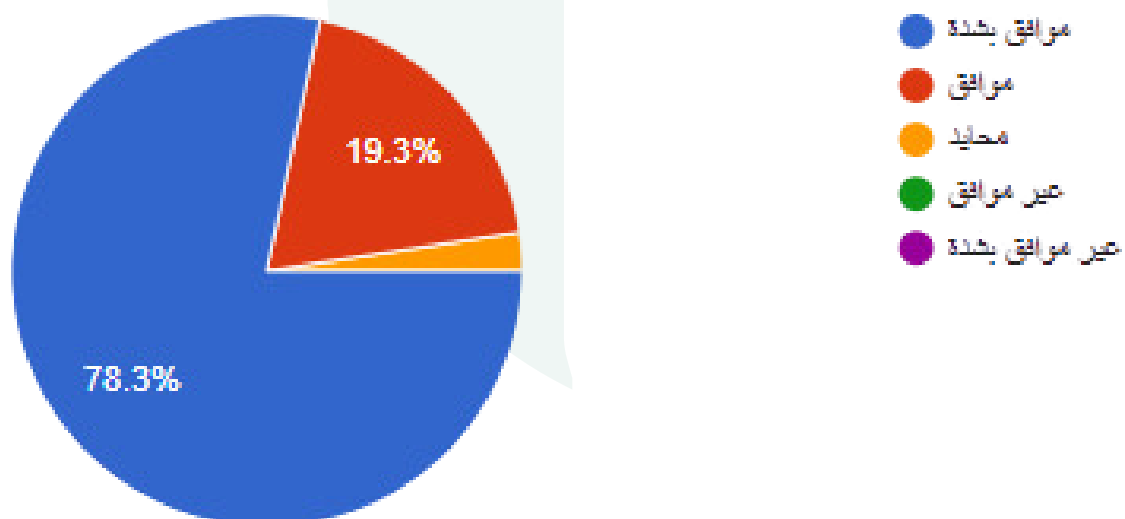
أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً



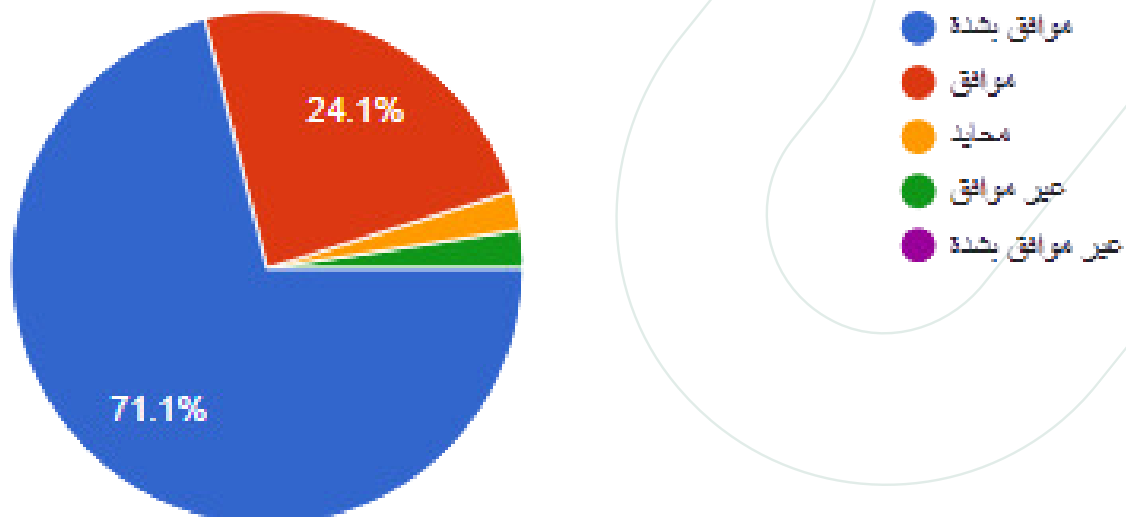
أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً



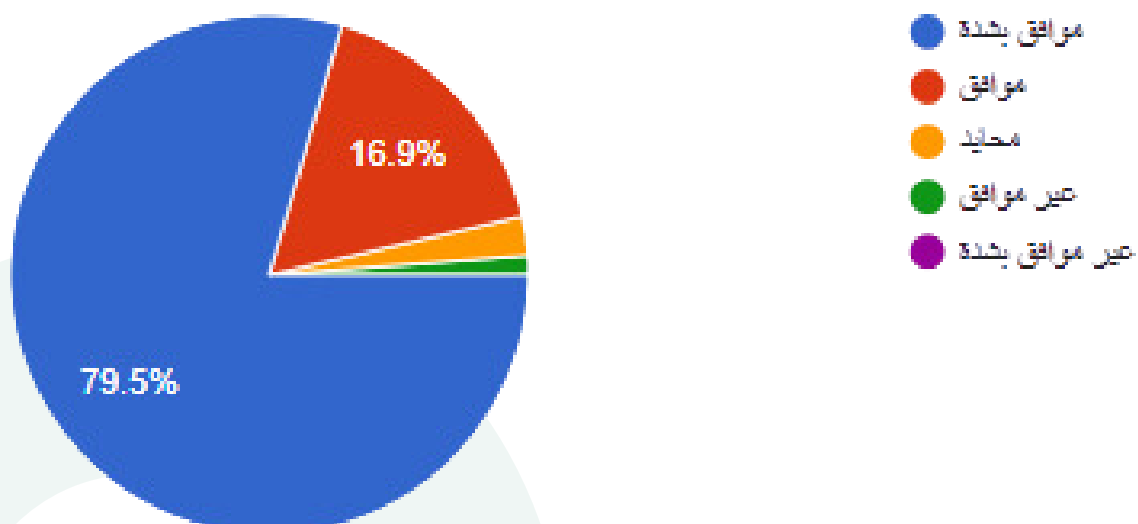
كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميّزاً



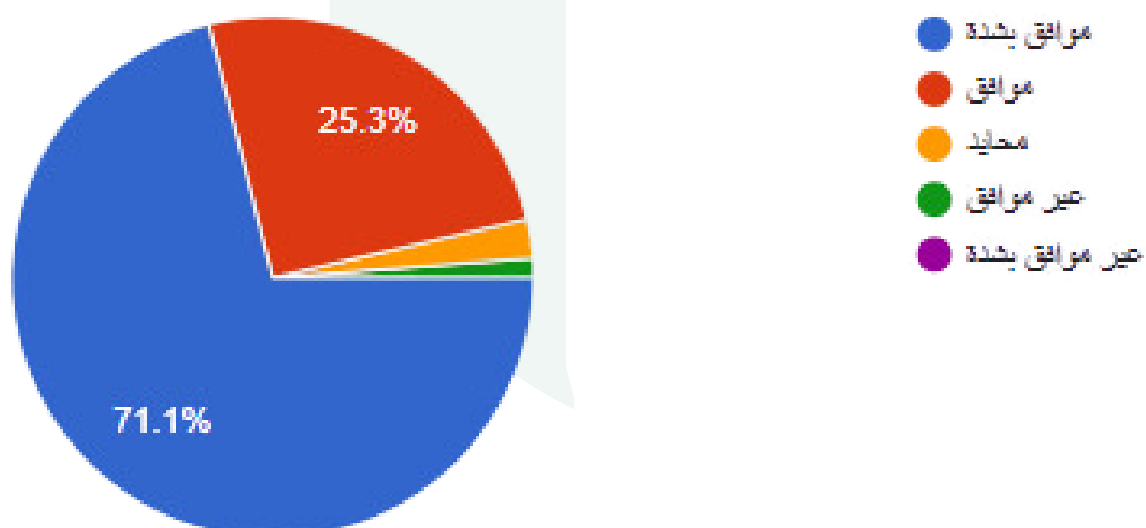
ألاحظ أن إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة



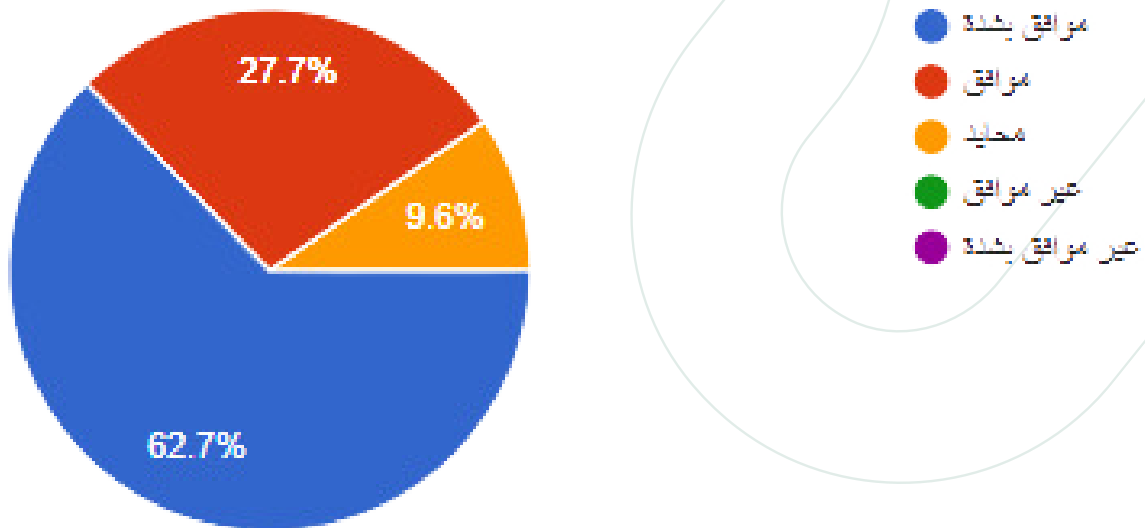
تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميزاً



الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة



شكاوى المستخدمين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع



ملخص نتائج قياس رضا المستفيدين

الإيجابيات

- جودة الخدمات المقدمة: تم التعبير عن رضا عال بشأن جودة الخدمات المقدمة من الجمعية، مع إشادات متكررة حول الكفاءة والتعامل المميز.
- التواصل الفعال: العديد من الردود أشارت إلى أن التواصل من قبل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع كان مميزاً وواضحاً، مما يعكس وجود تفاعل جيد.
- المرونة في الإجراءات: تم ذكر أن إجراءات العمل داخل الجمعية تتسم بالمرونة، مما يسهل على المستفيدين التفاعل مع مختلف الخدمات.
- التقدير والشكر: تلقت الجمعية الكثير من الثناء والشكر من المستفيدين، مما يعكس تأثيرها الإيجابي على المجتمع.

السلبات

- التأخير في تقديم بعض الخدمات: بعض المستفيدين أشاروا إلى تأخير في تقديم بعض الخدمات مثل توزيع السلال الغذائية أو الاستجابة لبعض الطلبات الطبية.
- الحاجة لتوسيع نطاق الخدمات: تم ذكر رغبة في توسيع نطاق الخدمات الطبية المقدمة، وخاصة تلك المتعلقة بالزيارات المنزلية لتقديم الرعاية الطبية.
- مشكلات لوجستية: تمت الإشارة إلى بعض الصعوبات اللوجستية مثل موقع المستودع الذي قد لا يكون قريباً بما يكفي من المستفيدين.

مناقشة نتائج قياس رضا المستفيدين

الإيجابيات

جودة الخدمات المقدمة:

- تأثير: الجودة العالية للخدمات تعزز الثقة بين المستفيدين والجمعية، وتساهم في تحقيق أهداف الجمعية الاجتماعية والرعاية.
- توصيات للتحسين: مواصلة الاستثمار في تدريب العاملين وتحديث الأدوات والتقنيات المستخدمة للحفاظ على معايير عالية من الجودة.

التواصل الفعال:

- تأثير: التواصل الفعال يعمل على إزالة أي حواجز قد تعيق استفادة المستفيدين من الخدمات المتاحة.

- توصيات للتحسين: استخدام القنوات الرقمية لتسهيل التواصل وجعله أكثر تفاعلية وشمولية.

التقدير والشكر:

- تأثير: الثناء والتقدير من المستفيدين يعزز معنويات العاملين ويشجع على تقديم خدمة أفضل.
- توصيات للتحسين: تنظيم فعاليات تقدير سنوية للعاملين والمتطوعين لتحفيزهم وتقدير جهودهم.

مناقشة نتائج قياس رضا المستفيدين

السلبات

التأخير في تقديم بعض الخدمات:

- التحدي: التأخير يمكن أن يؤدي إلى فقدان الثقة والإحباط بين المستفيدين.
- توصيات للتحسين: تحسين إدارة الوقت والموارد، واستخدام أنظمة إدارة الطلبات لتتبع الخدمات وضمان التسليم في الوقت المناسب.

الحاجة لتوسيع نطاق الخدمات:

- التحدي: الطلب المتزايد على خدمات محددة قد يؤدي إلى إرهاق النظام الحالي.
- توصيات للتحسين: استكشاف شراكات جديدة ومصادر تمويل إضافية لتوسيع نطاق الخدمات وتعزيز القدرات الطبية.

مشكلات لوجستية:

- التحدي: مشكلات مثل موقع المستودعات تؤثر على كفاءة توزيع الخدمات.
- توصيات للتحسين: إعادة تقييم موقع المستودع والعمل على تحسين شبكة النقل والتوزيع للخدمات.