



مرخصة برقم (١٦٥)
بتاريخ ٢٢/٠٣/٢٠٢١ هـ

الموضوع: تقرير حول تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين
٢٠٢٤/١٢/١٠

بجمعية البر الخيرية بمحافظة المخواة

سعادة رئيس مجلس الإدارة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

إشارةً إلى جهود الجمعية المستمرة في تطوير جودة الخدمات المقدمة وتحقيق أعلى مستويات الرضا لدى المستفيدين، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان شامل لقياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج التي تقدمها، وذلك ضمن منهجية واضحة لقياس الأثر وتحسين الأداء المؤسسي. وقد شمل الاستبيان عدة محاور رئيسية تناولت جودة الخدمات، وسرعة الإنجاز، وآليات التواصل، ومدى رضا المستفيدين عن السلال الغذائية والتمور وغيرها من البرامج.

وفيما يلي أبرز نتائج التحليل:

١. مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بشكل عام:

أظهرت النتائج أن نسبة الرضا العام بلغت ما بين ٩٧% إلى ٩٨%， مما يعكس مستوى عالي من الثقة والرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.

٢. رضا المستفيدين عن السلال الغذائية:

حققت الجمعية نسبة رضا مترقبة تراوحت بين ٩٩% إلى ١٠٠%， حيث أكد المستفيدين جودة السلال الغذائية وتوعي محتوياتها وانتظام توزيعها.

٣. تقييم التمور الموزعة:

بلغت نسبة الرضا ٩٧% إلى ٩٨%， مع بعض الملاحظات حول تنوع الأصناف، إلا أن الغالبية أثروا على جودة التمور وملاءمتها للاستهلاك.

٤. مدة إنجاز الخدمات:

عبر المستفيدين عن رضا عالي بنسبة ٩٩% إلى ١٠٠% حيال سرعة إنجاز الخدمات، مشيدون بالالتزام الجمعية بالمواعيد المحددة.



مرخصة برقم (١٦٥)
بتاريخ ٢٢/٠٣/١٤٢١ هـ

المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



٥. تعامل منسوبي الجمعية مع المستفيدين:

أبدى المستفيدون رضاهم بنسبة ٩٧% إلى ٩٨% عن تعامل الموظفين، مثمنين الأسلوب الإنساني الر quoi والتعامل المهني المتميز.

٦. رضا المستفيدين عن الإجراءات والتعليمات وأنظمة العمل:

جاءت نسبة الرضا في هذا الجانب ما بين ٩٩% إلى ١٠٠%， مع توصيات بزيادة التوعية لشرح الإجراءات بشكل أوضح للمستفيدين.

٧. مستوى التواصل بين الجمعية والمستفيدين:

وصلت نسبة الرضا عن قنوات التواصل إلى ٩٨% إلى ٩٧%， حيث أشاد المستفيدون بسرعة الرد والتفاعل الإيجابي مع الاستفسارات.

٨. التعامل مع الملاحظات المقدمة:

أكّد المستفيدون رضاهم بنسبة ٩٩% إلى ١٠٠% عن استجابة الجمعية لملاحظاتهم، مع توصية بتعزيز قنوات الاستماع والتغذية الراجعة.

خلاصة وتحليل عام:

تعكس النتائج مستوى متقدماً من الرضا العام لدى المستفيدين، مما يدل على كفاءة الأنظمة الإدارية وجودة الخدمات الإنسانية التي تقدمها الجمعية. وتبرز هذه النتائج الجهود المتميزة المبذولة من منسوبي الجمعية لتحقيق رضا المستفيدون وتعزيز الثقة المجتمعية.

الوصيات:

١. تنويع محتوى المواد الغذائية وتطوير آليات الحفظ والتوزيع.
٢. تعزيز حملات التوعية لشرح إجراءات وآليات الصرف بشكل أوضح.
٣. تطوير أنظمة التواصل الإلكتروني لاستقبال الملاحظات والمقترحات بسرعة وكفاءة أعلى.



مرخصة برقم (١٦٥)
بتاريخ ٢٢ / ٠٣ / ١٤٢١ هـ



ختاماً

تؤكد هذه النتائج المكانة المرموقة التي وصلت إليها الجمعية في تقديم خدماتها ل المستفيدين بكفاءة واحترافية عالية، ونطلع إلى مواصلة العمل على تعزيز الجودة وتحقيق مزيد من الرضا المجتمعي.

وتقضوا بقبول فائق الاحترام والتقدير، ،

المدير التنفيذي

جمعية البر الخيرية بمحافظة المخواة

فهد مسيب العمري

