

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

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 التام بلغت ما بين 97% إلى 98%، مما يعكس مستوى عالٍ من الثقة والرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.

٢. رضا المستفيدين عن السلال الغذائية:

حققت الجمعية نسبة رضا مرتفعة تراوحت بين 99% إلى 100%، حيث أكد المستفيدون جودة السلال الغذائية وتنوع محتوياتها وانتظام توزيعها.

٣. تقييم التمور الموزعة:

بلغت نسبة الرضا 97% إلى 98%، مع بعض الملاحظات حول تنوع الأصناف، إلا أن الغالبية أثنوا على جودة التمور وملاءمتها للاستهلاك.

٤. مدة إنجاز الخدمات:

عبر المستفيدون عن رضا عالٍ بنسبة 99% إلى 100% حيال سرعة إنجاز الخدمات، مشيدين بالالتزام بالمواعيد المحددة.

٥. تعامل منسوبي الجمعية مع المستفيدين:

أبدى المستفيدون رضاهم بنسبة 97% إلى ٩٨ % عن تعامل الموظفين، مثنين الأسلوب الإنساني الراقى والتعامل المهني المتميز.

٦. رضا المستفيدين عن الإجراءات والتعليمات وأنظمة العمل:

جاءت نسبة الرضا في هذا الجانب ما بين 99% إلى ١٠٠ %، مع توصيات بزيادة التوعية لشرح الإجراءات بشكل أوضح للمستفيدين.

٧. مستوى التواصل بين الجمعية والمستفيدين:

وصلت نسبة الرضا عن قنوات التواصل إلى 97% إلى ٩٨ %، حيث أشاد المستفيدون بسرعة الرد والتفاعل الإيجابي مع الاستفسارات.

٨. التعامل مع الملاحظات المقدمة:

أكد المستفيدون رضاهم بنسبة 99% 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 المستفيدين وتعزيز الثقة المجتمعية.

التوصيات:

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.

ختاماً

تؤكد هذه النتائج المكانة المرموقة التي وصلت إليها الجمعية في تقديم خدماتها للمستفيدين بكفاءة واحترافية عالية، ونتطلع إلى مواصلة العمل على تعزيز الجودة وتحقيق مزيد من الرضا المجتمعي. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

المدير التنفيذي

جمعية البر الخيرية بمحافظة المخوة

فهد مسيب العمري



جمعية البر الخيرية