

تقرير التغذية الراجعة لنتائج قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٣م

1	السؤال	عدد الردود	راضي جدا	راضي	غير راضي	نسبة الرضى
2	تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية	22	100%	0 %	0 %	100%
3	يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر	22	90.9%	5%	5%	90%
4	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسب جدا	22	95%	0%	5%	95%
5	أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة	22	100%	0 %	0 %	100%
6	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميزا	22	90%	5%	5%	90%
7	الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة	22	95.5%	0%	5%	95.5%
8	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع	22	90.9%	5%	5%	90.9%
9	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساو	22	90.9%	9.1%	0 %	90.9%
نسبة الرضا الكلية للمستفيدين		99.5%				

أولاً: الرضا العام عن الجمعية:

تم تطوير نموذج لقياس الرضا العام لأسر الجمعية عن أداء الجمعية يعتمد على المحاور التالي:

1 - مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية وبلغت نتيجة استطلاع الرأي الكلية لمستوى رضا أسر الجمعية عن طبيعة الخدمات المقدمة من الجمعية 99% وهي نسبة عالية والله الحمد وتسعى الجمعية إلى المزيد من التقدم والتميز والتحسين بإذن الله.

ثانياً : الإجراءات في إدارة البحث الاجتماعي :يعتمد هذا المحور على نقطتين رئيسيتين وهما :

1- الرضا عن المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية

2- مدى مرونة الإجراءات لطلب تقديم الخدمة في الجمعية بعد تحليل البيانات تبين أن 95% من أسر الجمعية راضين عن مرونة الإجراءات في طلب التقديم على الخدمات في الجمعية ، وتطمح الجمعية لتسهيل الإجراءات أكثر على المستفيدين لتحقيق رضا أعلى ، حيث تمت العمليات المتعلقة بإدارة البحث الاجتماعي سواء في إجراءات التسجيل كمستفيد في الجمعية أو في تقديم طلب الدعم .فيما بلغت نسبة الرضا عن المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية 90.9%

ثالثاً : سلوك العاملين:

يعتمد هذا المحور على عدة نقاط رئيسية وهي:

1- مدى رضا عن استجابة العاملين في الجمعية . 2 - مدى الرضا عن سلوك موظف الجمعية . 3 -انجاز الموظف للخدمات في الوقت المناسب . 4 - امتلاك الموظف المعرفة التامة للإجابة على أسئلة المستفيدين .

وكانت النتائج بحمد الله ممتازة حيث بلغت نسبة الرضا عن استجابة العاملين في الجمعية الى 100% فيما تشير نتائج الرضا الكلي عن سلوك العاملين الى 100% وبلغت انجاز الموظف للخدمات الموكلة له في الوقت المناسب الى 98% فيما تبين من تحليل البيانات ان 99.3% من مستفيدي الجمعية راضين عن سرعة الرد على استفساراتهم وتساؤلاتهم .