

تقرير رضا المستفيدين والتغذية الراجعة

في إطار سعي جمعية وتين الخير للتنمية الأسرية الدائم لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستفيدين، تم إجراء استبيان لقياس رضا المستفيدين وجمع التغذية الراجعة حول الخدمات المقدمة، يسعدنا أن نعلن أن نتائج الاستبيان أظهرت رضا ممتاز من قبل المستفيدين.

المنهجية

تم توزيع استبيان إلكتروني على جميع المستفيدين يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس جوانب مختلفة من الخدمة مثل جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، والتعامل مع الشكاوى.

تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات تحليل البيانات الإحصائية

نتائج الاستبيان

• معدل الرضا العام

أظهرت النتائج أن 90% من المستفيدين راضون عن الخدمات المقدمة بشكل عام، حيث وصفوا تجربتهم بالإيجابية والممتازة

• جودة الخدمة

93% من المستفيدين أعربوا عن رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة

• سرعة الاستجابة

90% من المستفيدين كانوا راضين عن سرعة الاستجابة لطلباتهم واستفساراتهم

• التعامل مع الشكاوى

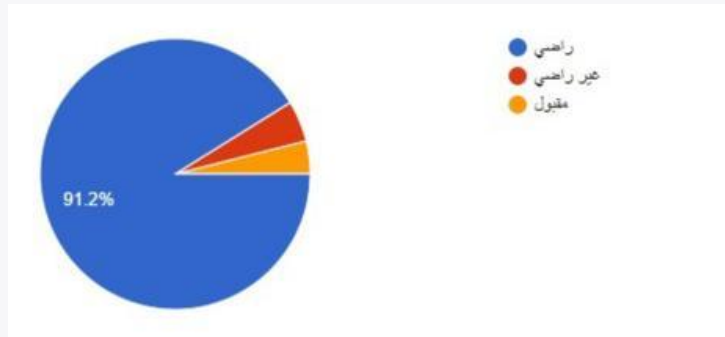
88% من المستفيدين أشادوا بالطريقة التي تم التعامل بها مع شكاويهم وحلها بسرعة وفعالية.

التغذية الراجعة

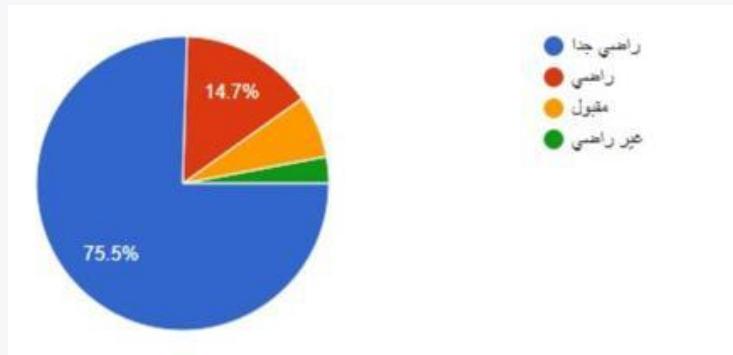
أشاد المستفيدون على نجاح الجمعية في تلبية توقعاتهم
تم اقتراح بعض التحسينات مثل وضع وقت محدد للرد على استفسارات
المستفيدين وشكاويهم

إحصاء النماذج

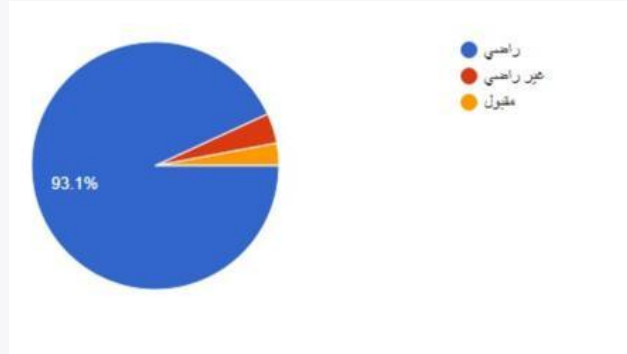
- مدى الاستفادة من خدمات الجمعية ؟



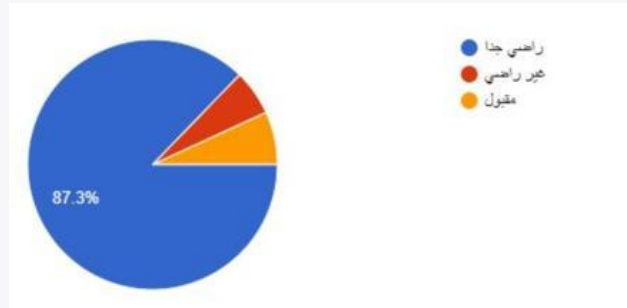
- مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك ؟



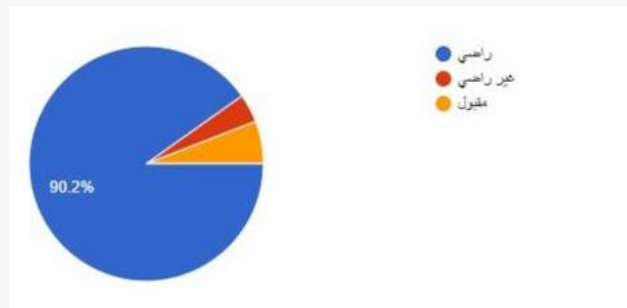
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة ؟



ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك ؟



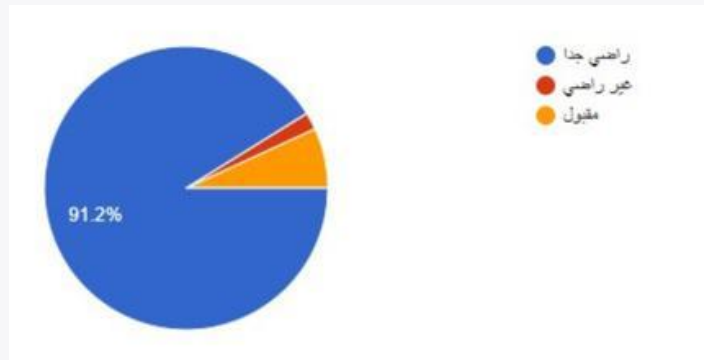
ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية ؟



- ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك ؟



- ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية ؟



التوصيات

- الاستمرار في تحسين جودة الخدمة:
- الحفاظ على المستوى العالي من الجودة الذي أشاد به المستفيدون ومواصلة العمل على تحسينه.
- تحسين سرعة الاستجابة:
- الرد على الشكاوى بسرعة وفعالية يجب تحديد مواعيد زمنية واضحة للرد على الشكاوى
- التعامل مع الشكاوى:
- تعزيز نظام إدارة الشكاوى لضمان حلها بأسرع وقت وبأعلى درجة من الكفاءة.
- تنويع الخدمات:
- دراسة إمكانية إضافة خدمات جديدة تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين.

"تعدكم جمعية وتين الخير للتنمية الأسرية بتقديم أعلى مستويات الخدمة والجودة ، لتحقيق رضا المستفيدين ورفاهيتهم"