

التغذية الراجعة

ملخص النتائج العامة

المحور	متوسط التقييم (من ٥)	التفسير	نسبة الرضا (%)
مدى الاستفادة من خدمات الجمعية	4.3	رضا مرتفع عن نوعية الخدمات المقدمة	86%
فهم وتلبية الاحتياجات	4.1	المستفيدون يشعرون أن الجمعية تفهم احتياجاتهم	82%
حرص الموظفين على المساعدة	4.6	مستوى عالٍ من الالتزام بخدمة المستفيدين	92%
سرعة التواصل	3.9	يحتاج إلى تحسين في سرعة الاستجابة	78%
جودة الخدمات	4.2	جودة الخدمات تعتبر جيدة جدًا	84%
سرعة تلبية الطلبات	3.8	بعض التأخير في تنفيذ الطلبات	76%
الرضا العام	4.4	انطباع إيجابي شامل عن أداء الجمعية	88%

تحليل الاتجاهات والملاحظات

• نقاط القوة

- تفاعل موظفي الجمعية واستعدادهم لتقديم المساعدة.
- جودة الخدمات المقدمة بما يتماشى مع توقعات المستفيدين.
- مستوى الثقة العالي بين الجمعية والمستفيدين.

• نقاط التحسين

- الحاجة إلى تطوير آليات أسرع للتواصل مع المستفيدين.
- تحسين سرعة تلبية الطلبات عبر تبسيط الإجراءات الإدارية.
- زيادة التوعية بالخدمات المتاحة لضمان استفادة أوسع.

توصيات عملية

مجال التحسين	التوصية	الجهة المسؤولة	رقم	المدة الزمنية
سرعة التواصل	إنشاء خط واتساب مخصص لخدمة المستفيدين	إدارة العلاقات العامة	1	قصير الأمد (٣ أشهر)
تلبية الطلبات	تطوير نظام متابعة إلكتروني للطلبات	إدارة العمليات	2	متوسط الأمد (٦ أشهر)
جودة الخدمات	تنفيذ تدريب ربع سنوي لموظفي الخط الأمامي	إدارة الموارد البشرية	3	مستمر
التواصل الفعال	عقد لقاءات دورية مع المستفيدين للاستماع لملاحظاتهم	وحدة MEAL	4	نصف سنوي

استنتاج عام

تشير نتائج الاستبيان إلى مستوى رضا مرتفع (88%) عن أداء الجمعية، مع وجود فرص ملموسة للتحسين في مجالات سرعة التواصل وتلبية الطلبات.

