



التغذية الراجعة من عمليات التقييم لجمعية سعف للإسكان التنموي

أولاً: نظرة عامة

تم تنفيذ استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية، بهدف رفع جودة الخدمات وتحسين التجربة العامة. بلغ عدد المشاركين في الاستبيان 145 مستفيداً، وتم تحليل النتائج عبر ستة محاور رئيسية.

ثانياً: محاور التقييم ونتائجها

المحور	النتائج الرئيسية	الملاحظات
معالجة الشكاوى	62.1٪ ممتاز 27.4٪ جيد 10.5٪ سيئ	الإجراءات فعالة بشكل عام، مع الحاجة لتحسين سرعة التواصل مع الشاكين.
المدة الزمنية لتقديم الخدمات	76.6٪ ممتاز 17.7٪ جيد 5.6٪ سيئ	تدل النتائج على كفاءة عالية وسرعة في إنجاز الخدمات.
مستوى الرضا العام	66.9٪ ممتاز 13.1٪ جيد 5.5٪ سيئ 14.5٪ رضا إضافي إيجابي	ثقة عالية بالخدمات المقدمة ومستوى رضا مرتفع جداً.
جودة ودقة الخدمات	72.6٪ ممتاز 20.2٪ جيد 7.3٪ سيئ	انطباع عام إيجابي عن جودة الخدمات المقدمة.
سهولة التواصل مع الجمعية	66.9٪ ممتاز 22.6٪ جيد 10.5٪ سيئ	أغلب المستفيدين يجدون سهولة بالتواصل، مع حاجة لتحسين بعض القنوات.
تعامل ممثلي الجمعية	73.1٪ ممتاز 8.3٪ جيد 4.1٪ سيئ 14.5٪ إيجابي إضافي	تميز في الاحترافية والتعامل الإنساني مما يعزز صورة الجمعية.





ثالثًا: الاستنتاج العام

يتضح أن مستوى رضا المستفيدين مرتفع جدًا في معظم المحاور، مما يعكس جودة الخدمات وسرعة الاستجابة واحترافية الموظفين.

تتركز فرص التحسين في:

- رفع كفاءة قنوات التواصل الإلكتروني.
- تعزيز متابعة الشكاوى بشكل أسرع.
- تطوير خطة مستمرة لتحسين الخدمات المصنفة "جيدة" أو "سيئة".

رابعًا: التوصيات

1. تعزيز قنوات استقبال الشكاوى إلكترونياً وضمان سرعة المتابعة والاستجابة.
2. تقليل الإجراءات الروتينية لتحسين تجربة المستفيد وتسريع الخدمة.
3. إعداد خطة تحسين مستمرة بناءً على ملاحظات المستفيدين في الخدمات الأقل تقييماً.
4. مراجعة دورية لرضا المستفيدين كل ربع سنة لضمان استمرارية الجودة.

