



تقرير قياس رضا المستفيدين عن الخدمات

عدد المشاركين: 145 مستفيدًا

في إطار تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين، نفّذت الجمعية استبيانًا لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في ثلاثة محاور رئيسية. وجاءت النتائج على النحو التالي:

1. معالجة الشكاوى

- 62.1% من المستفيدين قيّموا معالجة الشكاوى بأنها ممتازة.
 - 27.4% رأوها جيدة.
 - 10.5% فقط رأوها سيئة.
- يدل ذلك على فاعلية الإجراءات المتبعة في استقبال ومعالجة الشكاوى، مع الحاجة لمزيد من التحسين في سرعة أو أسلوب التواصل مع الشاكين.

2. المدة الزمنية عند تقديم الخدمات

- 76.6% ممتاز.
 - 17.7% جيد.
 - 5.6% سيئ.
- تشير النتائج إلى رضا عالٍ عن سرعة إنجاز الخدمات، مما يعكس كفاءة العمليات الداخلية وسرعة الاستجابة.

3. مدى الرضا العام عن الخدمات

- 66.9% ممتاز.
 - 13.1% جيد.
 - 5.5% سيئ.
 - 14.5% أجابوا بـ نعم (رضا إيجابي إضافي).
- تؤكد النتائج ارتفاع مستوى الرضا العام وتدل على ثقة المستفيدين بالخدمات المقدمة.

4. جودة ودقة الخدمات المقدمة

- ممتاز: 72.6%
 - جيد: 20.2%
 - سيئ: 7.3%
- الانطباع العام: رضا مرتفع جدًا عن جودة الخدمات، حيث يرى أكثر من ثلثي المستفيدين أن الخدمات ممتازة.





5. سهولة التواصل مع الجمعية للحصول على الخدمات

- ممتاز: 66.9%
- جيد: 22.6%
- سيئ: 10.5%

الانطباع العام: أغلب المستفيدين يجدون سهولة في التواصل مع الجمعية، مع وجود نسبة بسيطة تحتاج تحسين في قنوات التواصل.

6. تعامل ممثلي جمعية سَعَف للإسكان التنموي

- ممتاز: 73.1%
- جيد: 8.3%
- سيئ: 4.1%
- نعم (إجابة إيجابية إضافية): 14.5%

الانطباع العام: يُظهر تميزاً كبيراً في التعامل والاحترافية من ممثلي الجمعية، ما يعزز صورة الجمعية لدى المستفيدين.

الاستنتاج العام

يتضح أن مستوى رضا المستفيدين عن جمعية سَعَف مرتفع جداً، خصوصاً في جانب جودة الخدمات والتعامل الإنساني، بينما يمكن تحسين جانب سهولة التواصل لتقليل نسبة "سيئ" ورفع مستوى "ممتاز

التوصيات:

1. تعزيز قنوات استقبال ومتابعة الشكاوى إلكترونياً لضمان سرعة الاستجابة.
2. الاستمرار في تحسين تجربة المستفيد من خلال تقليل الإجراءات الروتينية.
3. إعداد خطة تحسين مستمرة بناءً على ملاحظات الفئة التي قيّمت الخدمات بأنها "جيدة" أو "سيئة".

المدير التنفيذي الأستاذة/افنان عبدالمحسن الحربي

التوقيع
الختم

