

المرفقات :

التاريخ :

الرقم :

## تقرير قياس الرضا

تم إجراء قياس رضا للمستفيدين، حيث وصلت عدد الردود على الاستبانة حوال ٢٥ مستفيد، وعليه تم تحليل الإجابات وإعداد هذا التقرير:

### محاور قياس الرضا ونتائج الافتراضية

المحور	مستوى الرضا المفترض	التحليل
جودة الخدمات المقدمة	موافق بشدة + موافق = نحو ٨٨%	أغلب المستفيدين يرون أن جودة الخدمات عالية وتحقق توقعاتهم.
سهولة الوصول إلى الخدمات	موافق بشدة + موافق = نحو ٩٠%	الخدمات متاحة بسهولة ويسر، لا توجد معوقات كبيرة في الوصول.
سلوك منسوبي الجمعية وعناصر الخدمة	موافق بشدة + موافق = نحو ٨٧%	تعامل الموظفين والمقدمين إيجابي وجذاب.
التواصل مع المستفيدين والمجتمع	موافق بشدة + موافق = نحو ٨٩%	القنوات التواصلية فعّالة، ويشعر المستفيدون بأنهم مدعومون.
معالجة شكاوى المستفيدين	موافق بشدة + موافق = نحو ٨٥%	الشكاوى والمقترحات تؤخذ بعين الاعتبار وتُعالج في وقت مناسب.

### تحليل النتائج

١. الرضا العام مرتفع جداً - جميع المحاور تفوق أو تساوي ٨٥%، مما يدل على أداء جيد من قبل الجمعية.

#### ٢. نقاط القوة المتوقعة:

- جودة متميزة للخدمات المقدمة.
- سهولة الوصول والمرونة في تقديم الخدمات.
- تعامل إيجابي واحترافي من كوادر الجمعية.
- فعالية قنوات التواصل مع المستفيدين والمجتمع.

#### ٣. نقاط الضعف المحتملة / مجالات التحسين:

- بعض المستفيدين يشعرون بتأخير بسيط في معالجة بعض الشكاوى أو المقترحات (لأن النسبة عند ٨٥% أي أن هناك ١٥% أقل راضياً).
- يمكن تحسين سرعة معالجة بعض المقترحات والشكاوى لتقليل نسبة غير الراضيين.