

تقرير قياس رضا المستفيدين لجمعية سند الأيتام بالوسقة لعام 2025م

مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى عرض وتحليل نتائج قياس رضا المستفيدين عن خدمات جمعية سند الأيتام بالوسقة للعام 2025 ، تم جمع البيانات عبر استبيان إلكتروني، وشملت العينة 104 مستجيبًا.

أولاً: البيانات العامة للمستجيبين

وسائل التواصل المفضلة بين المستجيبين:

- الجوال: 104 مستجيبًا (١٠٠٪)

ثانياً: نتائج المحاور الإحصائية

المحور	عدد الإجابات	المتوسط	الوسيط	الانحراف المعياري	راضٍ جدًا (5)	راضٍ (4)	محايد (3)	غير راضٍ (1-2)
مدى الاستفادة من خدمات الجمعية	104	4.38	5	1.05	75	10	8	11
مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك	104	4.36	5	1.07	74	10	9	11
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة	104	4.41	5	1.02	76	11	6	11
ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك	104	4.43	5	0.98	79	8	7	10
ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية	104	4.47	5	0.95	80	10	5	9
ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك	104	4.31	5	1.12	71	12	8	13
ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية	104	4.44	5	0.97	80	8	7	9

رابعاً: التحليل والاستنتاجات

تُظهر النتائج مستوى رضا مرتفعاً إجمالاً بين المستجيبين. بلغ متوسط نسبة الرضا الإجمالي عبر المحاور الرئيسية ٨٢,٠٪ تقريباً. أبرز الملاحظات:

- أعلى نسب الرضا كانت في محاور جودة الخدمات وتعامل الموظفين.
- يوجد عدد محدود من التقييمات غير الراضية، ويُقترح تتبع الحالات الفردية لمعالجتها.
- توزع التقييمات يدعم الاستمرار في الممارسات الحالية مع تحسينات محددة على الوضوح وسرعة التلبية.

خامساً: التوصيات

بناءً على النتائج أعلاه، تُوصى الجمعية بالتالي:

- إجراء دورات تدريبية دورية لموظفي خدمة المستفيدين لتحسين مستوى التواصل واستمرار الأداء الجيد.
- تبسيط الإجراءات وكتابة دليل إرشادي واضح للمستفيدين لتقليل حالات الالتباس.
- تحسين قنوات التواصل الإلكترونية لزيادة سرعة الاستجابة وتوثيقها.
- متابعة الحالات التي أعطت تقييماً منخفضاً لمعرفة الأسباب ومعالجتها.
- تكرار قياس الرضا بشكل دوري (نصف سنوي أو سنوي) لمتابعة تأثير الإجراءات التصحيحية.

سادساً: الخاتمة

يعكس هذا القياس التزام جمعية سند الأيتام بالوسقة بتقديم خدمات تلي احتياجات المستفيدين، وتوفر أرضية واضحة للتحسين المستمر استناداً إلى أولويات المستفيدين والتوزيعات الإحصائية.