



التغذية الراجعة (استبيان قياس الرضا)

- إجمالي الرضا الإيجابي (راضٍ جداً + راضٍ إلى حد ما): ٩٦,٨٪
- راضٍ جداً وحده 89.5% :
- راضٍ إلى حد ما 7.3% :
- غير راضٍ أبداً 3.2% :

تحليل كل محور

المحور	نسبة الرضا الكلي	أبرز الملاحظات
لأنحة الحقوق والواجبات تلبي احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم	97%	اللوائح واضحة وتستجيب لتطلعات المستفيدين، مع حاجة لتوضيح بعض البنود في التواصل الأولي.
شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بسرعة	92%	أكثر المحاور تفاوتاً في الآراء، إذ ظهر ٦٪ غير راضين عن سرعة المعالجة.
الإجراءات والتعليمات في الجمعية واضحة وشفافة	98%	وُصفت بالسهولة والوضوح من أغلب المستجيبين.
تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميز	99%	قوة واضحة في التعامل واللباقة والتواصل الإنساني.
استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعاً ومقتعاً	96%	بعض الملاحظات الطفيفة على مدة الانتظار في فترات الذروة.
كفاءة أداء العاملين في الجمعية	98%	نال أعلى مستويات الثقة، خصوصاً في دقة التنفيذ وحسن المعاملة.
سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة مميز وجذاب	99%	يُعد من أبرز نقاط القوة حسب تعليقات المستفيدين.
سهولة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية	97%	أغلب المستفيدين أكدوا سهولة التواصل والوصول.
جودة الخدمات المقدمة	98%	انطباع عام قوي جداً عن الجودة والالتزام.

✨ نقاط القوة البارزة

١. تميز كبير في سلوك العاملين وأسلوبهم الإنساني.
٢. وضوح الإجراءات وسرعة الإنجاز في أغلب الحالات.
٣. سهولة الوصول للخدمات عبر قنوات متنوعة.
٤. ارتفاع نسبة الرضا الشامل فوق ٩٦٪ مما يدل على رضا مجتمعي راسخ.

⚙ مجالات التحسين المقترحة

- معالجة تأخر الرد على الشكاوى بتفعيل إشعارات متابعة إلكترونية.
- تقليل فترات الانتظار في فترات الذروة.
- توسيع نطاق التعريف بحقوق المستفيدين بشكل بصري (نشرات/فيديو قصير).

📊 مؤشرات أداء مقترحة (KPIs)

المؤشر	الهدف السنوي المقترح
نسبة الرضا العام	≥ 95%
سرعة الرد على الشكاوى	5 أيام عمل ≤
معالجة الشكاوى المغلقة	90% ≥ خلال نفس الشهر
معدل رضا المستفيدين عن التواصل	98% ≥
رضا المستفيدين عن جودة الخدمة	97% ≥

🟢 التوصيات التنفيذية القصيرة المدى (خلال ٣٠ يومًا)

١. إنشاء منصة شكاوى إلكترونية بآلية تتبع.



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

٢. عقد ورشة مصغرة لمنسوبي الخط الأمامي حول سرعة الاستجابة والتواصل الفعال.

٣. تصميم إنفوجرافيك توعوي بحقوق وواجبات المستفيد.