

تقرير قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٥م

مقدمة

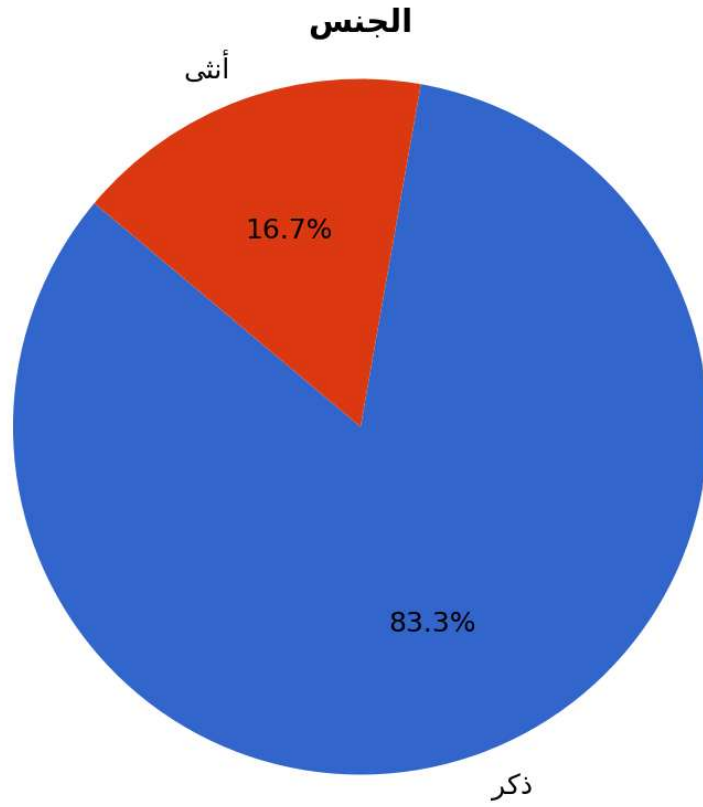
يُقدم هذا التقرير تحليلاً شاملاً لنتائج استبيان قياس رضا المستفيدين لعام 2025 ، والذي أجرته جمعية بالوالدين إحساناً (بركم) بهدف تقييم جودة الخدمات المقدمة ومدى تلبية احتياجات المستفيدين. شارك في هذا الاستبيان 150 مستفيداً، وقد تم جمع آرائهم وملاحظاتهم القيمة لتعزيز نقاط القوة وتحديد مجالات التحسين.

ملخص النتائج الرئيسية

تظهر النتائج العامة للاستبيان مستويات رضا عالية بين المستفيدين، مع وجود بعض الجوانب التي يمكن تطويرها لتقديم تجربة أفضل. سيتم تفصيل هذه النتائج في الأقسام التالية الموضحة في هذا التقرير.

1. الجنس

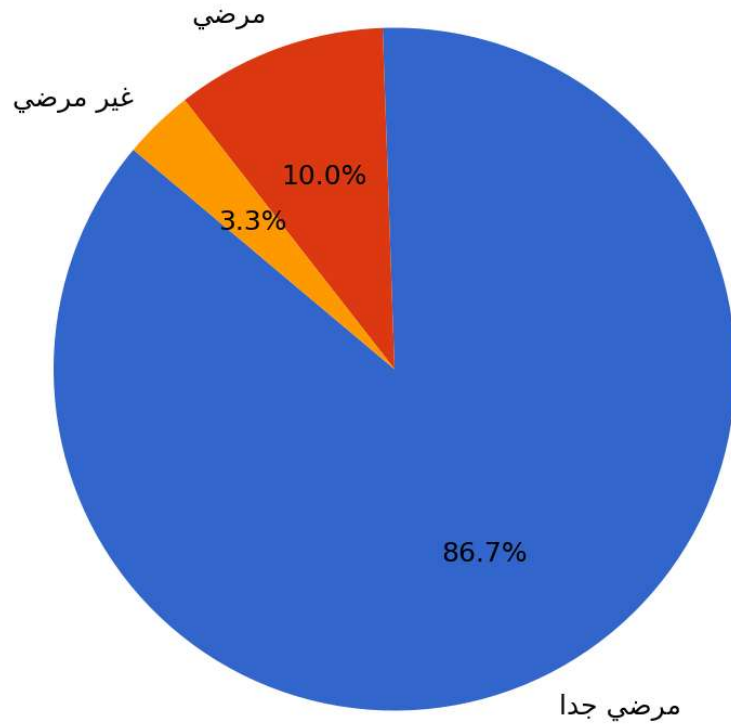
يوضح الرسم البياني التالي توزيع المستفيدين المشاركين في الاستبيان حسب الجنس



2. تقييم أداء الجمعية بشكل عام

يعكس هذا السؤال الرأي العام للمستفيدين حول الأداء الكلي للجمعية

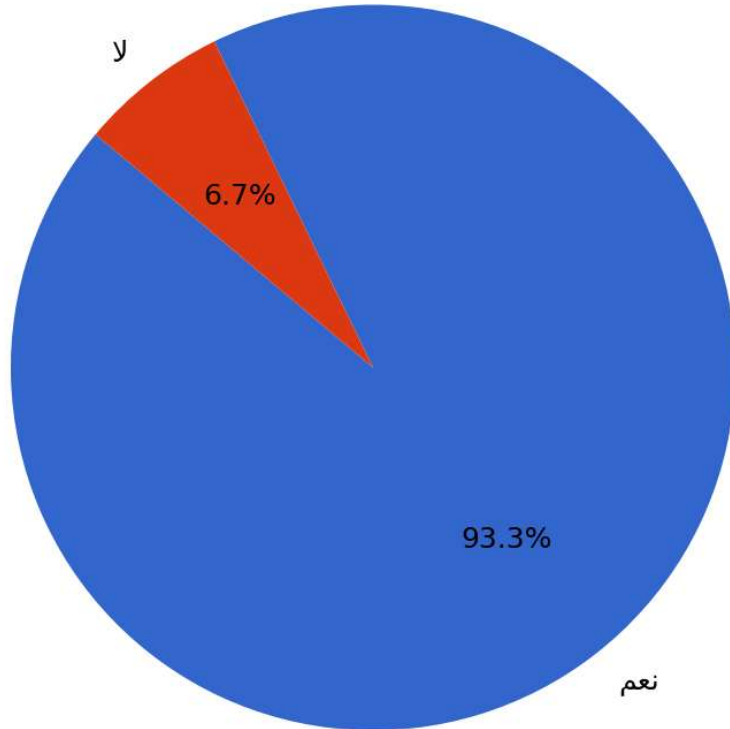
ما هو تقييمك لأداء الجمعية بشكل عام؟



3. العلم بوسائل التواصل

يُظهر هذا الرسم البياني مدى معرفة المستخدمين بالوسائل المتاحة للتواصل مع الجمعية

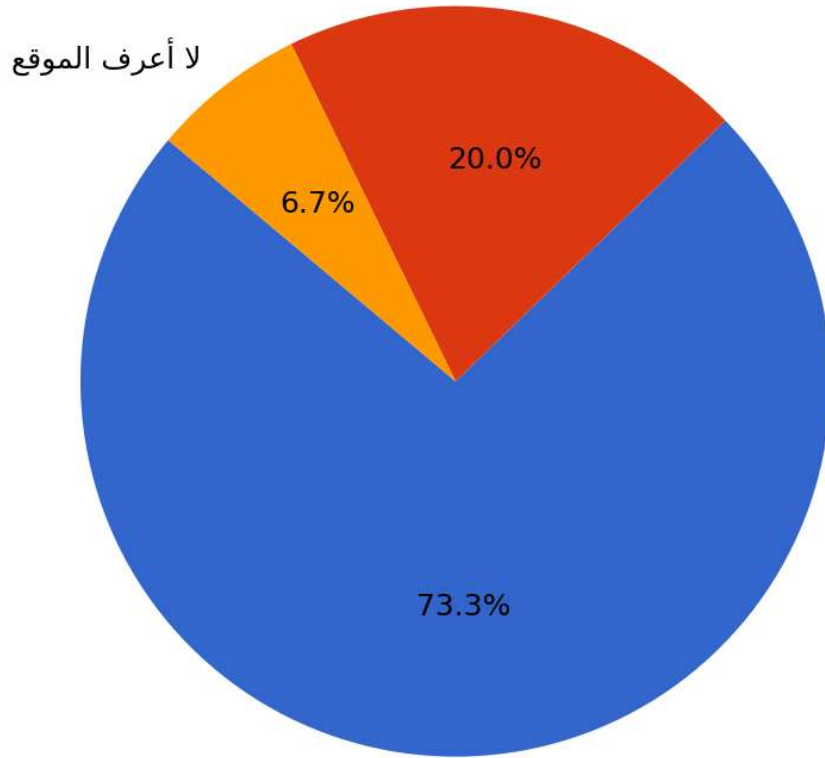
هل لديك العلم بالوسائل المتاحة للتواصل؟



٤. معرفة واستخدام الموقع الإلكتروني

يوضح هذا القسم مدى معرفة المستخدمين بالموقع الإلكتروني للجمعية ومدى استخدامهم له

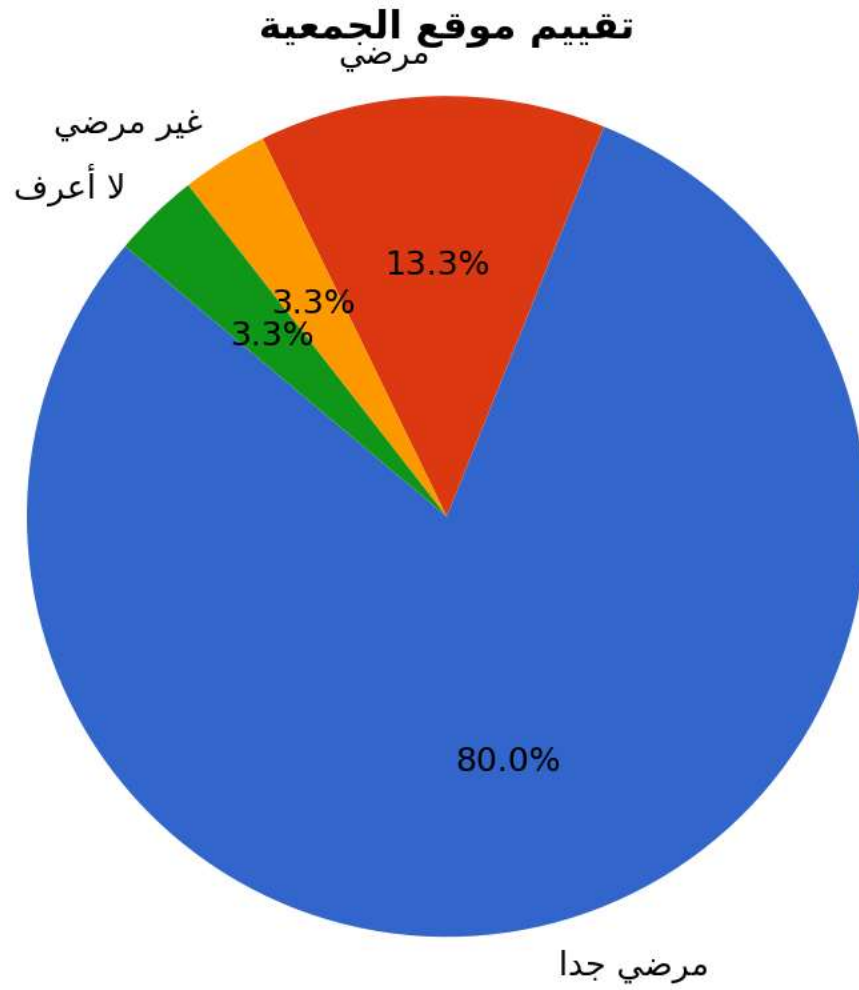
ما مدى معرفتك واستخدامك للموقع الإلكتروني؟ أعرف الموقع ولا أتواصل



أعرف الموقع وأتواصل معه

٥. تقييم الموقع الإلكتروني

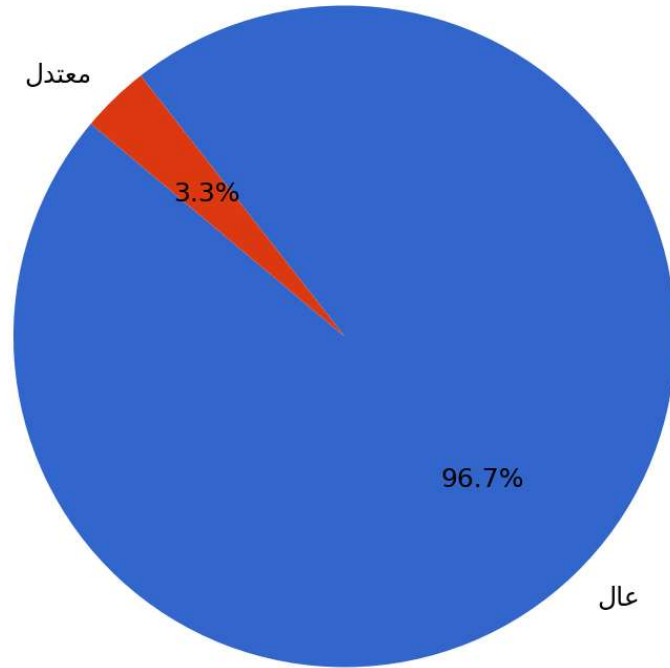
يقدم هذا الرسم البياني تقييم المستخدمين للموقع الإلكتروني للجمعية من حيث سهولة الاستخدام وتوفر المعلومات



٦. مستوى تواصل الجمعية مع المستفيدين

يبين هذا الرسم البياني مستوى التواصل الذي يراه المستفيدون من قبل الجمعية

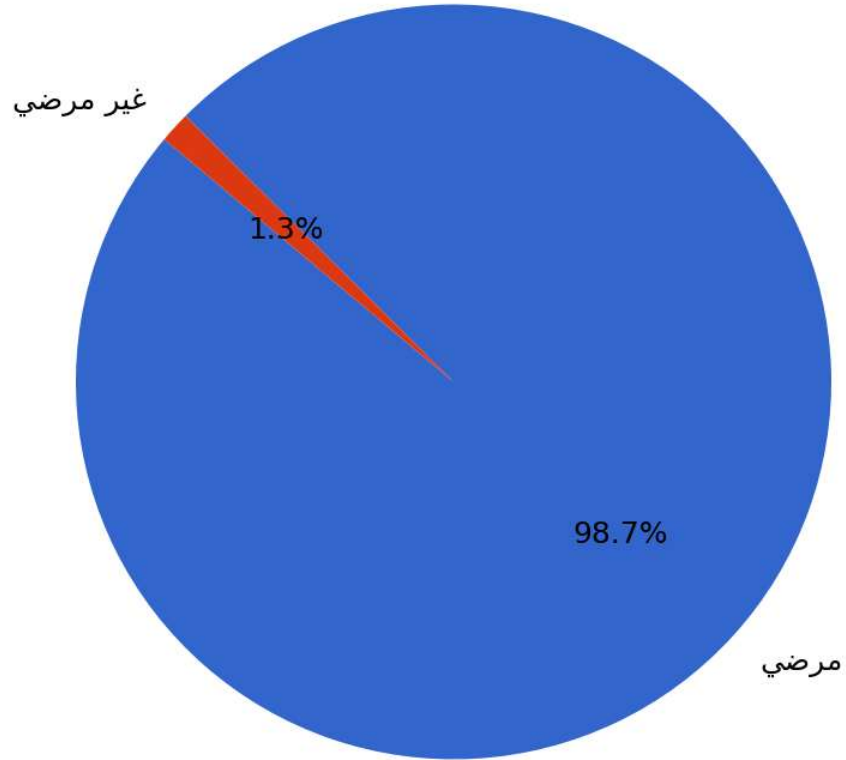
ما مستوى تواصل الجمعية مع المستفيدين؟



٧. سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة

يوضح هذا القسم مدى رضا المستفيدين عن سرعة تقديم الخدمات من قبل موظفي الجمعية

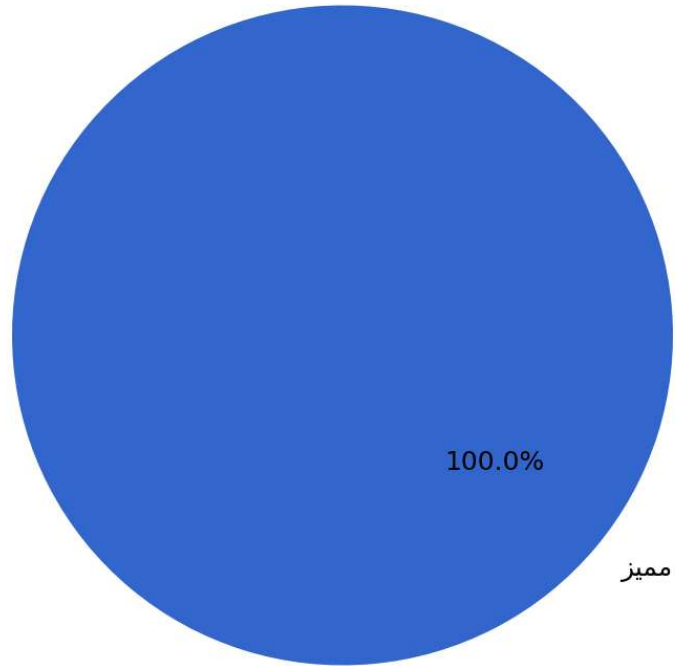
ما مدى سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة؟



٨. مستوى تعامل الموظفين

يعكس هذا الرسم البياني تقييم المستفيدين لمستوى تعامل موظفي الجمعية

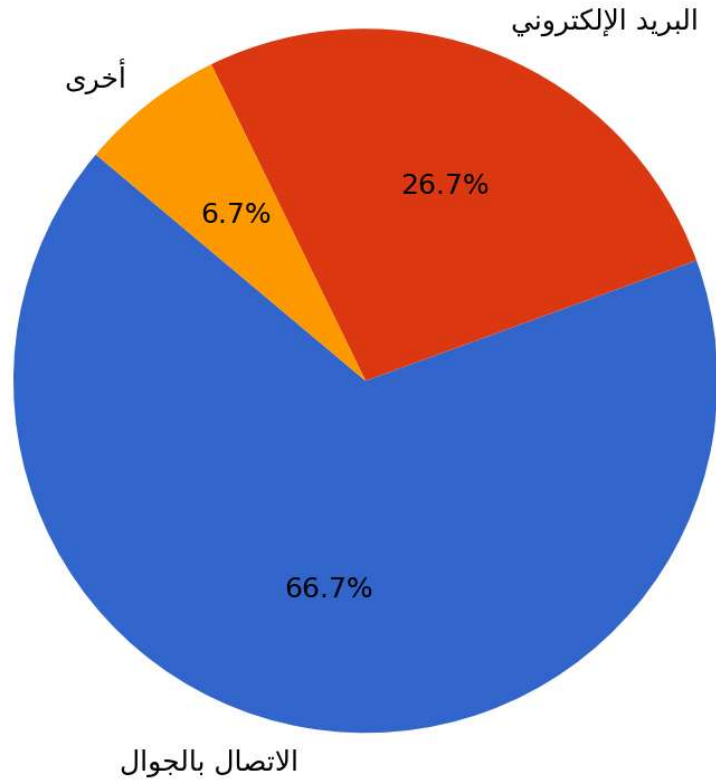
ما مستوى تعامل الموظفين؟



٩. الطريقة المفضلة للتواصل

يُظهر هذا الرسم البياني الطرق المفضلة للمستخدمين للتواصل مع الجمعية

ما الطريقة المفضلة للتواصل؟



ملاحظات واقتراحات المستفيدين

- نشكركم على جهودكم المبذولة في خدمة المجتمع، ونأمل الاستمرار في تقديم هذه الخدمات الجليلة
- الجمعية تقدم خدمات رائعة، وأتمنى أن يتم التركيز أكثر على برامج التوعية الأسرية
- تعامل الموظفين كان احترافياً ومحترماً، وهذا يعكس الصورة الإيجابية للجمعية
- أقترح إضافة خدمة الرسائل النصية للتذكير بالمواعيد أو الإعلانات الهامة
- الله يعطيكم العافية ويكثر خيركم
- شكراً لكم
- كتب الله أجركم
- لا يوجد ملاحظات

التوصيات

1. تعزيز قنوات التواصل: العمل على زيادة الوعي بوسائل التواصل المتاحة، وربما استكشاف قنوات جديدة مثل الرسائل النصية التذكيرية
2. تطوير الموقع الإلكتروني: الاستمرار في تحسين تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لضمان سهولة الوصول للمعلومات والخدمات
3. التركيز على برامج التوعية: دراسة إمكانية إضافة أو توسيع برامج التوعية الأسرية بناءً على اقتراحات المستفيدين
4. الحفاظ على مستوى الأداء: الاستمرار في تقديم الخدمات بجودة عالية والحفاظ على مستوى التعامل الاحترافي للموظفين

معلومات التواصل

جمعية بالوالدين إحساناً (بركم)
الهاتف: 0555194205/ 0125352335
info@biracom.sa
www.biracom.sa
العنوان: مكة المكرمة - الشرائع - مخطط 11 أمام جامع دار السلام