

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



جمعية تنمية الأيتام
بمنطقة المدينة المنورة

ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : (2010)

تحليل استجابات قياس رضا المستفيدين

بجمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة





مقدمه:



- قامت جمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة بجمع استجابات المستفيدين لقياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.

وإليكُم تحليل الاستجابات :



١. نظرة عامة على مستوى الرضا العام:



- أغلب المستفيدين عبروا عن رضاهم العالي فيما يتعلق بالخدمات المقدمة. كثير منهم اختاروا "راضٍ جداً" في غالبية الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمات وسرعة الاستجابة.



٢. جودة الخدمات المقدمة:



- الخدمات الغذائية والمساعدات النقدية كانت من أكثر الخدمات التي تم الإشادة بها، حيث أفاد العديد من المستفيدين بأنهم راضون جداً عن جودتها. هناك ملاحظات على بعض الخدمات الإضافية مثل الدورات التدريبية والأنشطة الترفيهية، حيث أبدى بعض المستفيدين رغبتهم في تحسين هذه الأنشطة.



٣. سرعة تلبية الطلبات والاستجابة للشكاوى:



- معظم المشاركين أبدوا رضاهم عن سرعة تلبية الطلبات، ولكن البعض أشار إلى وجود تأخير في بعض الخدمات، وخاصة تلك التي تتطلب استجابة فورية مثل كوبونات التسوق والمساعدات المالية الطارئة



٤. التواصل مع المستفيدين:



- استجابات المستفيدين حول التواصل كانت إيجابية إلى حد كبير، حيث أفاد العديد منهم أن الجمعية تتواصل بشكل جيد وتبذل جهوداً لتحسين تواصلها مع المستفيدين



٥. الاقتراحات لتحسين الخدمات:



- البعض اقترح تحسين توزيع المساعدات بحيث تشمل سلال غذائية بشكل منتظم، وكذلك تقديم مساعدات في فواتير الكهرباء والإيجار. طلب البعض توفير المزيد من الأنشطة التعليمية والتدريبية خاصة في مجالات مثل الحاسب الآلي واللغة الإنجليزية.