

تقرير تقييم قياس الرضا

محاور قياس الرضا ونتائجها

المحور	الفئة الأعلى	النتائج التفصيلية
1. جودة الخدمات المقدمة	ممتاز بنسبة 84.6%	ممتاز: ، جيد جداً: ٤، جيد: ، مقبول .
2. سهولة الوصول إلى الخدمات	ممتاز بنسبة 87.2%	ممتاز: ٧، جيد جداً: ٠، جيد: ، مقبول .
3. سرعة استجابة الجمعية لطلبات المستخدمين	ممتاز بنسبة 89.7%	ممتاز: ، جيد جداً: ، جيد: ، مقبول .
4. معالجة شكاوى المستخدمين	موافق بشدة بنسبة 87.2%	موافق بشدة: ، موافق: ٧، أحياناً: ، غير موافق: .

ثالثاً: تحليل النتائج

• مستوى الرضا العام:

تشير النتائج إلى أن الجمعية حققت رضا مرتفعاً جداً بين المستخدمين بنسبة تقديرية ٨٧% عبر جميع المحاور.

• نقاط القوة:

١. تميز واضح في جودة الخدمات والبرامج التعليمية.
٢. سرعة وكفاءة عالية في الاستجابة لطلبات المستخدمين.
٣. سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية بفضل التنظيم الجيد وآليات التواصل المتاحة.
٤. تعامل راقٍ مع المستخدمين يعكس احترافية الطاقم الإداري.

• مجالات التحسين:

- استمرار تطوير آليات استقبال الشكاوى والملاحظات لضمان استجابة آنية وموثقة.
- زيادة عدد الكلمات بناءً على مقترحات المستخدمين

رابعاً: المقترحات والتوصيات

١. تنظيم لقاء سنوي مفتوح مع المستخدمين لعرض إنجازات الجمعية واستقبال آرائهم بشكل مباشر.
٢. إنشاء نظام إلكتروني موحد لاستقبال الشكاوى والمقترحات لضمان سرعة المتابعة.

خامساً: الخلاصة

يُظهر تحليل استجابات المستفيدين أن جمعية الدعوة بالعرضية الجنوبية تحظى بسمعة ممتازة وثقة عالية لدى المستفيدين، وقد تجاوزت نسبة الرضا العام حاجز 85%، مما يعكس نجاحها في تحقيق أهدافها وتعزيز جودة خدماتها التعليمية والدعوية.

