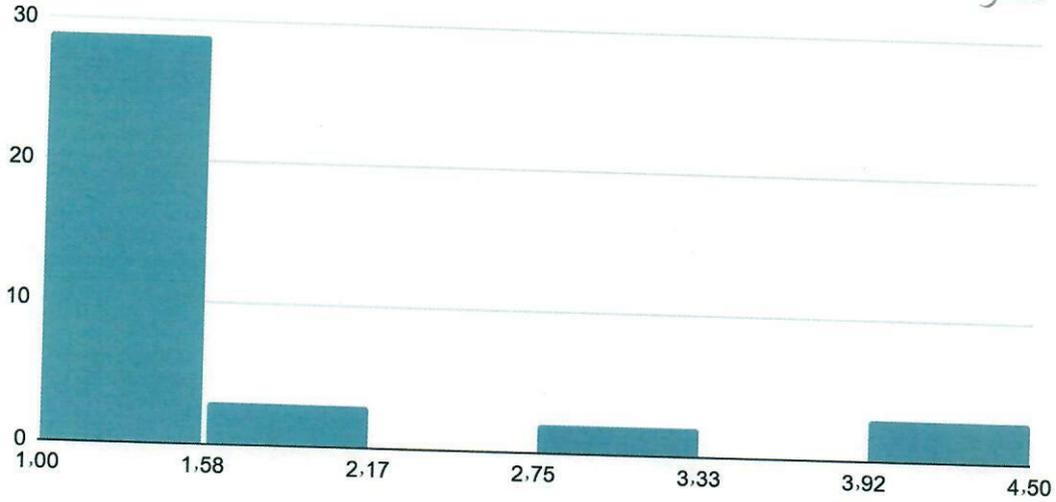


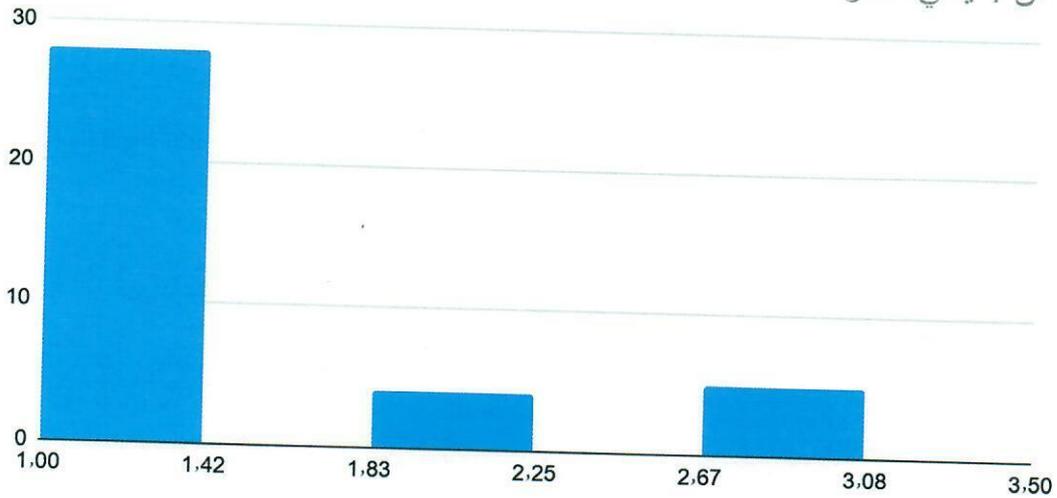
تحليل استبيان قياس الرضا للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالحلاه لعام ٢٠٢٤م

المدرج التكراري لـ كيف تقيم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية مع العلم ان 1 يعني ممتاز



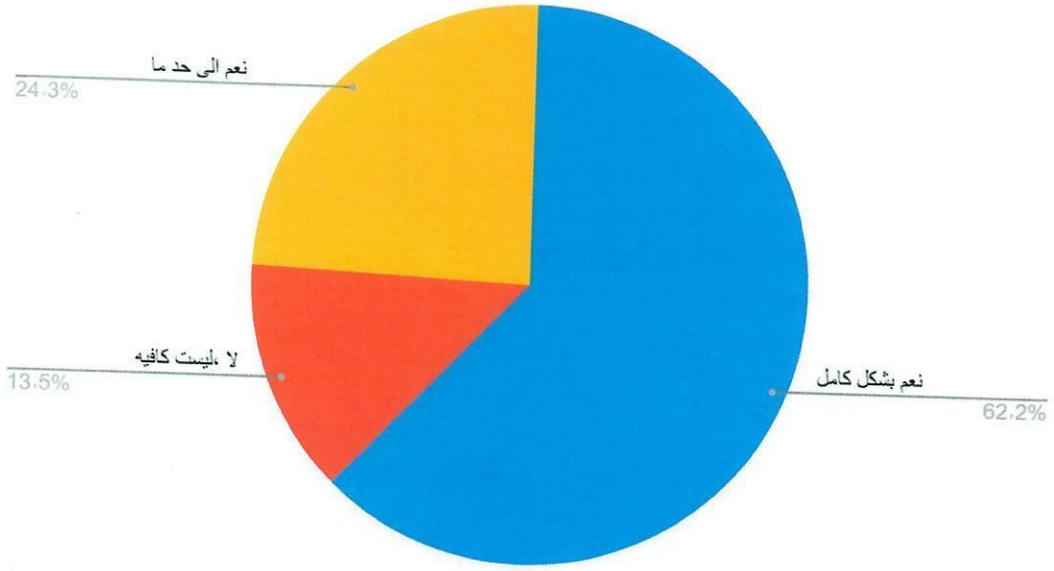
كيف تقيم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية مع العلم ان 1 يعني ممتاز

المدرج التكراري لـ ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلباتك واستفساراتك مع العلم ان 1 يعني ممتاز

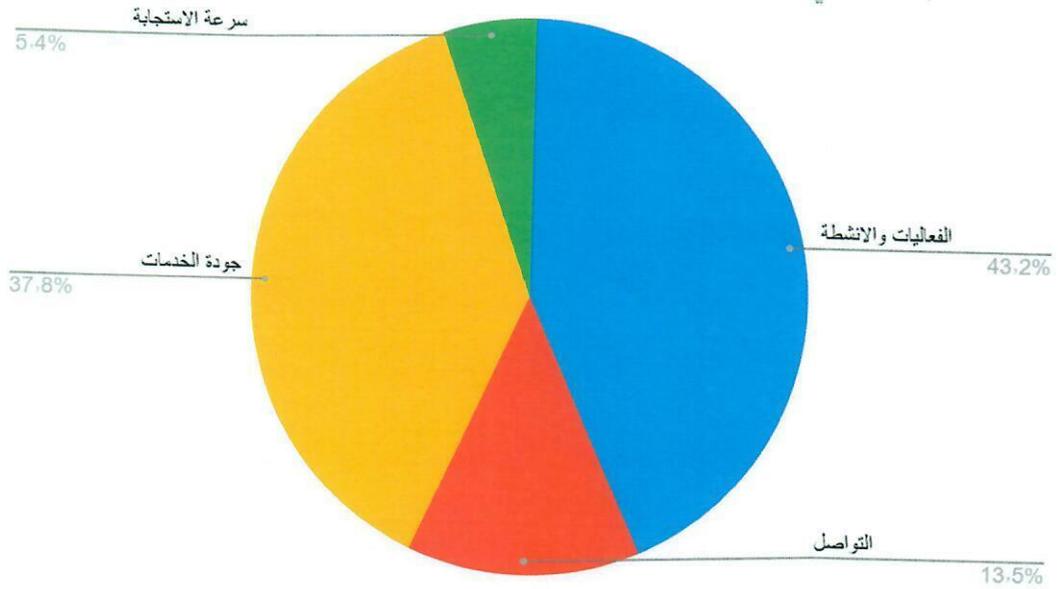


ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلباتك واستفساراتك مع العلم ان 1 يعني ممتاز

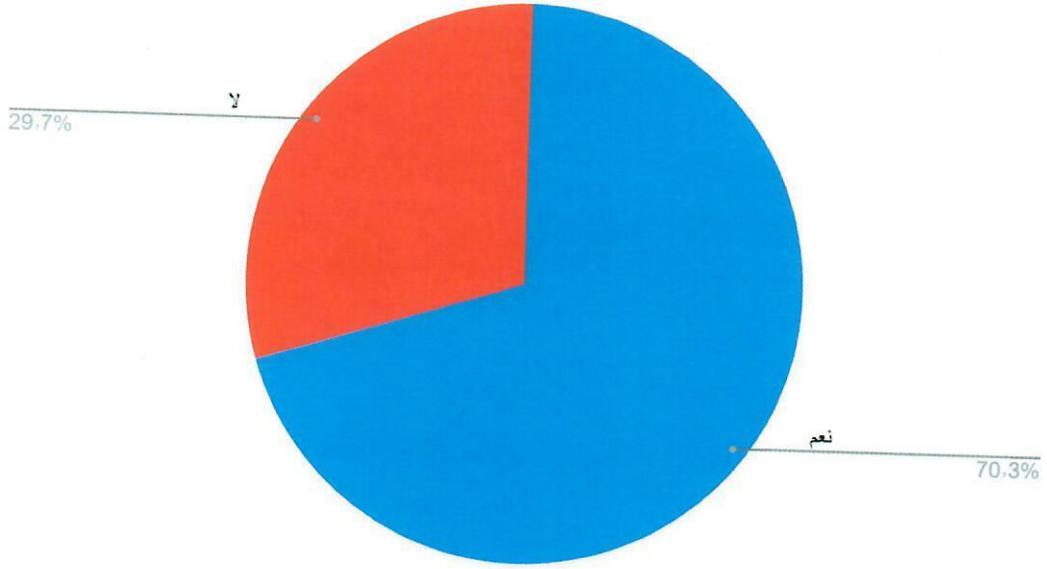
عدد هل تلبى الجمعية احتياجاتك بفاعلية



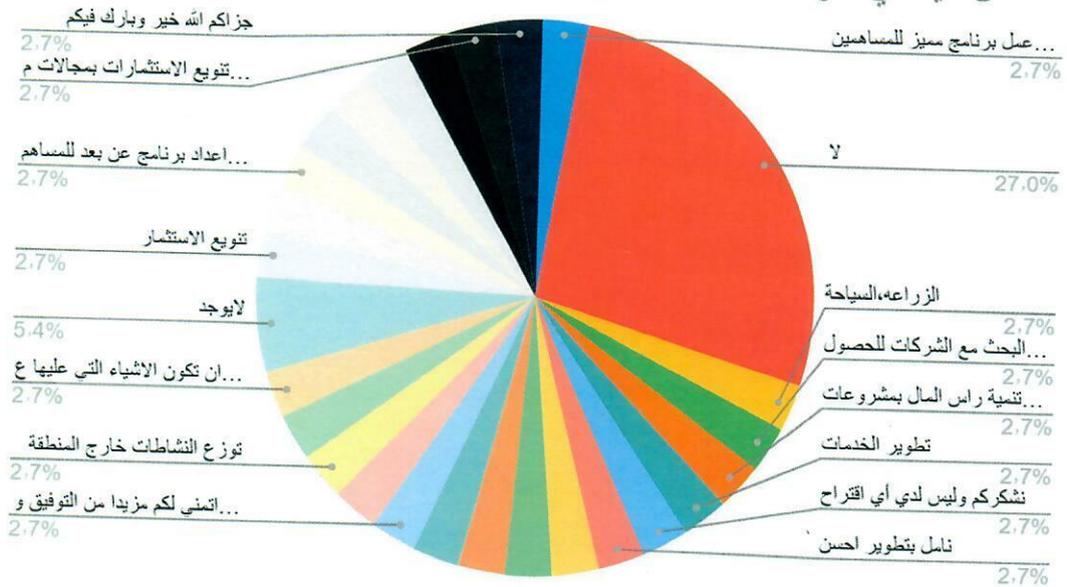
عدد ما المجالات التي تعتقد أن الجمعية بحاجة الى تحسينها



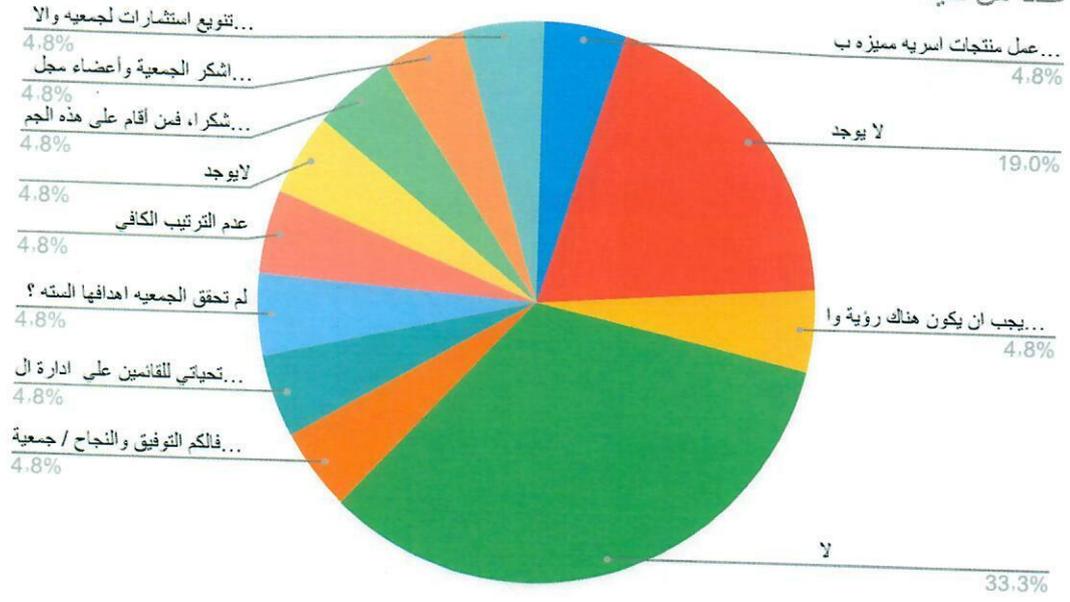
عدد هل اطلعت على القوائم المالية لعام 2024م



عدد هل لديك أي اقتراحات لتطوير الخدمات



عدد هل لديك ملاحظات





اهم القرارات التي أتخذت بشأن استبيان قياس الرضا لعام ٢٠٢٤م

- ١- استبيان (أي من الحسابات التالية أنت متابع لها)
نظراً لنتائج الاستبيان التي أظهرت أن ٧٨,٤٪ من المشاركين يتابعون حساب الجمعية عبر تطبيق الواتس اب بينما توزع باقي المتابعات على المنصات الأخرى للجمعية مثل موقع الجمعية
فقد تقرر الآتي:
اعتماد تطبيق الواتس اب كقناة تواصل أساسية للجمعية ، مع تعزيز محتوى الموقع الرسمي لضمان وصول المعلومات بشكل أوسع ودراسة تطوير المحتوى على المنصات الأخرى بحسب الحاجة
- ٢- استبيان (تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية)
بعد تحليل نتائج الاستبيان التي أظهرت ٧٨٪ من المشاركين قيمو جودة الخدمات المقدمة بأنها ممتازة بينما تراوحت بقية التقييمات بين جيد جداً ٨٪ جيد ٥٪ ومقبول ٨٪ ولم يتم تسجيل أي تقييم بدرجة ضعيف.
فقد تقرر الآتي:
أ- الاستمرار في تقديم نفس مستوى الجودة مع الحفاظ على المعايير الحالية التي نالت رضا الغالبية العظمى من المستخدمين
ب- إجراء تقييم دوري للخدمات لضمان استمرار الجودة واستيعاب أي احتياجات تطويرية قد تنشأ
ت- تحليل تقييمات المستخدمين الذين منحوا درجات أقل لتحديد الجوانب التي يمكن تحسينها وتعزيز تجربة المستخدمين
ث- وضع الية لاستقبال الملاحظات واقتراحات التطوير لضمان التفاعل المستمر وتحسين جودة الخدمات

- ٣- استبيان (ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلباتك واستفساراتك)
بعد تحليل الاستبيان تبين أن ٧٥٪ من المشاركين قيموا سرعة الاستجابة بأنها ممتازة بينما أبدى ١٠٪ رضاهم بدرجة أقل وكان ١٣٪ محايدون ولم يسجل أي تقييم بدرجة غير مرضية.
فقد تقرر الآتي:

- أ- الاستمرار في تقديم مستوى الاستجابة السريعة
- ب- تعزيز آليات تحسين تجربة الأعضاء عبر تحليل آراء المشاركين الذين لم يمنحوا تقييماً ممتازاً، بهدف فهم الجوانب التي يمكن تحسينها



- ت- إنشاء نظام متابعة دوري لمراقبة سرعة الاستجابة وضمان بقائها ضمن المستويات المرضية ، مع إمكانية تطوير وسائل الدعم الفني والتواصل إذ لزم الأمر
- ث- إتاحة قنوات إضافية لاستقبال الملاحظات والمقترحات لضمان الاستجابة الفعالة لمتطلبات الأعضاء بشكل مستمر

٤- استبيان (هل تلبية الجمعية احتياجاتك بفاعلية)

استناداً إلى نتائج الاستبيان تبين أن ٦٢٪ من المشاركين يرون أن الجمعية تلبية احتياجاتهم بشكل كامل ، وبينما يرى ٢٤٪ الى حد ما ، في حين ١٣٪ يرون أنها غير كافية ، ولم يسجل أي مشارك الحاجة إلى خدمات إضافية.

فقد تقرر الاتي:

- أ- الاستمرار في تقديم الخدمات الحالية مع الحفاظ على مستوى الأداء الذي نال رضا الأغلبية
- ب- تحليل آراء المشاركين الذين يرون أن الخدمات غير كافية لتحديد الجوانب التي تحتاج الى تحسين أو تطوير
- ت- إجراء مراجعة دورية لمدى تلبية الجمعية لاحتياجات الأعضاء

٥- استبيان (ما المجالات التي تعتقد أن الجمعية بحاجة الى تحسينها)

استناداً الى نتائج الاستبيان تبين:

- ٤٣٪ من المشاركين يرون أنها المجال الأكثر حاجة للتحسين (الفعاليات والأنشطة)
- ٣٧٪ من المشاركين أشاروا إلى ضرورة تحسينها (جودة الخدمات)
- ١٣٪ من المشاركين يرون أنه بحاجة إلى تطوير (التواصل)
- ٥٪ من المشاركين أبدوا الحاجة إلى تحسينها (سرعة الاستجابة)

فقد تقرر الاتي:

- أ- وضع خطة تطوير شاملة للفعاليات والأنشطة لضمان تقديم برامج متنوعة تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل
- ب- تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال مراجعة الإجراءات الداخلية ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية
- ت- تعزيز وسائل التواصل مع المستفيدين لضمان وضوح المعلومات
- ث- مراجعة سرعة الاستجابة للتأكد من أنها لا تزال ضمن مستويات مرضية للأعضاء



٦- استبيان (هل أطلعت على القوائم المالية لعام ٢٠٢٤ م)

استناداً إلى نتائج الاستبيان تبين أن ٧٠٪ من المشاركين قد أطلعوا على القوائم المالية لعام ٢٠٢٤ م وبينما ٢٩٪ لم يطلعوا عليها.

فقد تقرر الآتي:

- الاستمرار في نشر القوائم المالية بموقع الجمعية لضمان اطلاع الأعضاء على المعلومات المالية
- تعزيز وسائل نشر القوائم المالية عبر قنوات متعددة
- إطلاق حملة توعية لتعريف الأعضاء على أهمية الاطلاع على القوائم المالية
- إتاحة جلسات شرح وتوضيح للأعضاء الذين لم يطلعوا على القوائم المالية

تنفذ هذه القرارات فوراً ، على أن تتم مراجعته خلال ستة أشهر لضمان تحقيق الأهداف
المرجوة

رئيس مجلس الإدارة
د. عبدالله يوسف سعيد الزهراني

