

التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لعام

2024م

بجمعية تمكين للقيادات للتدريب والتأهيل لسوق العمل



التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

بشأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوى ومقترنات العملاء الخارجيين والداخلين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس لإصدار قرار حيالها وذلك لتجوييد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين .

وبناءً على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا المستفيد للعام ٢٠٢٥ - ٢٠٢٢م أعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبيانات الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث أنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى الرضا لعملاء الجمعية رقم (١) لعام ٢٠٢٢م بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل مستفيد الجمعية .

عليه تم إرسال الاستبيان لجميع المستفيدين المسجلين في الجمعية على هواتفهم المحمولة المسجلة في النظام الإلكتروني لدينا بشأن تقييم الخدمات المقدمة لهم من قبل الجمعية ، وطلب تعبئة الاستبيان والإجابة عن جميع العبارات الواردة وإرساله .

ويحمد الله فقد قام (١٥٠) من مستفيدي الجمعية بتعبئة الاستبيان .

ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والسبة المنوية المتحققة نلاحظ :-

١) نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له (%) ١٠٠.

٢) نسبة الرضا في مجال سهولة التعامل مع الإجراءات بنسبة (%) ١٠٠ .

٣) ارتفاع نسبة الرضا في مجال الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز العمل بنسبة (%) ٩٨.٨٩ .

٤) ارتفاع جودة ودقة الخدمات المقدمة بنسبة (%) ٩٨.٨٩ .

٥) ارتفاع تقييم استفادة المستفيد من الخدمات التقنية نسبة (%) ٩٧.٧٨ .

عليه تجدون برفقه الدراسة . أملين بعد اطلاعكم ، تزويdena بمقترناتكم وملحوظاتكم ، والله الموفق ...

معايير قياس رضا المستفيد الخارجي

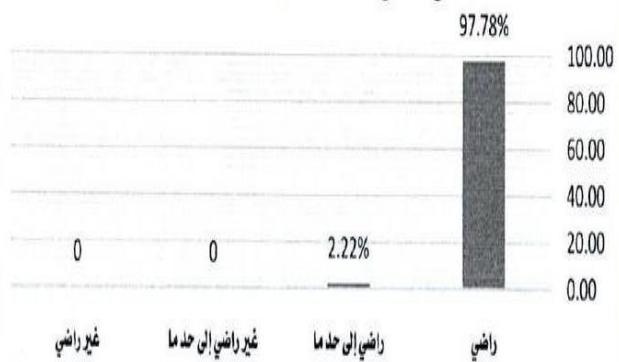
التقييم		العنصر	الرقم	المعيار
نعم	لا			
		توفر أماكن انتظار مريحة	١	بيئة العمل
		المظهر العام نظيف ومريج	٢	
		توفر خدمات مساندة فعالة (تصوير)	٣	
		مناسبة الوقت اللازم للموظف المعنى بتقديم الخدمة	١	الوقت اللازم للحصول على الخدمة
		مناسبة الوقت المستغرق للموظف لإنجاز العمل	٢	
		التزام الموظف بالموعد المحدد لتقديم الخدمة	٣	
		وجود صندوق في الجمعية لشكاوى والاقتراحات	١	الشكاوى والاقتراحات
		حل المشكلة بالسرعة المطلوبة	٢	
		سهولة مقابلة المسؤول عن تقديم الخدمة	٣	

أخي المراجع :

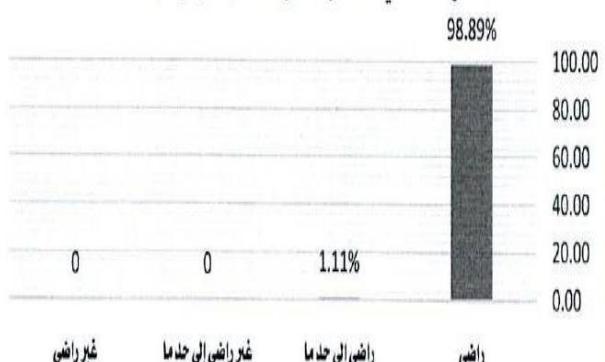
- نأمل تعبئة هذه الاستبانة ووضعها في الصندوق أو تسليمها لموظفي علاقات المستفيدين .

- رأيك يهمنا لتطوير خدماتنا .

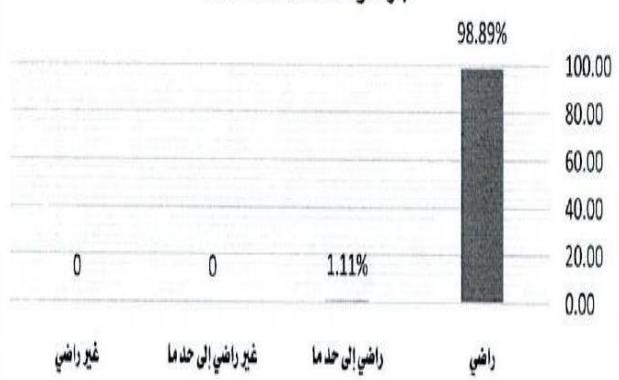
وضوح نموذج الطلب وسهولة الحصول عليه



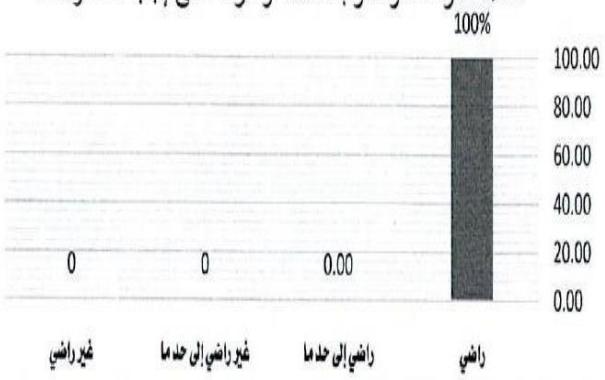
الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز المهمة



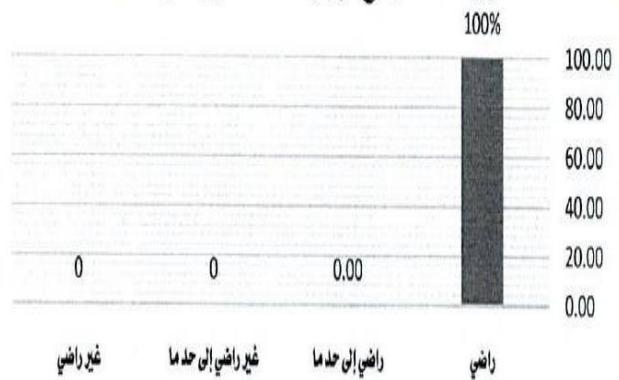
جودة ودقة الخدمة المقدمة



كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على إجابة التساؤلات



سهولة التعامل مع الإجراءات للحصول على الخدمة



مستوى التقنية في تقديم خدمات الجمعية

