

تقرير دراسة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية (الرضا العام)

- أ- الفئة العمرية للمستفيدين
- ب- المشاركون في الدراسة حسب المناطق الإدارية بالمملكة العربية السعودية
- ج- عدد الخدمات المقدمة من جمعية رعاية الطفولة

أولاً: المتغيرات
المستقلة

1. المحور الأول: الخدمات المقدمة
2. المحور الثاني: فريق عمل جمعية رعاية الطفولة (الفريق الذي قدم واشراف على الخدمة)
3. المحور الثالث: التواصل

ثانياً: المتغيرات
التابعة





تقرير دراسة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية (الرضا العام)

1. التعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها جمعية رعاية الطفولة
2. سهولة الوصول للجمعية
3. وضوح وشفافية إجراءات وتعليمات الخدمة المقدمة لك
4. مدة الاستجابة لطلب المستفيدين
5. المدة الزمنية لتقديم الخدمة
6. العدل والمساواة في تقديم الخدمات
7. تلبية الخدمات المقدمة من الجمعية لاحتياجاتكم وتوقعاتكم
8. جودة الخدمة المقدمة
9. الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات

المحور الأول : الخدمات المقدمة



تقرير دراسة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية (الرضا العام)

1. المرونة في التعامل وتقديم الخدمات
2. سلوك وكفاءة مقدمي الخدمة في جمعية رعاية الطفولة
3. اللطف وأسلوب التعامل
4. قدرة ومرونة العاملين في الإجابة على التساؤلات /الاستفسارات
5. التجاوب مع الشكاوى ومعالجتها
6. الاستماع للمقترحات والأفكار ومناقشة جدواها معكم

المحور الثاني :

فريق عمل جمعية رعاية
الطفولة (الفريق الذي قدم
واشرف على الخدمة)

1. سهولة التواصل مع الجمعية
2. وضوح وسهولة الرد على استفساراتكم ومقترحاتكم
3. توفر قنوات التواصل

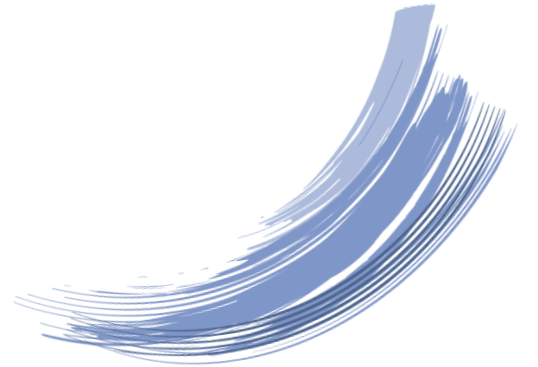
المحور الثالث :

التواصل



تقرير دراسة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية
(الرضا العام)

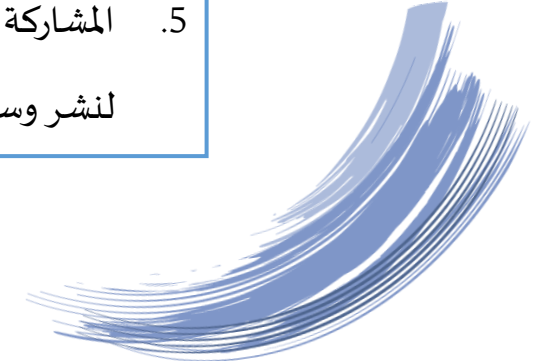
مؤشر ولاء وارتباط المستفيدين من خدمات الجمعية





توصيات دراسة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

1. تكثيف وزيادة فعالية الإعلانات عن برامج الجمعية بشكل دوري وفعال من خلال لوحات إعلانية خارج مقر التطبيق، التعاون مع مشاهير التواصل الاجتماعي، توقيع اتفاقيه مع الشركاء للإعلان عن برامج الجمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بهم.
2. اعتماد الشفافية والموضوعية في إجراءات تقديم الخدمات من خلال نشرها واطاحتها للمستفيدين عبر مختلف وسائل التواصل الاجتماعي.
3. تخصيص بريد الالكتروني موحد لاستقبال الشكاوى والاقتراحات ينشر عبر حسابات الجمعية للمستفيدين.
4. تحديد فريق لاستقبال الشكاوى والاقتراحات للقيام بتحليل الشكاوى والاقتراحات والبحث عن طريقة لمعالجتها لتفادي الوقوع بها مرة أخرى، والرد عليها بشكل فوري وسريع.
5. المشاركة بشكل أوسع في اللقاءات والمؤتمرات والندوات وورش العمل والمعارض المقامة في المملكة العربية السعودية المختصة بالطفولة لنشر وسائل التواصل وبرامج الجمعية والاطلاع على أحدث الأساليب والتقنيات والمواد المستخدمة في طرق النشر.



توصيات دراسة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

6. تعزيز وتحسين التواصل مع كافة فئات المستفيدين على وسائل التواصل بنفس التركيز والقوة من خلال الالتزام بتنفيذ المتطلبات للوصول لنسبة رضا اعلى بالسنوات القادمة.
7. زيادة كفاءة الموظفين الإدارية والفنية والمهنية من خلال الحرص على التعلم والتطور والحاقهم بدورات وورش عمل متخصصة وتطبيق المعادلة (رضا الموظفين = رضا المستفيدين).
8. بناء قاعدة بيانات المستفيدين وتصنيفهم تحدث بصورة دورية لتسهيل التواصل والاستماع الى آرائهم فيما يخص تطوير وتحسين الخدمات المقدمة.
9. الاستفادة من مخرجات هذه الدراسة كمدخل لمراجعة الخطة الاستراتيجية وضع واعداد الخطة التشغيلية للبرامج بالجمعية للعام 2021 (وضع مستهدف لرضا المستفيدين).

