



الرقم:

التاريخ: / /

المرفقات:

التغذية الراجعة

لعام ٢٠٢٤

جمعية بكة للخدمات الإنسانية

جمعية بكة
للخدمات الإنسانية
Bakkah for Humanitarian Services

الرقم:

التاريخ: / /

المرفقات:

التغذية الراجعة بناءً على تحليل قياس الرضا

أولاً: مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تقديم تغذية راجعة تفصيلية حول نتائج تحليل رضا المستفيدين من خدمات جمعية بكة للخدمات الإنسانية، وذلك بهدف دعم جهود التحسين المستمر، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، وضمان توافقها مع احتياجات وتطلعات الفئات المستهدفة.

ثانياً: أبرز مؤشرات الرضا

استناداً إلى نتائج التحليل؛ يمكن تخيص أبرز المؤشرات كما يلي:

المؤشر	النتيجة
الرضا العام عن خدمات الجمعية	٩٥%
رضا المستفيدين عن التعامل الإنساني	٩٥%
رضا عن الخدمات الرقمية	٩٠%
رضا عن سرعة الاستجابة	٩٠%

ثالثاً: نقاط القوة

١. مستوى رضا مرتفع جداً في جميع المؤشرات (٩٠٪ فأعلى) هذا يعكس جودة عالية في الخدمات واستجابة الجمعية لاحتياجات المستفيدين.
٢. الرضا العام (٩٥٪) يدل على أن الجمعية ناجحة في تقديم خدماتها وتحقيق توقعات المستفيدين بدرجة ممتازة.
٣. التعامل الإنساني (٩٥٪) يؤكد التزام الجمعية بالقيم الإنسانية في تعاملها مع الفئات المستفيدة، مما يعزز الثقة والانتماء.
٤. كفاءة الخدمات وسرعة الاستجابة (٩٠٪) تشير إلى أن العمليات الداخلية للجمعية فعالة وسريعة، مع جودة واضحة في التنفيذ والمتابعة.

الرقم:

التاريخ: / /

المرفقات:

رابعاً: نقاط التحسن

١. المحافظة على هذا المستوى العالي من الرضا من خلال الاستمرار في التدريب والتطوير وتقييم الأداء بشكل دوري
٢. تحليل تجارب الحالات الأقل رضا لمعرفة أي تفاصيل بسيطة يمكن تحسينها لرفع النسبة أكثر.
٣. تعزيز الابتكار في الخدمات مثل إدخال أنظمة إلكترونية أو برامج جديدة تسهل على المستفيدين الوصول للخدمات بسرعة.
٤. التوسع في قياس الرضا بشكل دوري للتأكد من استمرار هذا الأداء المتميز وعدم تراجع مع مرور الوقت

خامساً: التوصيات

- ١- الاستمرار في تعزيز جودة الخدمات
 - من خلال المحافظة على مستوى الأداء الحالي
 - متابعة تطوير البرامج والمبادرات بما يواكب احتياجات المستفيدين
- ٢- تنفيذ برامج تدريبية دورية للموظفين
 - بهدف دعم مهارات التواصل الفعال وخدمة المستفيدين
 - المحافظة على الصورة الإيجابية للجمعية
- ٣- تعزيز نظام المتابعة والتقييم
 - بإجراء قياسات رضا دورية (نصف سنوية أو ربع سنوية) لضمان استمرارية التحسن والتأكد من استقرار مستوى الرضا المرتفع
- ٤- الاستفادة من التغذية الراجعة للمستفيدين
 - بتحليل الملاحظات والمقترحات الواردة لتطوير الخدمات بشكل أدق ومبني على احتياج فعلي.

سادساً: خلاصة التقرير

يعكس تحليل رضا المستفيدين صورة إيجابية عن أداء جمعية بكة للخدمات الإنسانية، ويُظهر التزاماً واضحاً بتقديم خدمات ذات جودة عالية. ومع ذلك، فإن بعض التحديات التقنية والتنظيمية تستدعي تدخلاً تطويرياً لضمان استدامة الأثر وتعزيز تجربة المستفيدين. إن تنفيذ التوصيات الواردة في هذا التقرير سيسهم في رفع مستوى الرضا وتحقيق أهداف الجمعية بشكل أكثر فاعلية.