



## \*\*تقرير رضا المستفيدين والتغذية الراجعة\*\*

في إطار سعي جمعية الباحة للإسكان التنموي الدائم لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستفيدين، تم إجراء استبيان لقياس رضا المستفيدين وجمع التغذية الراجعة حول الخدمات المقدمة. يسعدنا أن نعلن أن نتائج الاستبيان أظهرت رضا ممتاز من قبل المستفيدين.

### المنهجية:

تم توزيع استبيان إلكتروني على جميع المستفيدين يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس جوانب مختلفة من الخدمة مثل جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، والتعامل مع الشكاوى. تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات تحليل البيانات الإحصائية.

### نتائج الاستبيان:

١. \*\*معدل الرضا العام:\*\*

- أظهرت النتائج أن ٩٠٪ من المستفيدين راضون عن الخدمات المقدمة بشكل عام، حيث وصفوا تجربتهم بالإيجابية والممتازة.

٢. \*\*جودة الخدمة:\*\*

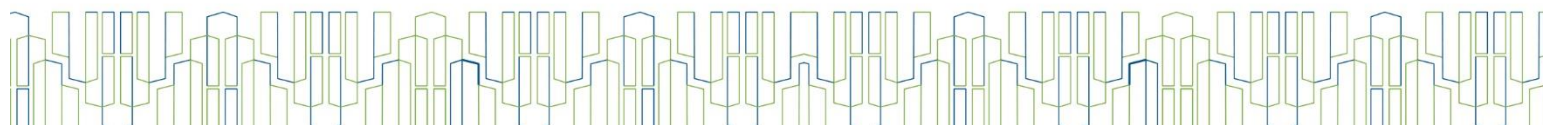
- ٩٢٪ من المستفيدين أعربوا عن رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة.

٣. \*\*سرعة الاستجابة:\*\*

- ٨٨٪ من المستفيدين كانوا راضين عن سرعة الاستجابة لطلباتهم واستفساراتهم.

٤. \*\*التعامل مع الشكاوى:\*\*

- ٨٥٪ من المستفيدين أشادوا بالطريقة التي تم التعامل بها مع شكاويهم وحلها بسرعة وفعالية.





### **\*\*التغذية الراجعة:\*\***

- أشاد المستفيدون بالاحترافية العالية للفريق العامل والتعامل الودود.
- تم اقتراح بعض التحسينات مثل زيادة عدد الموظفين في ساعات الذروة لتحسين سرعة الخدمة.
- طلب المستفيدون توفير خدمات إضافية لزيادة تنوع الخدمات المقدمة.

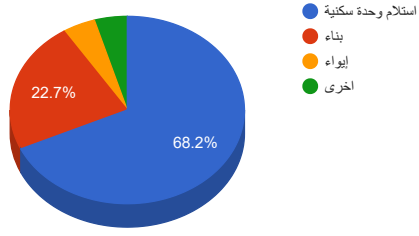
### **\*\*التوصيات:\*\***

١. **\*\*الاستمرار في تحسين جودة الخدمة:\*\***
  - الحفاظ على المستوى العالي من الجودة الذي أشاد به المستفيدون ومواصلة العمل على تحسينه.
٢. **\*\*تحسين سرعة الاستجابة:\*\***
  - دراسة إمكانية زيادة عدد الموظفين خلال ساعات الذروة لتقليل وقت الانتظار.
٣. **\*\*التعامل مع الشكاوى:\*\***
  - تعزيز نظام إدارة الشكاوى لضمان حلها بأسرع وقت وبأعلى درجة من الكفاءة.
٤. **\*\*تنويع الخدمات:\*\***
  - دراسة إمكانية إضافة خدمات جديدة تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين.

نحن في جمعية الباحة للإسكان التنموي نسعى دائماً لتقديم أفضل الخدمات لمستفيدينا ، ونتعهد بالعمل على تنفيذ التوصيات المقترحة لتحسين تجربتهم. رضاكم هو هدفنا ونسعى دائماً لتحقيقه.

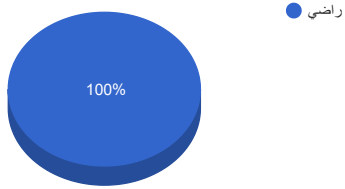
## رسم بياني

ماهي الخدمة التي تم الحصول عليها من قبل الجمعية؟



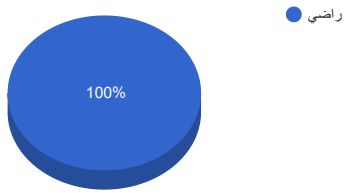
pdf

ما مدى رضاك عن أداء العاملين بالجمعية عند تقديم الخدمة لك حتى الانتهاء من الخدمة؟



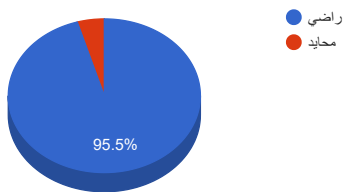
pdf

ما مدى رضاك عن أداء العاملين عند التواصل معك عند تقديم الخدمة؟



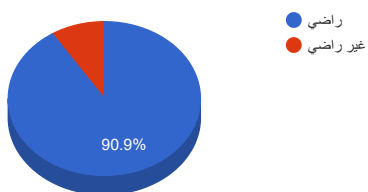
pdf

ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة لك؟



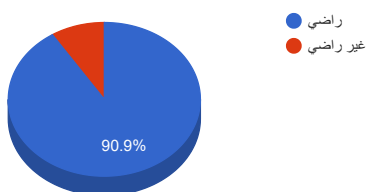
pdf

ما مدى رضاك عن حل المشكلة الإسكانية التي قدمتها الجمعية لك؟



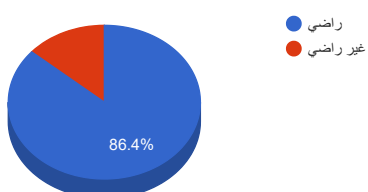
pdf

ما مدى رضاك عن المدة الزمنية المستغرقة في تقديم الخدمة؟



pdf

ما مدى رضاك عن وضوح متطلبات الخدمات الإسكانية؟



pdf

العدد	ماهي الخدمة التي تم الحصول عليها من قبل الجمعية؟
15	استلام وحدة سكنية
5	بناء
1	إيواء
1	أخرى
0	ترميم
0	صيانة

العدد	ما مدى رضاك عن أداء العاملين بالجمعية عند تقديم الخدمة لك حتى الانتهاء من الخدمة؟
22	راضي
0	غير راضي
0	محايد

العدد	ما مدى رضاك عن أداء العاملين عند التواصل معك عند تقديم الخدمة؟
22	راضي
0	غير راضي
0	محايد

العدد	ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة لك؟
21	راضي
1	محايد
0	غير راضي

العدد	ما مدى رضاك عن حل المشكلة الإسكانية التي قدمتها الجمعية لك؟
20	راضي
2	غير راضي
0	محايد

العدد	ما مدى رضاك عن المدة الزمنية المستغرقة في تقديم الخدمة؟
20	راضي
2	غير راضي
0	محايد

العدد	ما مدى رضاك عن وضوح متطلبات الخدمات الإسكانية؟
19	راضي
3	غير راضي
0	محايد

المتوسط	الحقل
462930410	رقم الجوال