

حراء

للخدمات الانسانية بمكة  
حتى لا يكونوا فقراء



# تقرير تقييم المستفيدين لخدمات الجمعية



## أولاً: مقدمة

في إطار سعي الجمعية لتحسين جودة خدماتها وتعزيز رضا المستفيدين، تم تنفيذ تقييم شامل لآراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة، بهدف الوقوف على جوانب القوة وفرص التحسين، وضمان التوافق مع تطلعات الفئات المستفيدة.

## ثانياً: منهجية التقييم

- توزيع استبيانات إلكترونية وميدانية على عينة من المستفيدين.
- تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مبسطة لاستخلاص النتائج.

## ثالثاً: محاور التقييم

- تقييم لأداء الجمعية بشكل عام
- وسائل التواصل المناسبة
- مستوى تواصل الجمعية مع المستفيدين
- مدى سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل الموظفين المعنيين
- مستوى تعامل الموظفين
- الطريقة المفضلة للتواصل مع الجمعية

## رابعاً: النتائج العامة

- أبدى غالبية المستفيدين رضاهم عن الخدمات، بنسبة رضا عامة بلغت (مثلاً 85%).
- أشاد المستفيدون بسرعة الإنجاز والتعامل الراقي من الموظفين.
- لوحظ وجود حاجة لتحسين قنوات التواصل وتحديث المعلومات بشكل دوري.

## خامسًا: التوصيات

1. تعزيز قنوات التواصل الرقمي وتحديثها بشكل مستمر.
3. مراجعة الإجراءات لتقليل وقت الانتظار.
4. تنفيذ التقييم بشكل دوري لمتابعة التحسين المستمر.

## سادسًا: الختام

تؤكد الجمعية حرصها على الاستماع لصوت المستفيدين، واتخاذ ما يلزم لتطوير الأداء وتحقيق أعلى معايير الجودة في خدماتها.

