

تحليل نتائج قياس رضا العملاء للنصف الأول من العام ٢٠٢٤ م

بلغ عدد المستجيبين ٧٣ أسرة وكانت النتائج كالتالي:

• الجنس

٩٨,٦ % أنثى

١,٤ % ذكر

• مدى معرفتك بالخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية

٦٧,١ % معرفة كبيرة

٣٠,١ % معرفة متوسطة

٢,٧ % لا أعلم عنها شيء

• ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

٩٧,٣ % راضي

١,٧ % محايد

• ما مدى رضاك عن تلبية الجمعية لاحتياجاتك

٩١,٨ % راضي

٨,٢ % محايد

• أفضل طريقة للتواصل مع الجمعية

٧٤ % واتس أب

١٥ % الحضور إلى الجمعية



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم الترخيص : (١٥٨٢)

١١ % الإتصال الهاتفي

• مدى رضاك عن استجابة العاملين في الجمعية عند التواصل

٩٨,٦ % راضي

١,٤ % غير راضي

• مدى رضاك عن سهولة الوصول للمعلومات الخاصة بالجمعية

٩٤,٥ % راضي

٥,٥ % محايد

• مدى رضاك عن وضوح متطلبات التسجيل في الجمعية

٩٧,٣ % راضي

٢,٧ % محايد

• مدى رضاك عن سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل الموظفين المعنيين في الجمعية

٩٧,٢ % راضي

١,٤ % محايد

١,٤ % غير راضي

• مدى رضاك عن مقر الجمعية

٩٧,٣ % راضي

٢,٧ % محايد



المقترحات والأراء :

أسأل الله العظيم ان يكتب اجرکم اقترحي ياليت يتوفر وسائل نقل لجميع الاحياء اتمنى ان ينظر هالموضوع بعين الاعتبار وتشكرون ع مايقدمونه لابنائنا

صرف سلة غذائية ومساعدات مالية للمساعدة على تسديد الديون والألتزامات

الله يكتب اجرکم ويسعدکم على الخدمات الي تقدمونها للايتام وخاصة قسم النسائي بالجوف وعلى راسهم الاستاذ نور الدرعان على المجهود الي تبذله لاسعادنا والبرامج الي تقدمهن والدورات وكلامهما الطيب للامهات وتحفيزها لنا ربي يسعدکم جميع

جزاكم الله خير على حسن التعامل وعلى فرحه الايتام وكتب الله اجرکم

عطاهم قليل بعض الأحيان بطاقه وحده ماتكفي

ارجو المساعده توزيع البطانيات

التوصيات :

١. زيادة التعريف بالبرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية ، وتنويع المواد الإعلامية وطريقة التواصل (فديو ، البروشورات ،،).
٢. وجود دراسة احتياج مسبقاً لكل أسرة (احتياجات إغاثية ، تعليمية ، نفسية ، تربية ، تدريبية ،،)
٣. تعزيز اللقاءات مع الأمهات .

