



التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لجمعية تحفيظ القرآن بليبة

معتمد من
مجلس إدارة
جمعية تحفيظ
القرآن الكريم
بليبة

ب شأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوى ومقتراحات العمالء الخارجيين والداخلين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس لإصدار قرار حيالها وذلك لتجوييد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين .

وبناءً على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا المستفيد للعام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٥م اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبيانات الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى الرضا لعمالء الجمعية رقم (١) لعام ٢٠٢٣م بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل مستفيدي الجمعية .

عليه تم ارسال الاستبيان لجميع المستفيدين المسجلين في الجمعية على هواتفهم المحمولة المسجلة في النظام الالكتروني لدينا ب شأن تقييم الخدمات المقدمة لهم من قبل الجمعية ، وطلب تعبئة الاستبيان والاجابة عن جميع العبارات الواردة وارساله .

وبحمد الله فقد قام (١٥٠) من مستفيدي الجمعية بتعبئة الاستبيان .

ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ :-

١) نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له (١٠٠٪) .

٢) نسبة الرضا في مجال سهولة التعامل مع الإجراءات بنسبة (١٠٠٪) .

٣) ارتفاع نسبة الرضا في مجال الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز العمل بنسبة (٩٨.٨٩٪) .

٤) ارتفاع جودة ودقة الخدمات المقدمة بنسبة (٩٨.٨٩٪) .

٥) ارتفاع تقييم استفادة المستفيد من الخدمات التقنية نسبة (٩٧.٧٨٪) .

عليه تجدون برفقه الدراسة . أملين بعد اطلاعكم ، تزويdena بمقترحاتكم وملحوظاتكم : والله الموفق ، ، ،

معايير قياس رضا المستفيد الخارجي

التقييم		العنصر	الرقم	المعيار
نعم	لا			
		توفر أماكن انتظار مريحة	١	بيئة العمل
		المظهر العام نظيف ومريج	٢	
		توفر خدمات مساندة فعالة (تصوير)	٣	
		مناسبة الوقت اللازم للموظف المعنى بتقديم الخدمة	١	الوقت اللازم للحصول على الخدمة
		مناسبة الوقت المستغرق للموظف لإنجاز العمل	٢	
		الالتزام الموظف بالموعد المحدد لتقديم الخدمة	٣	
		وجود صندوق في الجمعية للشكاوي والاقتراحات	١	الشكاوي والاقتراحات
		حل المشكلة بالسرعة المطلوبة	٢	
		سهولة مقابلة المسؤول عن تقديم الخدمة	٣	

أخي المراجع :

- نأمل تبئنة هذه الاستبانة ووضعها في الصندوق أو تسليمها لموظفي علاقات المستفيدين .

- رأيك يهمنا لتطوير خدماتنا .

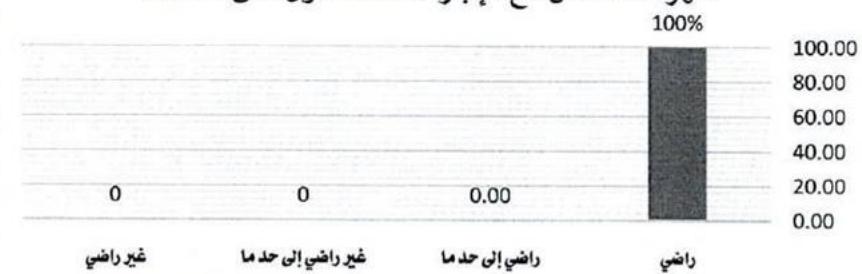
وضوح نموذج الطلب وسهولة الحصول عليه



جودة ودقة الخدمة المقدمة



سهولة التعامل مع الإجراءات للحصول على الخدمة



الوقت الذي استغرقه الموظف في انجاز المهمة

98.89%

0 0 1.11%

غير راضي راضي إلى حد ما راضي

100.00

80.00

60.00

40.00

20.00

0.00

غير راضي

راضي إلى حد ما

راضي

كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على إجابة التساؤلات

100%

0 0 0.00

غير راضي راضي إلى حد ما راضي

100.00

80.00

60.00

40.00

20.00

0.00

مستوى التقنية في تقديم خدمات الجمعية

97.78%

0 0 2.22%

غير راضي راضي إلى حد ما راضي

100.00

80.00

60.00

40.00

20.00

0.00

غير راضي

راضي إلى حد ما

راضي