

جمعية مساعدة السجناء المعسرين والمعوزين بجدة

Association for the Assistance of Prisoners Insolvents  
and the Needy in Jeddah



# تقرير تقييم المستفيدين النهائيين لخدمات الجمعية



# 01

الهدف من ملخص تقييم المستخدمين :

التعرف على مستوى رضا المستخدمين وفقا  
لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقا  
لنتائج الرضا المكتسبة.

- التعرف على مستوى رضا المستخدمين من  
خدمات الجمعية.
- التعرف على جودة البرامج والخدمات المقدمة  
من الجمعية للمستخدمين.
- لتحقيق مستوى افضل من الرضا لدى العملاء.
- لزيادة التواصل مع العملاء لمعرفة شكاوي  
العملاء حلها او علاجها.
- تطوير المنظمة من خلال المقترحات والتوصيات

# 02

## الادوات المستخدمة :

قياس رضا المستخدمين من خلال استبانة سرية برابط لحماية الخصوصية ومعرفة النتائج.

ادوات القياس التي يمكن استخدامها:

- الاتصالات الهاتفية
- المقابلات
- الاستبانات

# 03

صعوبات تواجه عملية قياس رضا المستفيدين:

- رضا المستفيدين يختلف من شخص لآخر ، ومن موقف لآخر ، ومن مقدم لآخر
- رضا المستفيدين يعتمد على عدد كبير من المتغيرات النفسية والاجتماعية والعقلية.
- عدم اهتمام كثير من المنظمات بعملية قياس الرضا
- عدم توفر الكفاءات القادرة على قياس رضا المستفيدين في المنظمات

# 04

اهداف قياس رضا الجمهور عن الخدمات التي

تقدمها الجمعية :

- معرفة الايجابيات
- معرفة السلبيات
- رصد الازخاء
- الحصول على المقترحات
- الحصول على افكار جديدة لتطوير الخدمة
- معرفة المواعيد المناسبة للجمهور
- معرفة الشكاوى - البلاغات-
- الاستفسارات

# 05

كيفية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات:

- الاتصال الهاتفي
- المقترحات والشكاوى
- مقابلة المستفيدين في موقع الجمعية
- ارسال استبيان الكتروني

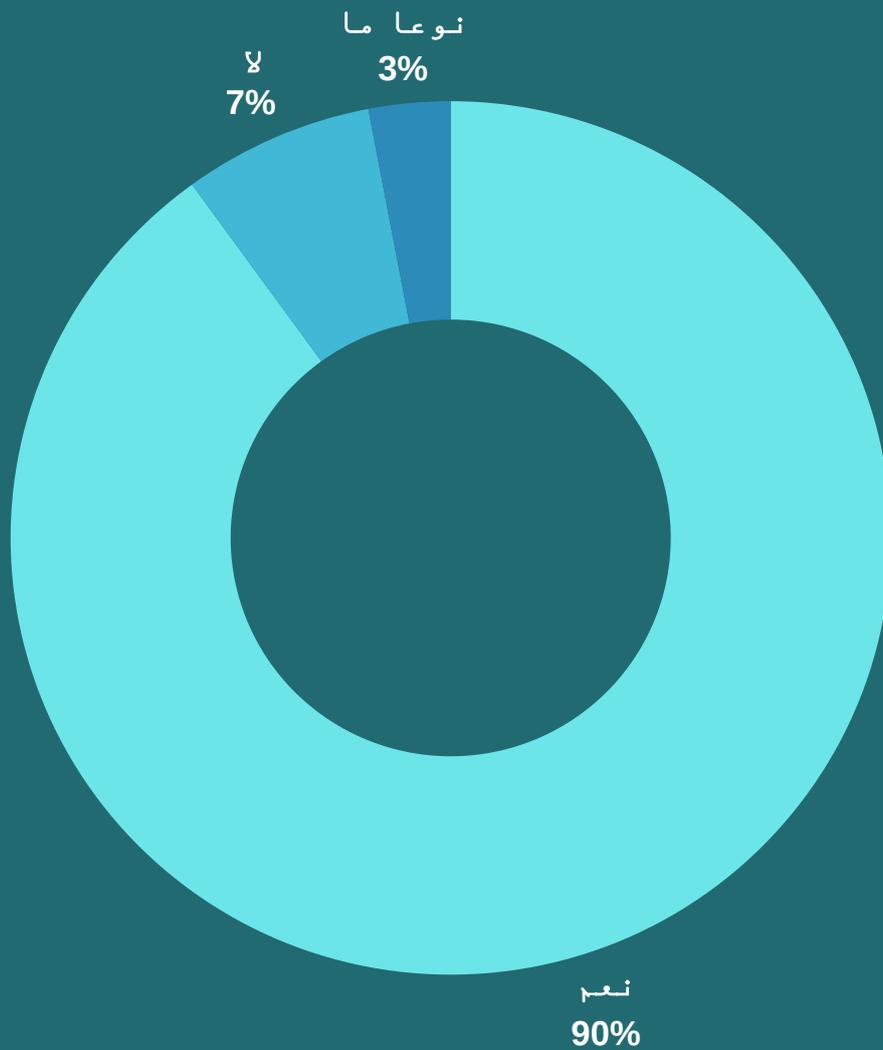
# 06

الصعوبات التي تواجه عملية قياس رضا  
المستفيدين عن الخدمات :

- عدم اهتمام الجمعية بعملية قياس رضا المستفيد.
- عدم اهتمام المستفيدين بأبداء رأيهم في الخدمات المقدمة
- عدم توفر الأشخاص المهنيين في الجمعية

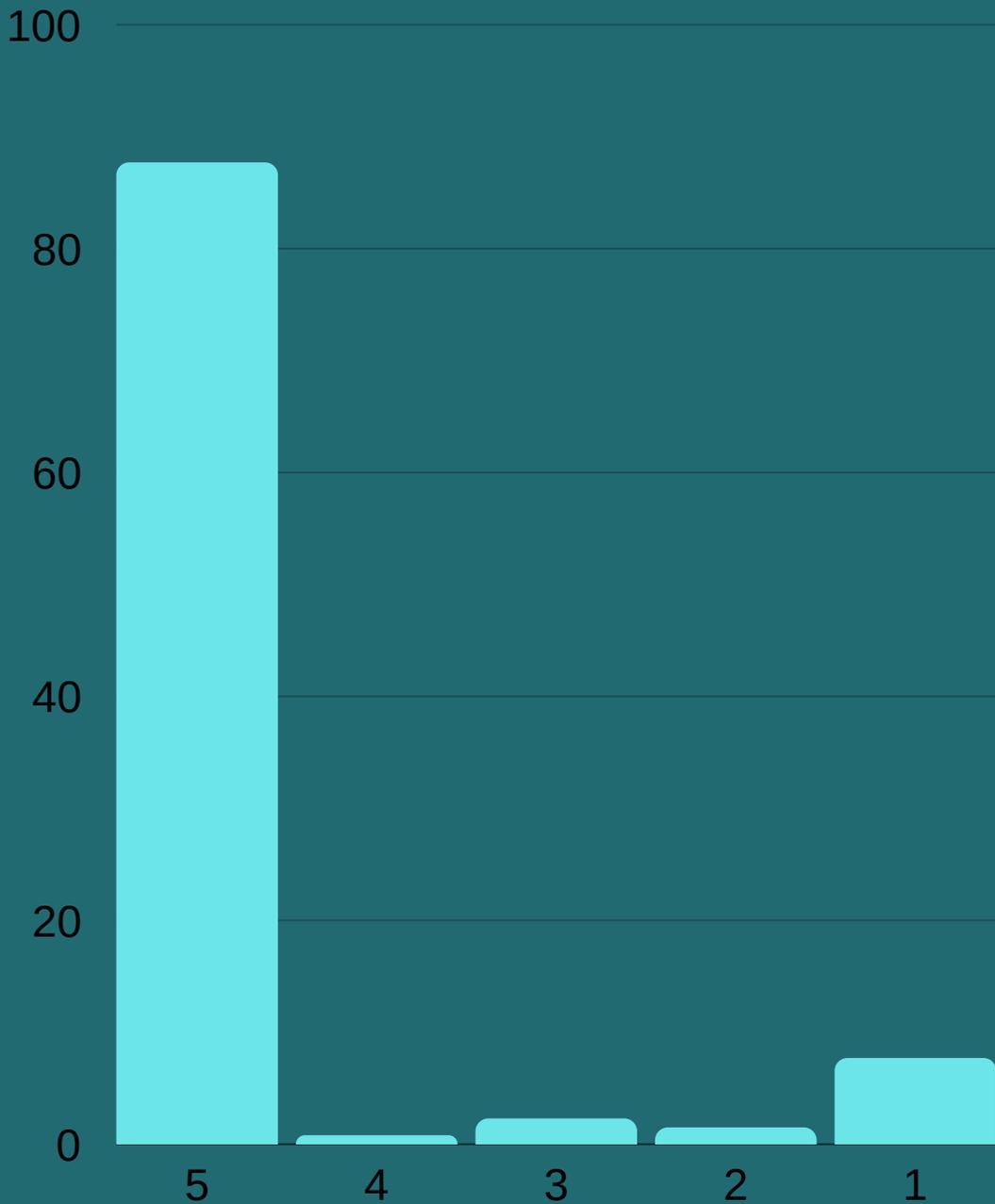
07

## تقييم رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة:



08

تقييم رضا المستفيدين عن طريقة التواصل  
علما بان 5 هو الافضل :





## اقتباسات تقييم المستخدمين النهائيين لخدمات الجمعية

10:00

استبيان قياس رضا المستخدمين من خدمات الجمعية  
تم تصميم هذا النموذج لقياس مدى رضا المستخدمين بشكل عام على الخدمات المقدمة  
من قبل الجمعية  
forms.gle

نتمنى ان تكون خدماتنا قد نالت على رضاكم، كما نود منكم تقييم مستوى جودة الخدمة  
المقدمة لكم، وشكراً..

<https://forms.gle/13DgaqjB2h5bdrip6>

10:00

الله يجزاكم الف خير شكرا لكم ويعطيكم العافيه شكرا من القلب الله يوفقكم دنيا واخره شكرا  
على القائمين في الجمعية

10:03

١٤٤٥/١٢/٣ هـ

سلام عليكم ورحمة الله وبركاته كل عام وأنتم بخير  
شكرا لجمعية شكرا لجميع القائمين على هذا الجمعية الحقيقة أنا من الناس اللي استفدت  
منها  
أسأل الله لكم التوفيق والنجاح إن الله يحقق لكم جميع ما تتمنون  
والشكر خاص  
الأخت سارة

وكل عام وأنتم بخير  
وعيدكم مبارك

11:02







WhatsApp chat interface showing a conversation. The chat background features a decorative pattern and a central graphic with the text "جزاك الله خيراً" (Allah will reward you for your good deed) in Arabic, accompanied by three hearts.

Message 1 (Green bubble):  
تمنى ان تكون خدماتنا قد نالت على رضاكم, كما نود منكم تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة لكم, وشكراً ..  
<https://forms.gle/13DgaqjB2h5bdrip6>

Message 2 (White bubble):  
ممتازة جداً ١٥٤٤

Message 3 (Green bubble):  
تمام ١٣:٠٣

Message 4 (White bubble):  
١٤٤٦/٧ هـ

Message 5 (Green bubble):  
تهانينا, تم الاستفادة من برامجنا (برنامج دعم الكهرياء), جمعية مساعدة السجناء المعوزين والمعوزين بجهة.  
تمنى ان تكون خدماتنا قد نالت على رضاكم, كما نود منكم تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة لكم, وشكراً ..  
<https://forms.gle/13DgaqjB2h5bdrip6>

Message 6 (White bubble):  
جزاكم الله خير الجزاء ١٣:٣٣

Message 7 (White bubble):  
والله يطول بعمرِك يااستاذة بارك الله فيك وجزاك الله خير الجزاء ١٣:٣٤