

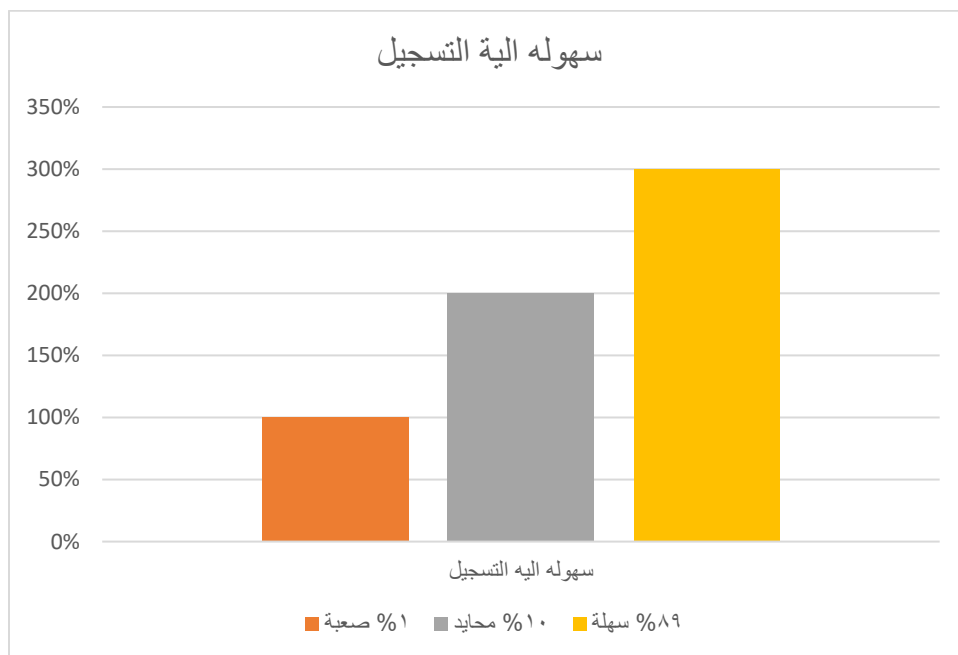
تقرير استبانة مدى رضا المستفيدين

نتائج استبيان مدى رضا المستفيدين أثناء مشاركتهم معنا في المعارض والمبادرات خلال عام 2024م

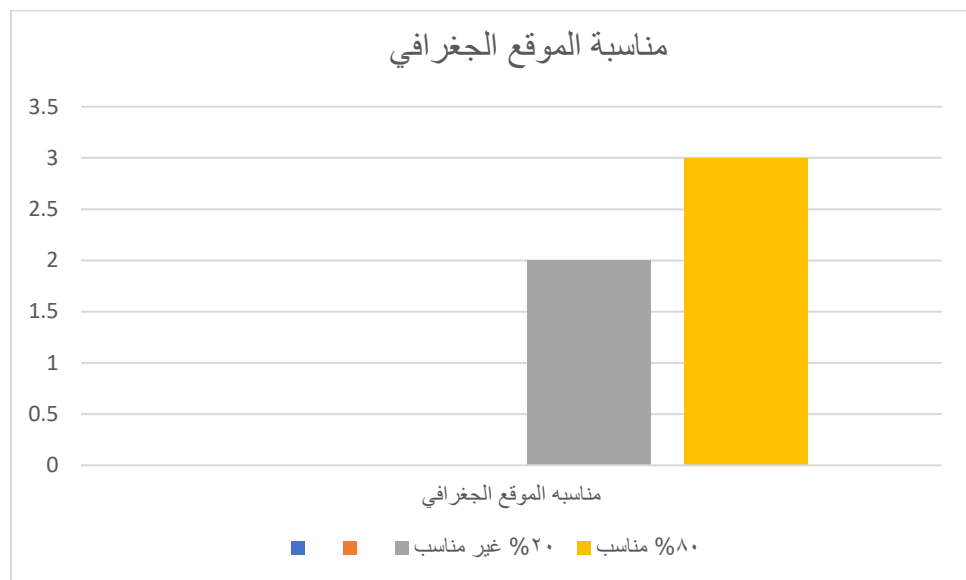
الهدف الرئيسي من وضع الاستبيان:

- 1- تحسين جودة الخدمات من خلال جمع التغذية الراجعة وتحليلها لمعرفة نقاط القوة والضعف.
- 2- زيادة ولاء المستفيدين عند تحسين تجربة العملاء بناء على آراءهم، يمكن تعزيز ثقتهم واستمرارهم في استخدام الخدمات.
- 3- تعزيز الكفاءة التشغيلية بتحديد المجالات التي تحتاج الى تحسين وإعادة هيكلة.

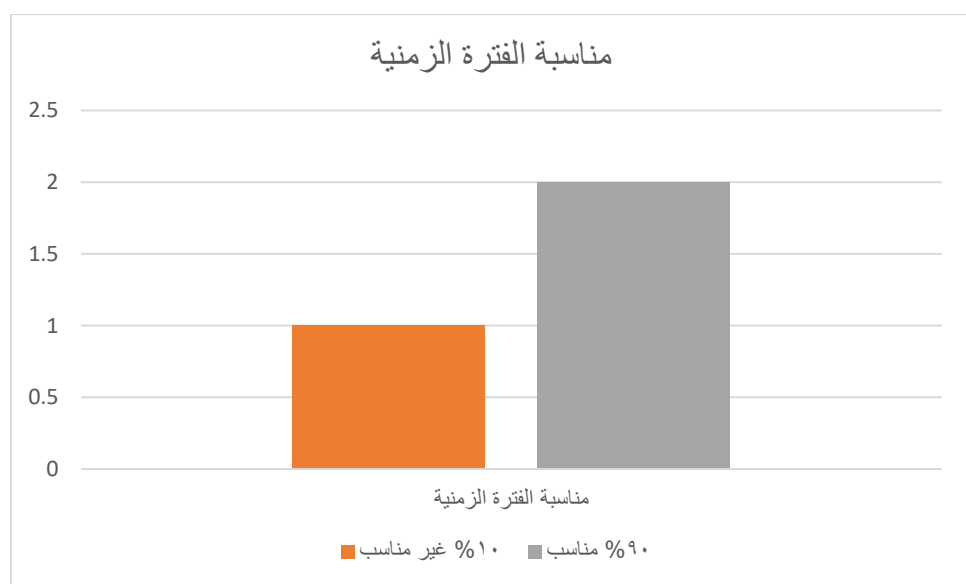
سهولة اليه التسجيل		
1	سهلة	89%
2	محايد	10%
3	صعبة	1%



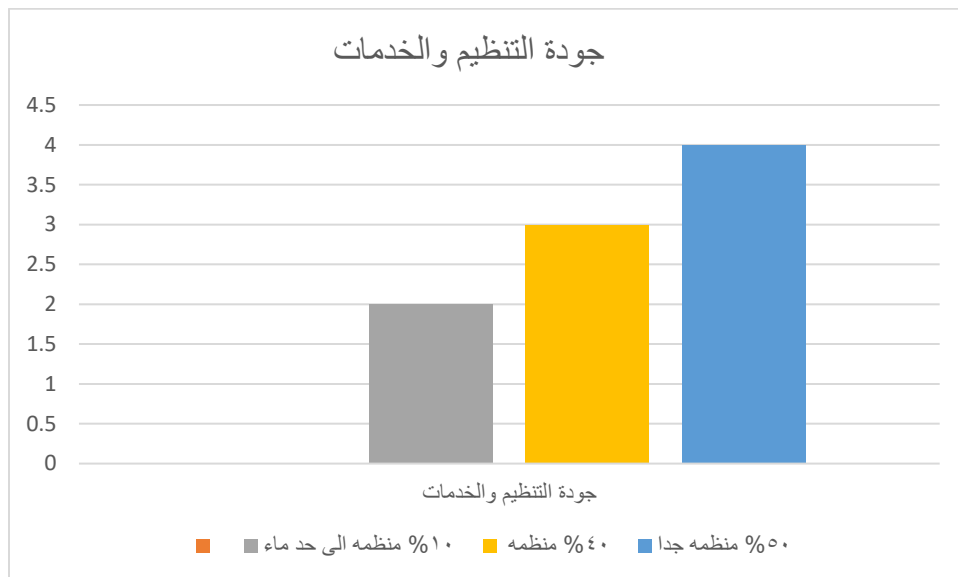
مناسبة الموقع الجغرافي		
%80	مناسب	1
%20	غير مناسب	2



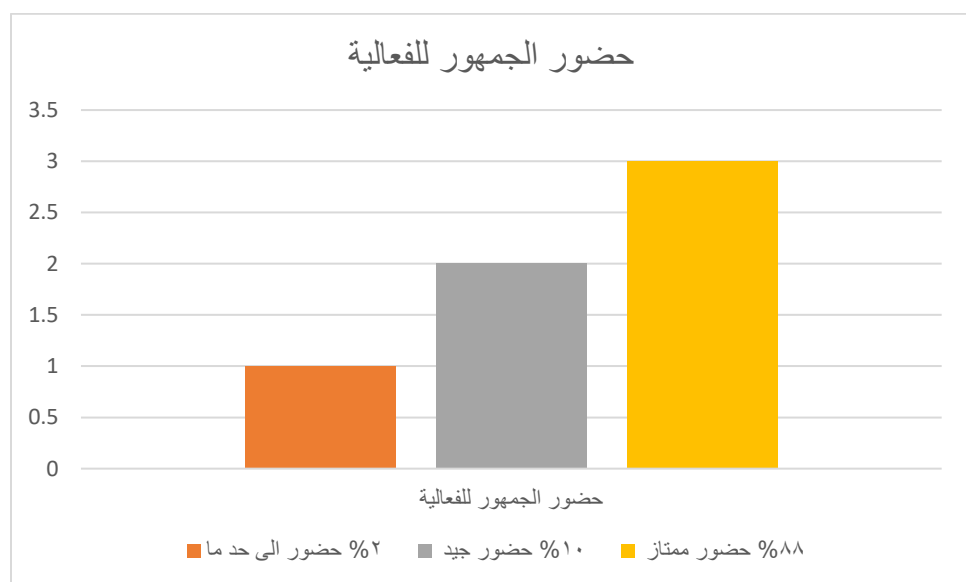
مناسبة الفترة الزمنية		
%90	مناسب	1
%10	غير مناسب	2



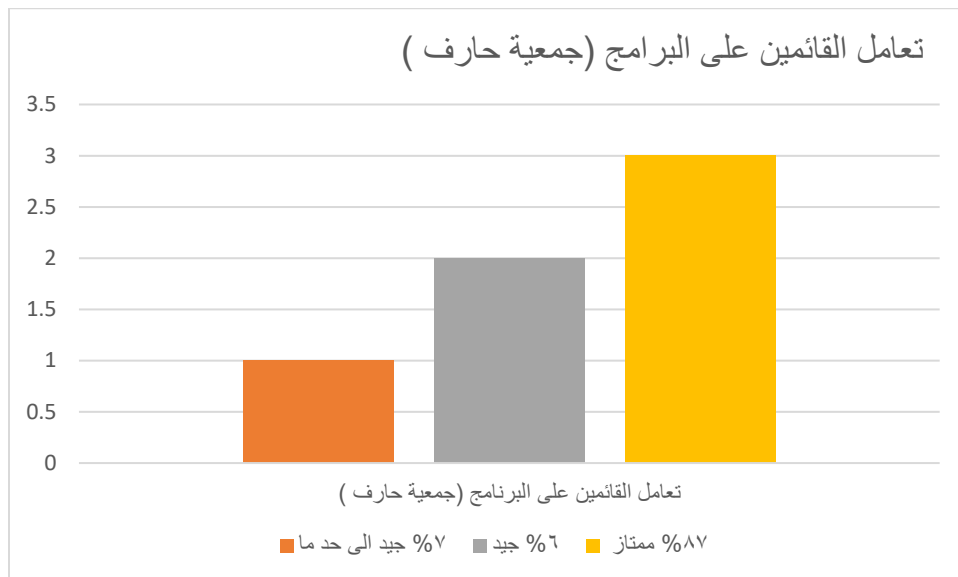
جودة التنظيم والخدمات		
1	منظمة	%50
2	منظمه جدا	%40
3	منظمه الى حد ما	%10



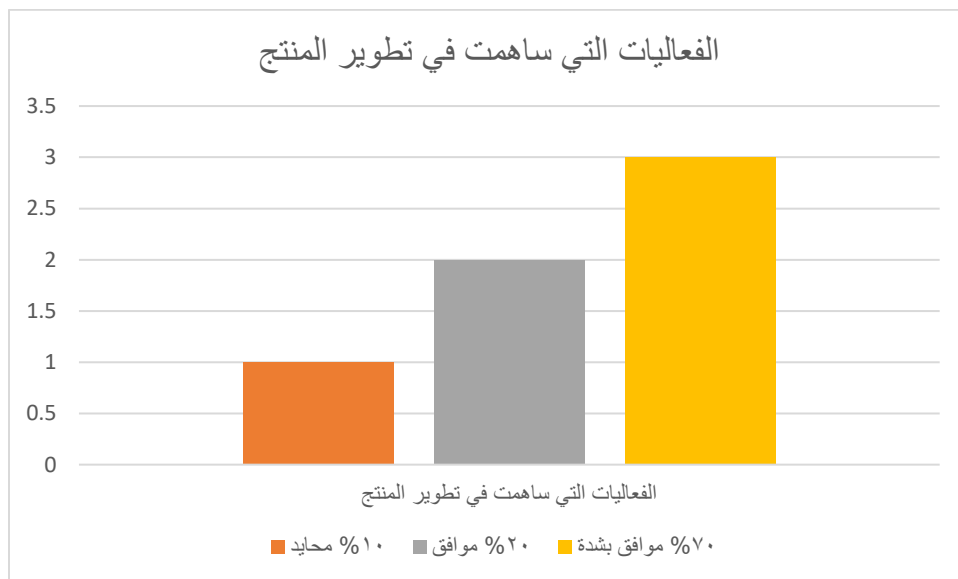
حضور الجمهور للفعالية		
1	حضور ممتاز	%88
2	حضور جيد	%10
3	حضور الى حد ما	%2



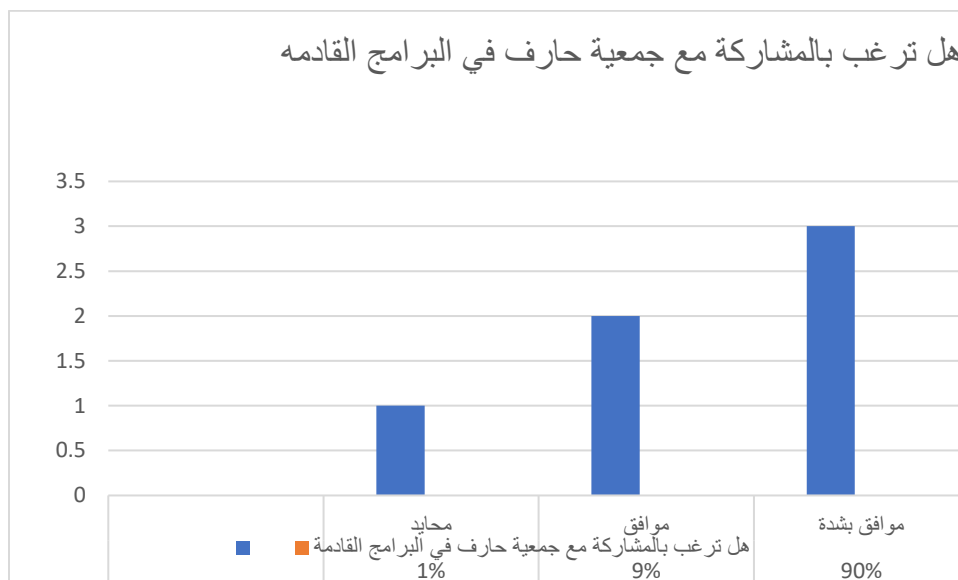
تعامل القائمين على البرنامج (جمعية حارف)		
1	ممتاز	87%
2	جيد	6%
3	جيد الى حد ما	7%



الفعاليات التي ساهمت في تطوير المنتج		
1	موافق بشدة	70%
2	موافق	20%
3	محايد	10%



هل ترغب بالمشاركة مع جمعية حارف في البرامج القادمة		
موافق بشدة	1	90%
موافق	2	9%
محايد	3	1%



اعداد قسم البحث الاجتماعي

فاطمة عبد اللطيف الحادي

القرارات والتوصيات

الإيجابيات (نقاط القوة)

- 1- **انتشار خدمات الجمعية:** لوحظ زيادة انتشار خدمات الجمعية مقارنة بالسنوات السابقة، مما يدل على توسع النشاط وتأثيره.
- 2- **مشاركة جهات جديدة:** انضمام شركاء جدد يعزز من دعم الجمعية ويوسع من فرص التعاون.
- 3- **استقطاب الحرفين ذوي الحرف الثقيلة:** انضمام حرفين ذوي مهارات متخصصة الى الجمعية يعد إنجازا كبيرا يدعم جودة الخدمات.
- 4- **ارتفاع مستوى الرضا العام:** أظهرت النتائج رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة.

السلبات (التحديات)

- 1- **إدارة الطلبات الطارئة بشكل غير منظم:** ارسال طلبات مشاركة الحرفين في أوقات قصيرة دون تخطيط مسبق.
- 2- **نقص الحرفين في بعض التخصصات:** رغم انضمام حرفين ذوي مهارات ثقيلة الا ان هناك حاجة الى تنوع أكبر من الحرفين لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل كامل.
- 3- **ضعف الترويج للخدمات:** عدم وجود خطة تسويقية كافية لتعريف المجتمع ببرامج الجمعية والاستفادة منها بشكل أفضل.

التوصيات:

- 1- **التخطيط المسبق:** وضع نظام جدولة الكتروني او تطبيق ذكي لتنظيم طلبات الحرفين وتقليل الطلبات العاجلة.
- 2- **التدريب والتأهيل:** إطلاق برامج تدريبية للحرفين لتعزيز كفاءتهم في التعامل مع مختلف المهام.
- 3- **تطوير الشراكات:** انشاء اتفاقيات تعاون واضحة مع الشركات الجديدة لتحقيق الاستفادة القصوى.