

تحليل نتائج رضا المستفيدين والتغذية الراجعة 2023

يحتوي هذا التقرير على تحليل استبيانات وملاحظات تخص مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، بما في ذلك:

1. مدى رضاهم عن التواصل مع الجمعية.
2. رضاهم عن الخدمات المقدمة.
3. رضاهم عن مواعيد الدورات التدريبية.
4. اقتراحاتهم لتطوير المشروع.

أهم التوصيات:

1. تحسين جودة الخدمة:

- التركيز على الجوانب التي حصلت على تقييمات أقل من قبل المستفيدين.
- تطوير معايير قياس أداء الخدمة بما يتماشى مع توقعات المستفيدين.

2. تعزيز التواصل مع المستفيدين:

- توفير قنوات تواصل إضافية أو أكثر كفاءة لتلقي الملاحظات والشكاوى.
- تحسين سرعة الردود والتفاعل مع المستفيدين.

3. زيادة الكفاءة التدريبية:

- تحسين جودة البرامج التدريبية المقدمة بما يتماشى مع احتياجات السوق.
- تنظيم دورات تدريبية تتناسب مع مستويات الخبرة المختلفة للمستفيدين.

4. تخصيص الخدمة:

- تقديم خدمات أو منتجات مخصصة بناءً على الفئات المستهدفة.
- فهم أفضل لاحتياجات المستفيدين من خلال تحليل بياناتهم وتفضيلاتهم.

5. الاستفادة من الملاحظات:

- جمع وتحليل جميع الملاحظات التي تم الحصول عليها من الاستبيانات.
- مشاركة نتائج التحسين مع المستخدمين لتعزيز الثقة والشفافية.
- 6. قياس وتحسين رضا المستخدمين بشكل دوري:
- إجراء استطلاعات دورية لتقييم التحسن ومتابعة رضا المستخدمين.
- مقارنة النتائج مع معايير الأداء السابقة لتحديد التحسينات التي تحققت.
- 7. تعزيز تجربة المستخدم (UX):
- تحسين تصميم الواجهات الرقمية أو أي منصات تكنولوجية يستخدمها المستخدمون.
- التأكد من سهولة استخدام الخدمات التقنية المتاحة للجمهور.