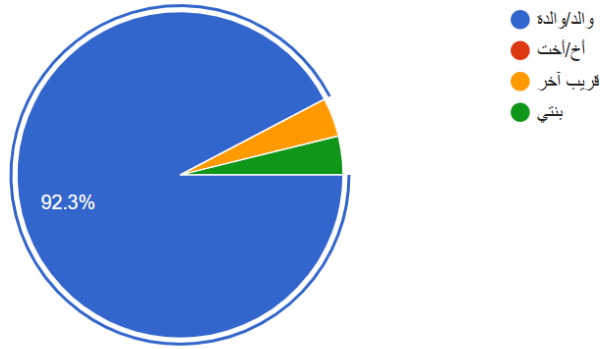


تقرير لربط قياس رضا المستفيدين للخدمات المقدمة من الجمعية

نسخ الرسم البياني

ما صلتك بالمستفيد؟

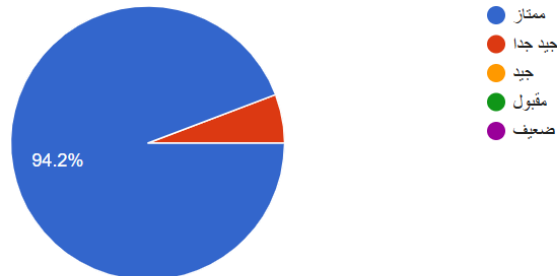
52 ردًا



نسخ الرسم البياني

كيف تقيّم الخدمات التي تقدمها جمعية بصمة تفاؤل؟

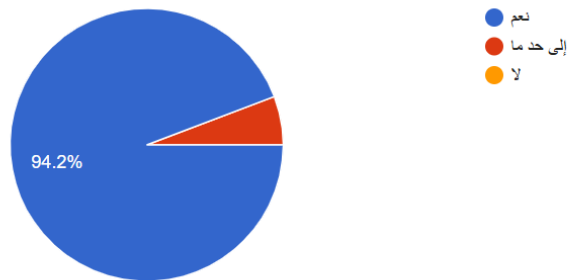
52 ردًا



هل ساهمت خدمات جمعية بصمة تفاؤل في تلبية احتياجاتكم؟

52 ردًا

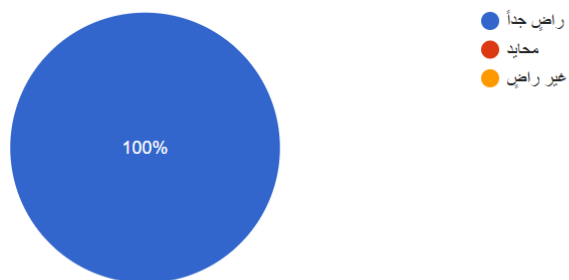
نسخ الرسم البياني

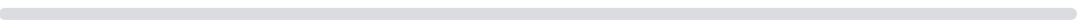
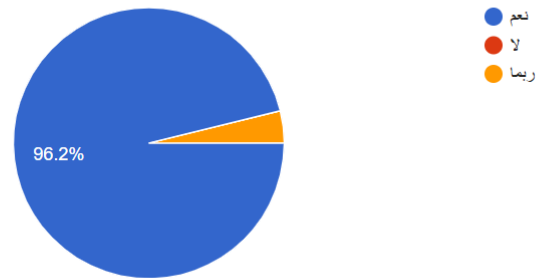
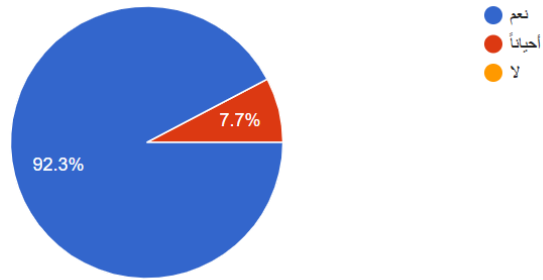


ما مدى رضاك عن تعامل فريق العمل في جمعية بصمة تفاؤل؟

52 ردًا

نسخ الرسم البياني





ما اقترحاتك أو ملاحظاتك لتحسين الخدمات المقدمة؟

33 ردًا

اسأل الله ان يكتب اجرکم في الدنيا والآخرة يارب حيث انکم قدمتمو لنا المساعدة

ان يكون لها فروع في كذا منطقة والله يكتب اجرهم

كل الشكر والتقدير والاحترام الى جمعية بصمة تفاؤل ادارةً وموظفين وفقهم الله وجزاهم عنا خير الجزاء

وفقكم الله مزيد من التقدم والنجاح

لا يوجد لدي اي ملاحظة سوا انني اريد اشكر الجمعية بخالص الشكر والتقدير على كل مجهود يقدمونه لنا من رعاية واهتمام بكل النواحي

مشكورين ومايقصرون مع المرضي ربي يسعدهم ويوفقهم وجزاهم الله خير

جزاك الله خير ربنا يجعله في ميزان حسناتكم يارب العالمين

وجبة غداء وعشاء ان امكن ذلك وشكرا

ما اقترحاتك أو ملاحظاتك لتحسين الخدمات المقدمة؟

33 ردًا

أشكرکم احسن تعامل جمعيه تفاؤل بصمه جزاکم الله الف خير

أخترح ان هذه الجمعيه ممتازه

لا يوجد

ممتاز جداً

ممتازہ جزکم الله خير

توفير وسيلة تنقل للمشترکين القادمين من خارج منطقة الرياض

خدمه السكن رائعه ولاکن انا عاطل عن العمل ولايسمح لي بلعمل لانني زياره وانا من اليمن ولا اعرف احد بسعوديه ١١ والبرتكور العلاجي مطول الى نهايه ٢٠٢٦ ولا استطيع توفير لقمه العيش وانا بحاجه الى اي مساعده اخرى وجزاکم الله خير

لايوجد اقترحات

ما اقتراحاتك أو ملاحظاتك لتحسين الخدمات المقدمة؟

33 ردًا

تقديم الدعم الدائم للأطفال المصابين بأمراض السرطان
شكران على تعاونكم معناه
لا توجد
يشكرون على هذا الإنجاز الذي يقدمه
شكران على جهودكم
كل الخدمات ممتازة جدا اشكرا جمعية بصمة تفاؤل علي الخدمات المقدمة
نشكر كل جهودكم
توفير اكبر عدد من الشفق

ما اقتراحاتك أو ملاحظاتك لتحسين الخدمات المقدمة؟

33 ردًا

سكن قريب من المستشفى وجزاكم الله خير
عمل حملات إعلانية لدعم الجمعية لأن كثير من المرضى من ذوي الدخل المحدود بحاجة ماسة لدعم الجمعية في علاج مرضاهم
لا يوجد اي ملاحظات
اتمني لو يوجد منصة من خلالها يقدر المستفيد من متابعة طلبه
لا يوجد
لا يوجد، شكرا جمعية بصمة تفاؤل على جميع الخدمات المقدمة والسرعة في التجاوب
لهم كل الشكر والامتنان على كل مايقدمونه
اقترح ان يكون السكن الي يستاجرونه للمستفيدين قريب من المستشفى . مع الشكر الجزيل لجمعية بصمة تفاؤل والقائمين عليها
جزاكم الله خير وجعلو في موازين حسناتكم

مقدمة:

يهدف هذا التقرير إلى عرض وتحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من جمعية بصمة تفاؤل، وذلك لتقديم صورة واضحة لمجلس الإدارة حول مستوى رضا المستفيدين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. تم جمع 52 ردًا على الاستبيان من إجمالي 100.

أبرز النتائج:

صلة المستفيد بالجمعية:

جميع الردود البالغ عددها 52 ردًا كانت من فئات: والد/والدة، أخ/أخت، قريب آخر، بنتي.2.

تقييم الخدمات بشكل عام:

أبدى 94.2% من المستفيدين تقييمًا ممتازًا للخدمات التي تقدمها الجمعية.33.

كما حصلت الخدمات على تقييم "جيد جدًا" بنسبة 92.3%44.

مدى مساهمة الخدمات في تلبية الاحتياجات:

أشار المستفيدون إلى أن خدمات جمعية بصمة تفاؤل ساهمت في تلبية احتياجاتهم "إلى حد ما"5. لم تُذكر نسبة مئوية محددة لهذا الخيار، ولكن جميع الردود كانت ضمن هذا التقييم.6.

الرضا عن تعامل فريق العمل:

أعرب 94.2% من المستفيدين عن رضاهم التام ("راضٍ جدًا") عن تعامل فريق عمل الجمعية.7.

مدى كفاية التواصل من قبل الجمعية:

أشار 92.3% من المستفيدين إلى أن التواصل معهم من قبل الجمعية كافٍ ("نعم")⁸.

بينما رأى 7.7% من المستفيدين أن التواصل "أحياناً" كافٍ⁹.

التوصية بخدمات الجمعية للآخرين:

يوصي 96.2% من المستفيدين بخدمات جمعية بصمة تفاؤل للآخرين ("نعم")¹⁰.

الاقتراحات والملاحظات لتحسين الخدمات (من 33 ردًا):¹¹

تضمنت الاقتراحات والملاحظات العديد من النقاط الإيجابية وبعض مجالات التحسين:

نقاط إيجابية وتعبيرات عن الشكر والتقدير:

دعوات بالخير للجمعية والقائمين عليها¹²1212.

شكر على المساعدة، الرعاية والاهتمام¹³13.

الإشادة بجودة التعامل والخدمات¹⁴.

تأكيد أن الجمعية ممتازة وأن جميع الخدمات ممتازة جداً¹⁵.

الإشادة بسرعة التجاوب¹⁶.

اقتراحات للتحسين:

التوسع الجغرافي: أن يكون للجمعية فروع في مناطق أخرى 17.

الدعم الغذائي: توفير وجبات غداء وعشاء إن أمكن 18.

توفير وسائل نقل: توفير وسيلة تنقل للمشتركين القادمين من خارج منطقة الرياض 19.

الدعم السكني والمادي:

توفير سكن قريب من المستشفى 20.

توفير أكبر عدد من الشقق 21.

طلب مساعدة إضافية في توفير لقمة العيش لبعض الحالات التي تواجه صعوبات 22.

الدعم المستمر: تقديم الدعم الدائم للأطفال المصابين بأمراض السرطان 23.

التسويق والدعم المالي: عمل حملات إعلانية لدعم الجمعية، حيث أن الكثير من المرضى من ذوي الدخل

المحدود بحاجة ماسة لدعم الجمعية في علاج مرضاهم 24.

منصة لمتابعة الطلبات: وجود منصة من خلالها يقدر المستفيد من متابعة طلبه 25.

التوصيات المقترحة لمجلس الإدارة:

بناءً على النتائج المذكورة أعلاه، يمكن لمجلس الإدارة النظر في التوصيات التالية:

الاحتفاء بالنجاحات: الإشادة بالجهود المبذولة من قبل فريق العمل التي أدت إلى مستويات رضا عالية جدًا في

جودة الخدمات وتعامل الفريق والتواصل.

دراسة إمكانية التوسع الجغرافي: تقييم جدوى واستدامة فتح فروع للجمعية في مناطق أخرى لتوسيع نطاق

الاستفادة، بناءً على اقتراح المستفيدين 27.

تحسين الدعم اللوجستي:

دراسة إمكانية توفير وجبات غذائية (غداء وعشاء) للحالات التي تحتاج ذلك 28.

بحث سبل توفير وسائل نقل للمستفيدين القادمين من خارج منطقة الرياض 29.

العمل على توفير سكن إضافي أو شقق تكون قريبة من المستشفيات لتخفيف العبء على المستفيدين 30.

تعزيز الدعم المالي والتوعوي:

دراسة حالات الحاجة المادية الفردية ووضع آليات لدعمها إن أمكن 31.

تطوير حملات إعلانية وتسويقية لزيادة دعم الجمعية وتعريف المزيد من المرضى بخدماتها 32.

التحول الرقمي (منصة متابعة الطلبات): استكشاف إمكانية تطوير منصة إلكترونية تسمح للمستفيدين بمتابعة طلباتهم وتسهيل عملية التواصل 33.

الاستمرارية في تقديم الدعم: التأكيد على أهمية تقديم الدعم الدائم للأطفال المصابين بالسرطان 34.

الخلاصة:

تُظهر نتائج الاستبيان أن جمعية بصمة تفاعل تقدم خدمات ذات جودة عالية وتحقق مستويات رضا ممتازة بين المستفيدين. وتُعتبر الملاحظات والاقتراحات فرصة قيمة لمزيد من التحسين والتطوير، مما يعزز دور الجمعية في خدمة المجتمع بشكل فعال ومستمر.

تم اعتماد التقرير في محضر مجلس الإدارة رقم 45 بتاريخ 2024/12/31 م