



الاجراءات التحسينية بناءً على الملاحظات:

تحسين العمليات:

زيادة التواصل مع المستفيدين لضمان فهم احتياجاتهم وتقديم الخدمات التي تفيدهم

تعزيز الموارد:

عمل نماذج جديدة لإعداد البرامج والمبادرات وضمان تحقيق الأثر المرجو منها
البدء في اعداد برامج ومبادرات بناءً على اقتراحات المستفيدين





نتائج الاستبانة

معدل الاستجابة:

بلغ معدل الاستجابة نسبة 63.7% من إجمالي عدد المستفيدين متجاوزاً الحد الأدنى المطلوب (50% من المستفيدين)

نقاط القوة:

100% من المشاركين أبدوا رضاهم التام عن جودة الخدمات المقدمة أبرز الإيجابيات التي تمت الإشارة إليها: أن الدورات المقدمة للمستفيدين استثنائية ولم يحصلوا على دورات مثبته لها من قبل

نقاط الضعف:

لا يوجد نقاط ضعف أشار إليها المستفيدين بالنسبة للخدمة المقدمة لهم

ملاحظات واقتراحات المستفيدين:

تم جمع 10 ملاحظات من المستفيدين أبرزها:

الملاحظة الأولى: تقديم دورات توعوية حول الأنظمة وتوفير حلول مرنة للالتزام بها في حال ضيق الوقت
الملاحظة الثانية: تقديم الدورات التدريبية في الفترة المسائية وأن تكون ذات مدة زمنية أطول، بما يتيح لي فرصة أكبر للاستفادة منها بشكل فعال
الملاحظة الثالثة: توفير مركبة مطابقة لاشتراطات الهيئة العامة للنقل، وتسهيل إجراءات الحصول على التراخيص المطلوبة





منهجية العمل

تصميم الاستبانة:

تم إعداد استبانة شاملة باستخدام أسئلة موجهة تقيس الجوانب الرئيسية للخدمات تضمنت الاستبانة أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة لاستقبال الملاحظات التفصيلية

عينة المستفيدين:

استهدفت العينة ما لا يقل عن 50% من إجمالي المستفيدين
تم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان تمثيل مختلف الفئات

طرق التوزيع:

تم توزيع الاستبانة إلكترونياً والاتصال الهاتفي لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين
تم توضيح أهداف الاستبانة وتشجيع المشاركين على تقديم ملاحظاتهم بصراحة

تحليل البيانات:

استخدام أدوات إحصائية لتحليل الردود
تصنيف الملاحظات إلى فئات رئيسية لسهولة معالجتها





المقدمة

هذا التقرير يهدف إلى عرض نتائج استبانات قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية، بالإضافة إلى الإجراءات التحسينية التي سيتم تنفيذها بناءً على الملاحظات التي قدمها المستفيدون. يعكس التقرير التزام الجمعية بتحقيق مبادئ الحوكمة والشفافية والاستجابة لاحتياجات المستفيدين

أهداف قياس الرضا

التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة
تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء
جمع ملاحظات المستفيدين لتطوير وتحسين الخدمات
تعزيز مشاركة المستفيدين في تحسين الأداء العام للجمعية





جمعية تسيير للنقل البري
Tasyeer Association for Land transportation

تقرير استبانات قياس رضا المستفيدين
ونتايج التحسينات استناداً إلى ملاحظاتهم
لعام 2023 م



جمعية تسيير للنقل البري
Tasyeer Association for Land transportation

تسيير .. يُسر لكل مسار