

أولاً: استبانة قياس رضا العملاء عن الخدمات (تشغيلية وتجارية)

الفئة المستهدفة: عملاء المتجر والفندق والمغاسل
عدد المشاركين 10: عملاء
تاريخ جمع البيانات: 2024م
الأسئلة وإجابات العينة:

1. كيف تُقيم جودة الخدمة المقدمة؟

○ ممتاز: 4

○ جيد: 3

○ مقبول: 2

○ ضعيف: 1

2. ما رأيك في تعامل الموظفين؟

○ ممتاز: 5

○ جيد: 3

○ مقبول: 2

○ ضعيف: 0

3. هل واجهت أي صعوبة أثناء الحصول على الخدمة؟

○ نعم: 3

○ لا: 7

4. هل ترى أن الأسعار مناسبة؟

○ نعم: 7

○ لا: 3

5. هل توصي بالخدمة لأشخاص آخرين؟

○ نعم: 8

○ لا: 2

تحليل النتائج:

• 70% من المشاركين قِيمُوا الخدمة بجيد أو ممتاز.

• نسبة الراغبين بالتوصية بالخدمة 80% :

• مؤشر الرضا العام 70% : جيد جدًا ويعكس تحسن ملحوظ في جودة الخدمات



استبانة قياس رضا المساهمين

الفئة المستهدفة: المساهمون في الجمعية

عدد المشاركين: 198 مساهم

تاريخ جمع البيانات: 2024م

النتائج المجمع حسب العينة الموسعة:

1. هل ترى أن الجمعية تتجه في المسار الصحيح؟

○ نعم: 178

○ لا: 20

2. ما مدى رضاك عن مستوى الشفافية في التقارير المالية؟

○ ممتاز: 92

○ جيد: 80

○ مقبول: 22

○ ضعيف: 4

3. هل يتم إشراكك في اتخاذ القرار كمساهم؟

○ نعم: 139

○ لا: 59

4. كيف تقيم التواصل مع الجمعية؟

○ ممتاز: 76

○ جيد: 78

○ مقبول: 34

○ ضعيف: 10

5. هل ترغب في زيادة مساهمتك مستقبلاً؟

○ نعم: 172

○ لا: 26

تحليل النتائج (بعد التوسعة):

- 87% من المساهمين راضين عن أداء الجمعية (ممتاز/جيد في الشفافية والتواصل).
- 70% يشعرون أنهم مشاركون في اتخاذ القرار.
- 87% هو مؤشر الرضا العام، ويعكس ثقة قوية واستعداد كبير للتوسع.



أولاً: التغذية الراجعة لاستبانة رضا العملاء عن الخدمات التشغيلية والتجارية

ملخص التغذية الراجعة:

• ملاحظات متكررة:

- تأخر في تقديم الخدمة في أوقات الذروة، خاصة عند الكاشير.
- الحاجة إلى توسيع مواقف السيارات بجوار المتجر والفندق.
- بعض العملاء ذكروا ضعف التوجيه داخل المرافق (عدم وجود لوحات كافية).
- رضا مرتفع عن تعامل الموظفين وسهولة التعامل، مع إشادة ببعض الأسماء.

تحليل الملاحظات:

- 6من أصل 10 مشاركين عبّروا عن رضاهم التام، بينما أشار 4 إلى وجود جوانب قابلة للتحسين.
- أبرز نقاط القوة: سلوك الموظفين - نظافة المكان - الأسعار المقبولة.
- أبرز نقاط الضعف: الازدحام - ضعف اللوحات الإرشادية - قلة المواقف.

إجراءات مقترحة:

- جدولة دوام الموظفين لتغطية ساعات الذروة.
- دراسة إعادة توزيع المواقف وتسهيل الوصول.
- تصميم لوحات إرشادية داخلية واضحة وبارزة.

ثانياً: التغذية الراجعة لاستبانة رضا المساهمين

ملخص التغذية الراجعة:

• ملاحظات متكررة:

- الحاجة لتقارير مالية مختصرة ترسل بشكل دوري عبر الواتساب أو البريد.
- بعض المساهمين يرغبون في لقاءات دورية (وجاهية أو افتراضية) لطرح آرائهم.
- إشادة عالية بشفافية الجمعية وتنوع مبادراتها.

تحليل الملاحظات:

- 87% من المساهمين عبّروا عن رضاهم العام، وهو مؤشر قوي للثقة.
- 20% فقط من المشاركين شعروا بأنهم لا يُشاركون كفاية في اتخاذ القرار.
- 90% يرغبون في الاستمرار وزيادة مساهماتهم المستقبلية.

إجراءات مقترحة:

- إرسال نشرة ربع سنوية تلخص الأداء المالي والمبادرات.
- تنفيذ استبانة تصويت إلكترونية للمشاريع الكبرى.

