

التغذية الراجعة
لاستبيان قياس رضا
المستفيدين من الخدمات

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة المستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وبجودة عالية ومميزة مرتكزة على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبانة لقياس رضا أصحاب العلاقة من مستخدمي الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية من خلال استبيان الكتروني لقياس رضا أعضاء مجلس الإدارة، وتم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين في الاستبيان:

1. تحليل الاستبانة وتسجيل أبرز الملاحظات من قبل اللجنة المختصة.
2. رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة للبت فيها.
3. اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
4. نشر التغذية الراجعة على الموقع الالكتروني.
5. إرسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيان.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الإيضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	(٣٣٣) مستفيد
عدد الاستجابات	(٢٥١) استجابات
نسبة الاستجابة	٧٨%
رابط نتائج الاستبيان	استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجمعية.pdf
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً: بيان استجابات الاستبيان

نسبة الاستجابة	أسئلة الاستبيان
٧٠%	الاسم
٧٠%	رقم الجوال
٧٨%	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية
٧٨%	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر
٧٨%	سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة مميزاً وجذاباً
٧٨%	استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعاً ومرضياً
٧٨%	تبدع الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار
٧٨%	شكاوى المستفيدين تؤخذ على عين الاعتبار وتعالج بشكل سريع
٧٨%	البرامج التي تم الاستفادة منها
٧٨%	مقترحات لتحسين خدمات الجمعية
٧٨%	رسالة ترغيبون تقديمها لإدارة الجمعية

رابعاً: التوصيات والاقتراحات

1. تكثيف العمل لخدمة المستفيدين.

خامساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضرهم (٤) وتاريخ ١١/ديسمبر/٢٠٢٢م.

استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجمعية

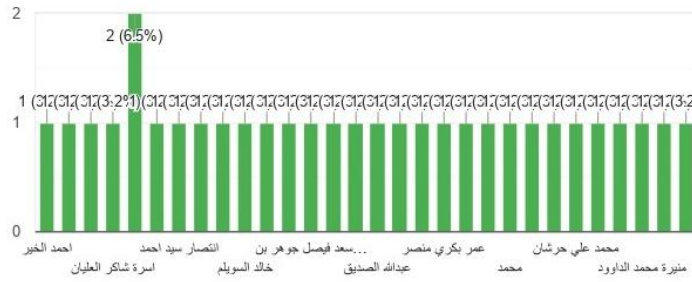
رَدًا 251

نشر التحليلات

نسخ

الاسم (اختياري)

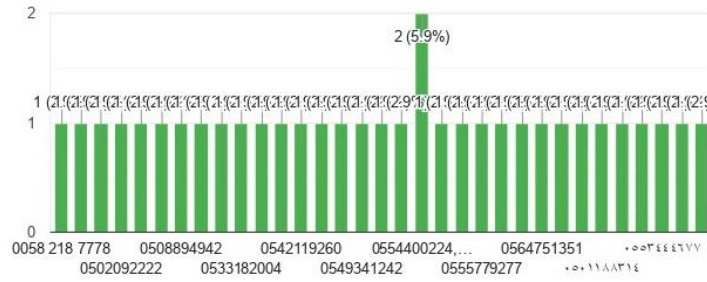
رَدًا 231



نسخ

رقم الجوال (اختياري)

رَدًا 234

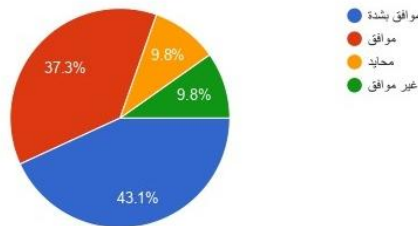


مستوى الرضا عن الخدمات *

نسخ

الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية

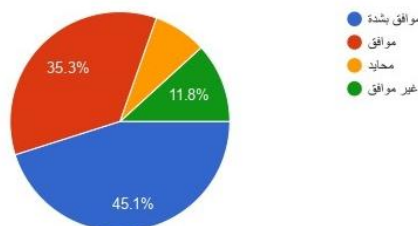
رَدًا 251

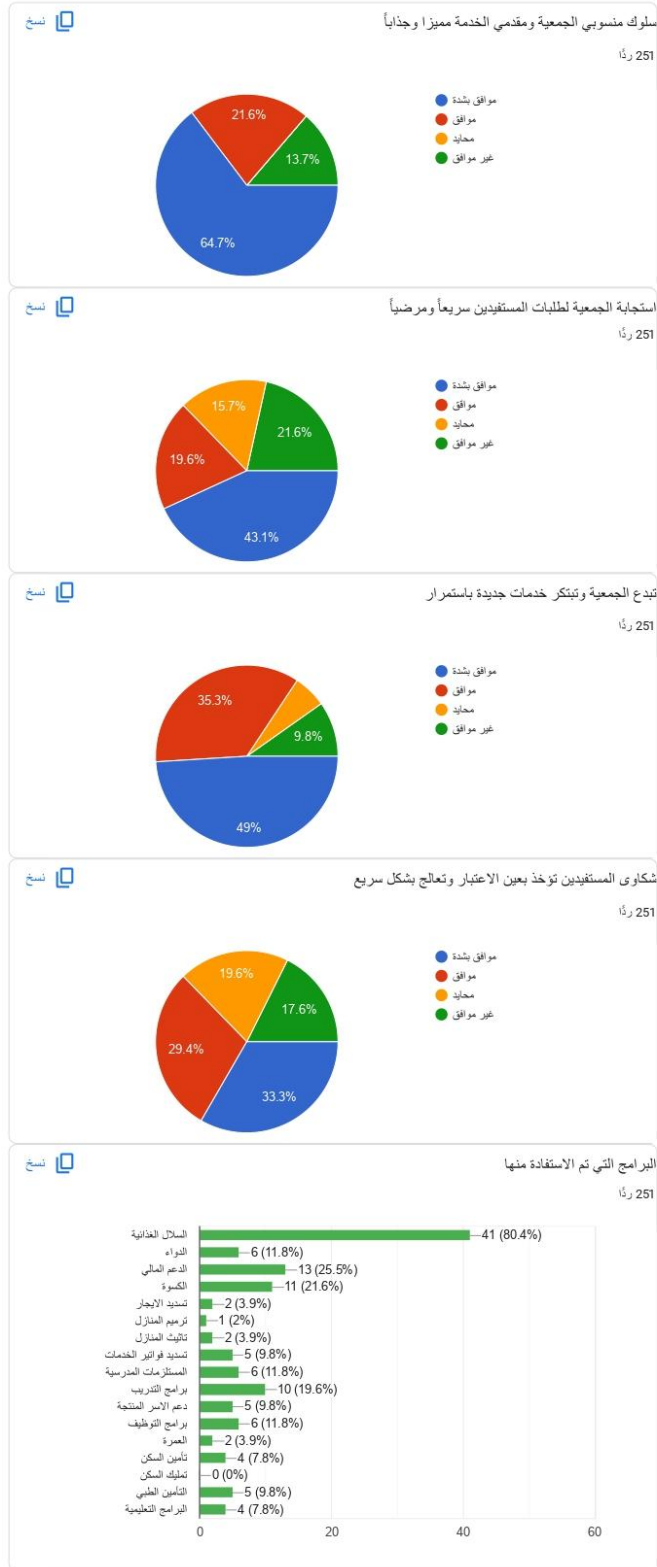


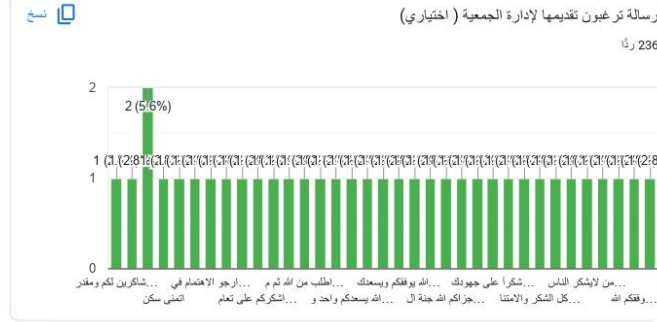
نسخ

يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر

رَدًا 251







لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتمده من قبل Google. الإلحاح عن إساءة الاستخدام - شروط الخدمة - سياسة الخصوصية

تماذج Google