

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 استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من شركاء 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:

١. تحليل الاستبيان وتسجيل أبرز الملاحظات من قبل اللجنة المختصة.
٢. رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة للبت فيها.
٣. اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
٤. نشر التغذية الراجعة على الموقع الالكتروني.
٥. ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيان.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	(٢٥٠) مستفيد
عدد الاستجابات	(١٤٩) استجابات
نسبة الاستجابة	٨٠%
رابط نتائج الاستبيان	https://forms.gle/oCjZkbCsWXjcndcr6
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
١	معالجة اقتراحات وشكاوي المستفيدين بشفافية وفعالية	%٨٠	%٦٥
٢	سهولة التواصل مع الجمعية	%٨٠	%٧٦
٣	يستغرق انجاز الإجراءات وتقديم الخدمات في الجمعية فتره قصيره	%٨٠	%٦٦
٤	سلوك وكفاءة الموظفين وقدراتهم وحسن تصرفهم	%٨٠	%٨٤
٥	جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين	%٨٠	%٧٠
٦			

رابعاً: التوصيات والاقتراحات

١. إقامة دورات تدريبية للقادرين على العمل من ذوي الاعاقة
٢. توفير المستلزمات الطبية باستمرار
٣. توفير كراسي متحركة

خامساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (٣٤) وتاريخ ٢٥/٤/٢٠٢٣م