



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

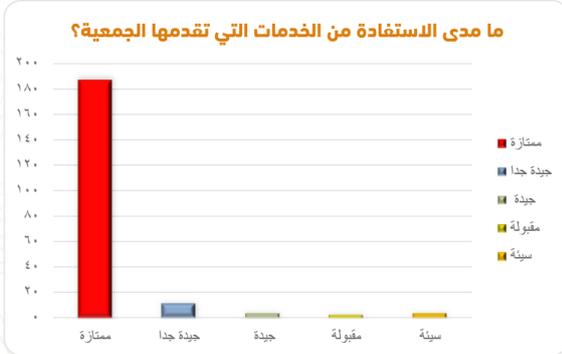
التغذية الراجعة

لاستييان رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٣م

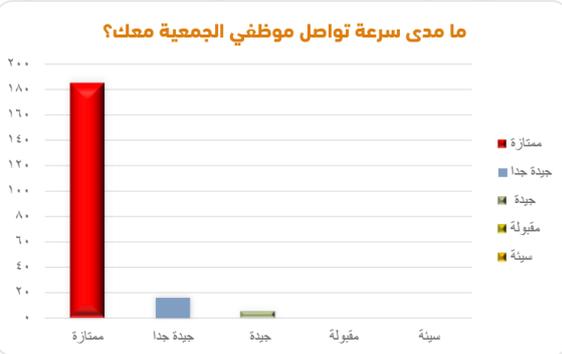


الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

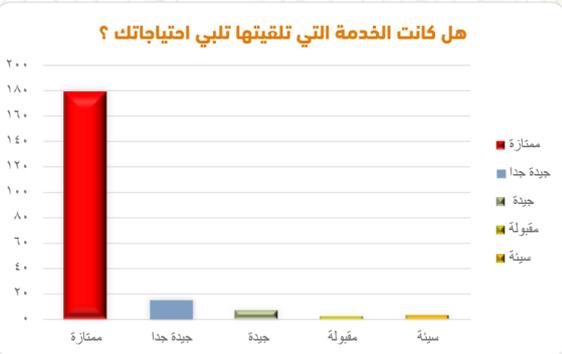
نتائج استبيان رضا المستفيدين



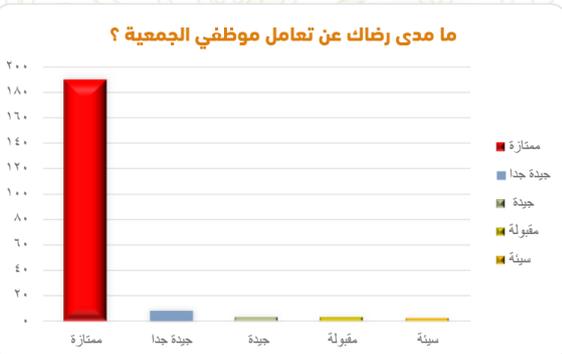
الرد	العدد	النسبة
ممتازة	187	90.8%
جيدة جدا	11	5.3%
جيدة	3	1.5%
مقبولة	2	1.0%
سيئة	3	1.5%
الإجمالي	206	100%



الإجابة	العدد	النسبة
ممتازة	185	89.8%
جيدة جدا	16	7.8%
جيدة	5	2.4%
مقبولة	0	0.0%
سيئة	0	0.0%
الإجمالي	206	100%

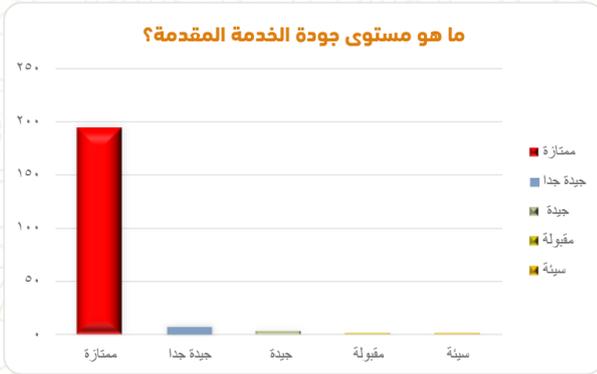
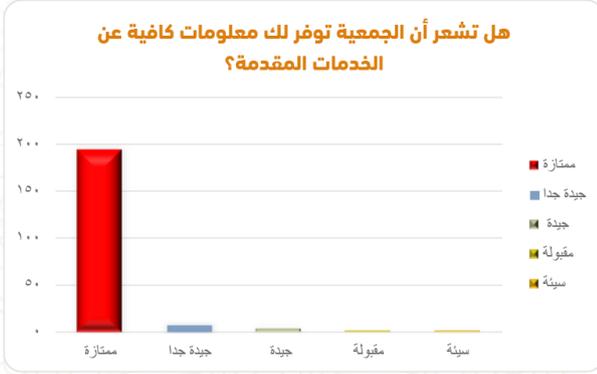


الإجابة	العدد	النسبة
ممتازة	179	86.9%
جيدة جدا	15	7.3%
جيدة	7	3.4%
مقبولة	2	1.0%
سيئة	3	1.5%
الإجمالي	206	100%



الإجابة	العدد	النسبة
ممتازة	190	92.2%
جيدة جدا	8	3.9%
جيدة	3	1.5%
مقبولة	3	1.5%
سيئة	2	1.0%
الإجمالي	206	100%

الرقم /
التاريخ /
المشغوعات /



النسبة	العدد	الإجابة
94.2%	194	ممتازة
3.4%	7	جيدة جدا
1.5%	3	جيدة
0.5%	1	مقبولة
0.5%	1	سيئة
100%	206	الإجمالي

النسبة	العدد	الإجابة
90.3%	186	ممتازة
4.4%	9	جيدة جدا
2.4%	5	جيدة
1.9%	4	مقبولة
1.0%	2	سيئة
100%	206	الإجمالي



في إطار حرص الجمعية على تحسين جودة خدماتها وتلبية احتياجات المستفيدين ، تم إجراء استبيان لقياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة . شارك في هذا الاستبيان عدد ٢٠٦ مستفيد/ة من إجمالي ٣٢٠ مستفيد/ة ، حيث تم جمع آرائهم وتقييماتهم حول عدة جوانب تشمل مدى الاستفادة من الخدمات، وسرعة تواصل الموظفين، وتلبية احتياجات المستفيدين، ورضاهم عن تعامل موظفي الجمعية، وجودة الخدمات بشكل عام.

تحليل نتائج الاستبيان

١) مدى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجمعية

- ممتاز: ١٨٧ مستفيد/ة، يمثلون ٩٠,٨% من المشاركين.
- جيد جدًا: ١١ مستفيد/ة، يمثلون ٥,٣%.
- جيد: ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١,٥%.
- مقبول: ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١%.
- ضعيف: ٢ مستفيدين/ات، يمثلون ١%.
- التقييم العام: الغالبية العظمى (٩٠,٨%) يشعرون بأن الخدمات ممتازة، مما يدل على رضا كبير عن الخدمات المقدمة.

٢) سرعة تواصل موظفي الجمعية

- ممتاز: ١٨٥ مستفيد/ة، يمثلون ٨٩,٨%.
- جيد جدًا: ١٦ مستفيد/ة، يمثلون ٧,٨%.
- جيد: ٥ مستفيدين/ات، يمثلون ٢,٤%.
- مقبول: ٠.
- ضعيف: ٠.
- التقييم العام: يشير ٨٩,٨% من المشاركين إلى أن سرعة التواصل ممتازة، مما يعكس كفاءة وسرعة تواصل الجمعية مع المستفيدين.



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

٣) مدى تلبية الخدمة لاحتياجات المستفيدين

- ممتاز: ١٧٩ مستفيد/ة، يمثلون ٨٧,٩%.
- جيد جدًا: ١٥ مستفيد/ة، يمثلون ٧,٣%.
- جيد: ٧ مستفيدين/ات، يمثلون ٣,٤%.
- مقبول: ٢ مستفيدين/ات، يمثلون ١%.
- ضعيف: ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١,٥%.
- التقييم العام: يرى ٨٧,٩% أن الخدمات تلي احتياجاتهم بشكل ممتاز، مما يظهر مستوى عالٍ من الرضا حول تلبية الخدمات للاحتياجات.

٤) رضا المستفيدين عن تعامل موظفي الجمعية

- ممتاز: ١٩٢ مستفيد/ة، يمثلون ٩٣,٢%.
- جيد جدًا: ٨ مستفيدين/ات، يمثلون ٣,٩%.
- جيد: ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١%.
- مقبول: ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١,٥%.
- ضعيف: ٠.
- التقييم العام: يتمتع ٩٣,٢% من المشاركين برضا ممتاز عن تعامل موظفي الجمعية، مما يعكس مستوى عالٍ من الاحترافية والود في التعامل.

٥) هل تشعر أن الجمعية توفر لك معلومات كافية عن الخدمات المقدمة؟

- ممتاز: ١٩٤ مستفيد/ة، يمثلون ٩٤,٢%.
- جيد جدًا: ٧ مستفيد/ة، يمثلون ٣,٤%.
- جيد: ٣ مستفيدين/ات، يمثلون ١,٥%.
- مقبول: ١ مستفيد/ة، يمثلون ٠,٥%.
- ضعيف: ١ مستفيد/ة، يمثلون ٠,٥%.
- التقييم العام: يرى ٩٤,٢% الجمعية توفر لهم معلومات كافية عن الخدمات المقدمة بشكل ممتاز، مما يظهر مستوى عالٍ من الرضا حول توفير معلومات كافية عن الخدمات المقدمة لهم.



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

١) تقييم جودة خدمات الجمعية

- ممتاز: ١٨٦ مستفيد/ة، يمثلون ٩٠,٣%.
- جيد جدًا: ٩ مستفيدين/ات، يمثلون ٤,٤%.
- جيد: ٥ مستفيدين/ات، يمثلون ٢,٤%.
- مقبول: ٠.
- ضعيف: ٠.
- التقييم العام: نسبة ٩٠,٣% من المستفيدين يرون أن جودة الخدمات ممتازة، مما يدل على رضا كبير عن مستوى الخدمات المقدمة.

الملخص

هناك رضا عام مرتفع بين المستفيدين في كل المجالات التي يقيسها الاستبيان، حيث تتراوح نسب التقييم الممتاز بين ٨٩,٨% و ٩٤,٢%. هذه النسب تشير إلى أن الجمعية تحقق أداءً متميزًا في تقديم خدماتها، سواء من حيث الفعالية أو التعامل مع المستفيدين.

