

استبيان قياس رضا رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٥م

● ملخص نتائج استبيان رضا المستفيدين

نظرة عامة 📊

عدد المشاركون 61: مستفيدًا

أداة القياس: مقياس من ١ إلى ٥

= 1) غير راضٍ إطلاقًا، ٥ = راضٍ جدًا)

النتائج التفصيلية

المحور	نسبة الرضا (اختاروا ٤ أو ٥)	أبرز الملاحظات
مدى الاستفادة من خدمات الجمعية	91.8%	غالبية المستفيدين عبّروا عن رضاهم العالي عن الخدمات المقدمة.
فهم وتلبية احتياجات المستفيدين	86.9%	إشادة بتعاون الموظفين واستجابتهم للاحتياجات الفردية.
حرص موظفي الجمعية على المساعدة	90.2%	تكررت عبارات الثناء على سلوك الموظفين وحسن تعاملهم.
تواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع	90.2%	المستفيدون يرون أن القنوات التواصلية فعّالة وواضحة.
معالجة الشكاوى بسرعة وجدية	85.2%	ملاحظات محدودة حول رغبة في سرعة أكبر بالرد على الشكاوى.
جودة الخدمات العامة	86.8%	جودة مرتفعة عمومًا، مع اقتراحات لتحسين بعض التفاصيل التنظيمية.
الرضا العام عن الجمعية	91.8%	انطباع إيجابي جدًا، وثقة عالية في أداء الجمعية.

💡 تحليل عام

. متوسط الرضا العام ****89%≈**** :

. نقاط القوة:

- تعامل راقٍ من الموظفين.
- وضوح الخدمات وتنوعها.
- ثقة عالية بالمؤسسة ودورها في المجتمع.

• فرص التحسين:

- تطوير آلية استقبال الشكاوى ومتابعتها إلكترونياً.
- زيادة اللقاءات المباشرة مع المستفيدين لتبادل الملاحظات.
- تحسين البيئة المكانية (بعض المقترحات شملت التكييف، ترتيب القاعات، توفير ثلاجة مياه).

مقتطفات من المقترحات

- "استمروا في عطائكم، جزاكم الله خيراً".
- "نقترح ترتيب قاعة المحاضرات بشكل أفضل".
- "توفير ثلاثة مياه".
- "زيادة عدد الاجتماعات مع المرشدين".
- "تحسين التكييف في بعض المرافق".

النتيجة النهائية

مؤشر رضا المستفيدين الكلي: ٨٩% (رضا مرتفع)

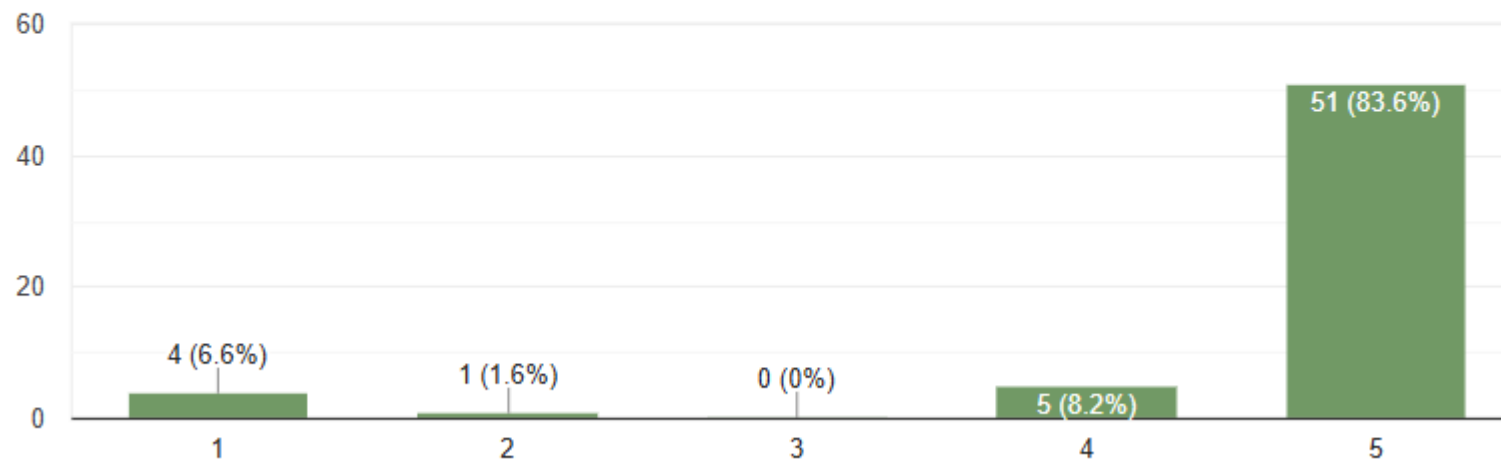
حيث تحظى بثقة ورضا المستفيدين، مما يعكس جودة خدماتها واستمراريتها في تحسين الأداء.

أسئلة وإجابات الاستبيان

نسخ الرسم البياني

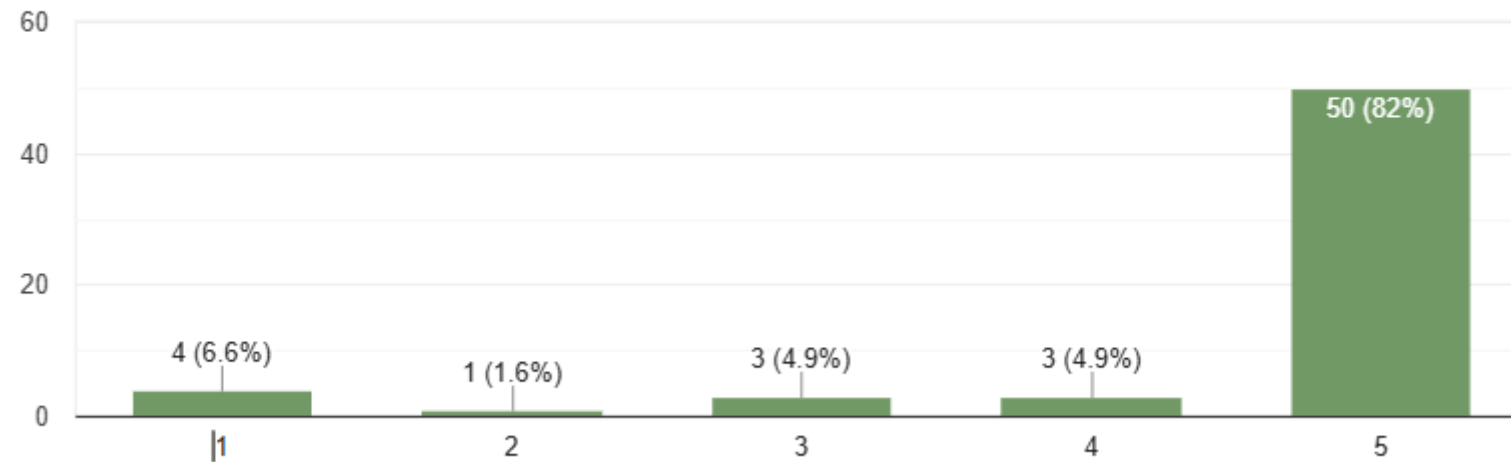
ما مدى استفادتك من خدمات الجمعية؟

61 ردًا



ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك من قبل الجمعية؟
61 ردًا

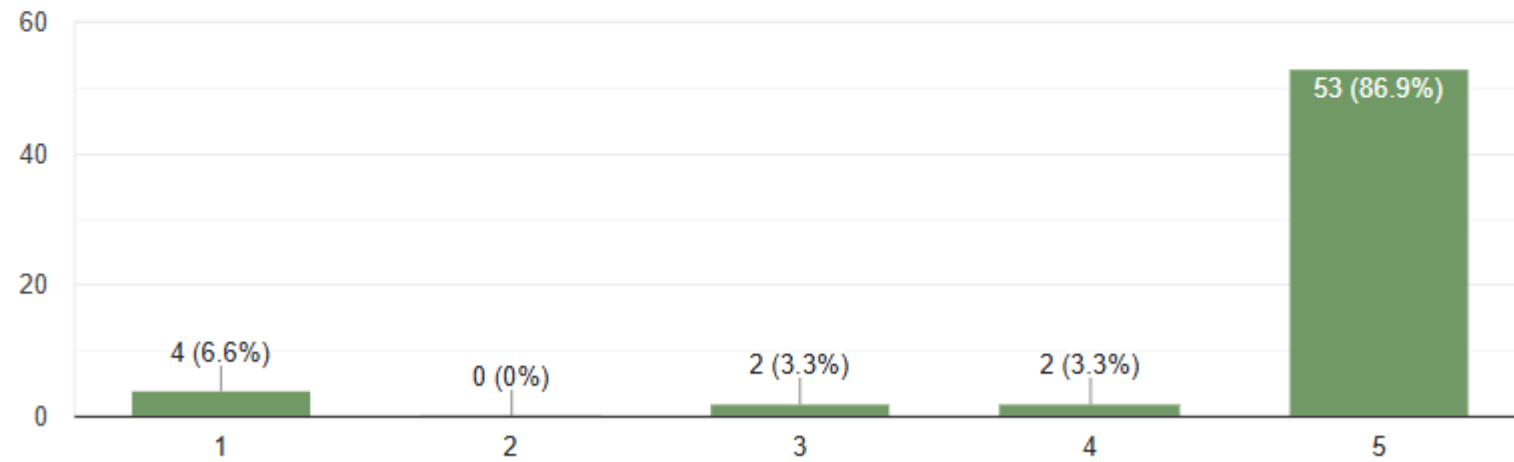
نسخ الرسم البياني



نسخ الرسم البياني

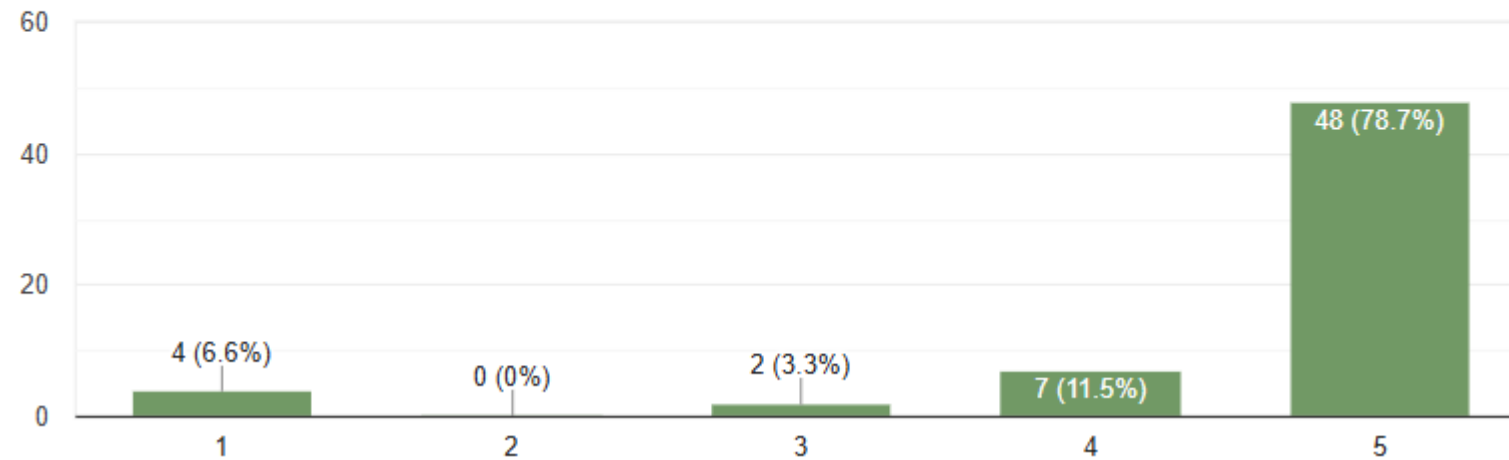
ما مدى حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟

61 ردًا



كيف ترى تواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع؟

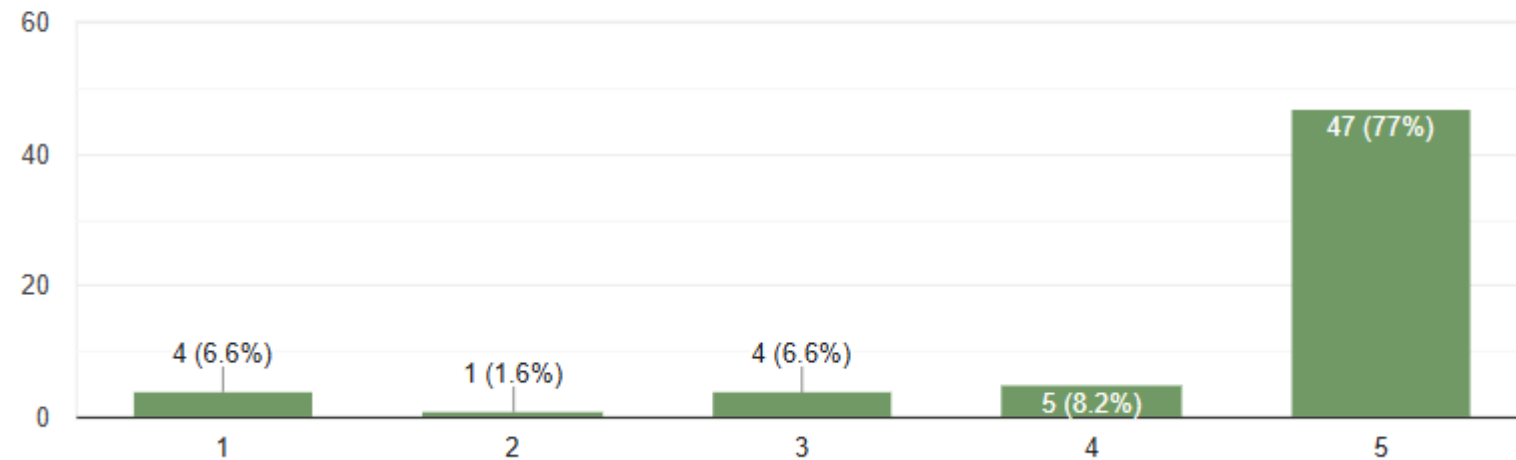
61 ردًا



نسخ الرسم البياني

هل شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع؟

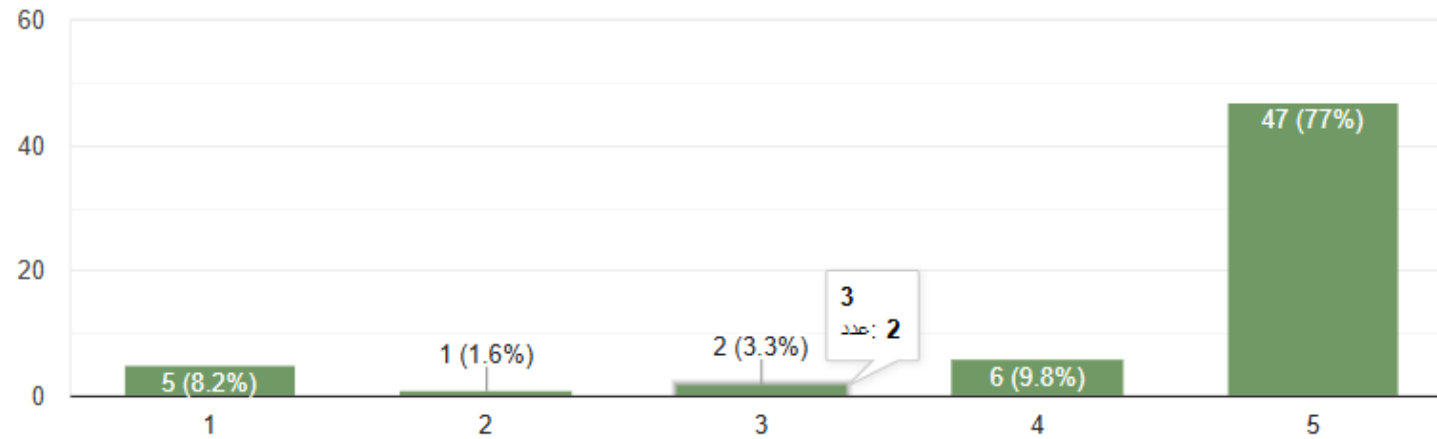
61 ردًا



نسخ الرسم البياني

ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

61 ردًا



نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟

61 ردًا

