

تقرير
التغذية الراجعة
لاستبيان قياس رضا
المستفيدين من الجمعية
خلال الربع الأول من ٢٠٢٤

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية عيون جدة الخيرية 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	١٥٠ مستفيد
عدد الاستجابات	(٩٣) استجابات
نسبة الاستجابة	٦٣%
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	عدد الردود	نسبة الرضا
١	كيف تقيم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية؟	٩٣ رد	٨٣%
٢	ما هو تقييمك العام للجمعية؟	٩٣ رد	٨٥%
٣	كيف تقيم تعامل موظفي الجمعية معك؟	٩٣ رد	٩٦%
٤	ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلبك أو استفسارك؟	٩٣ رد	٦٥%
٥	هل تجد أن خدمات الجمعية تلبي احتياجاتك بشكل كامل؟	٩٣ رد	٦٣,٥%
٦	هل تنصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية؟	٩٣ رد	٧٨%
٧	ما مدى رضاك عن فعالية البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية؟	٩٣ رد	٨٠%

رابعاً: التوصيات والاقتراحات

١. تكرار تنفيذ المشاريع المميزة لما له من أثر لدى صحة المستفيدين.
٢. التواصل مع المستفيدين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم بعد حصول تقديم الخدمة مباشرة.

خامساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (٣٣) المنعقد في يوم الأحد ٢٨/٤/٢٠٢٤م الموافق ١٩ / شوال/ ١٤٤٥ هـ

تحليل نتائج الاستبيان

استبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

93 ردًا

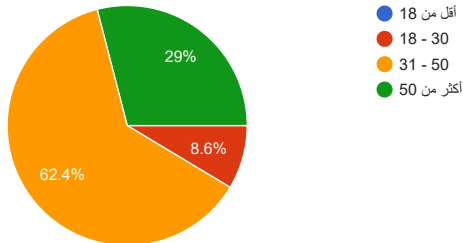
نشر التحليلات

البيانات الشخصية

نسخ

العمر

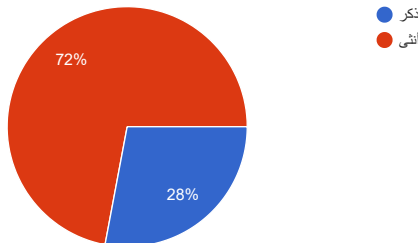
93 ردًا



نسخ

الجنس:

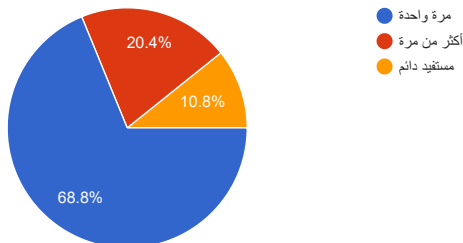
93 ردًا



نسخ

عدد مرات الاستفادة من خدمات الجمعية:

93 ردًا

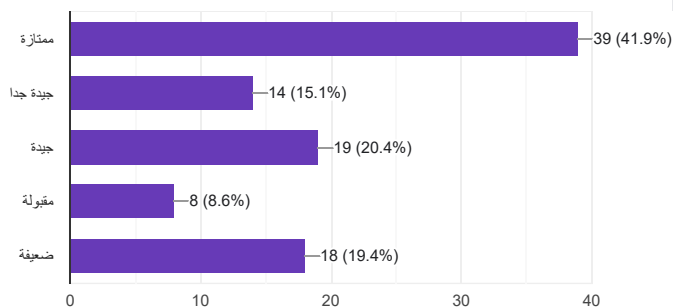


أسئلة الاستبيان:

نسخ

كيف تقيم جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية؟

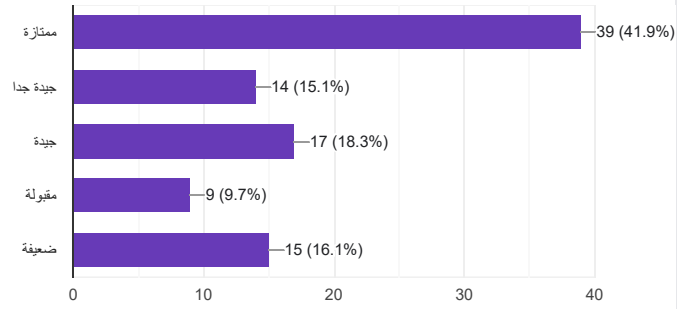
93 ردًا



نسخ

ما هو تقييمك العام للجمعية؟

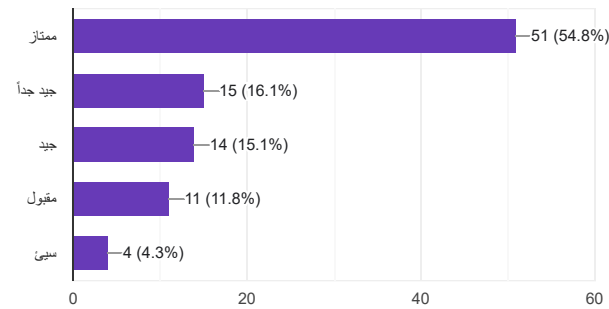
93 ردًا



نسخ

كيف تقيم تعامل موظفي الجمعية معك؟

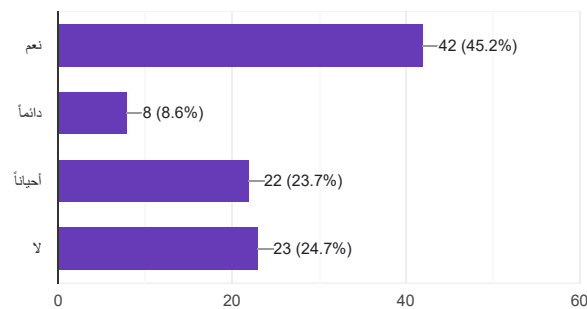
93 ردًا



نسخ

هل تجد سهولة في الوصول إلى خدمات الجمعية؟

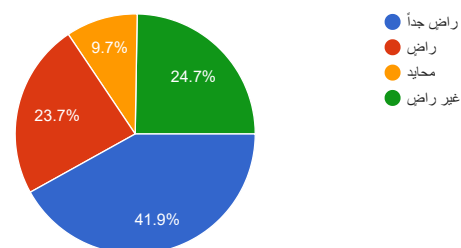
93 ردًا



نسخ

ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لطلبك أو استفسارك؟

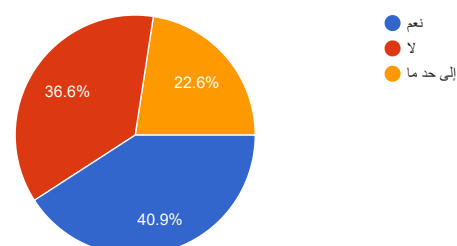
93 ردًا

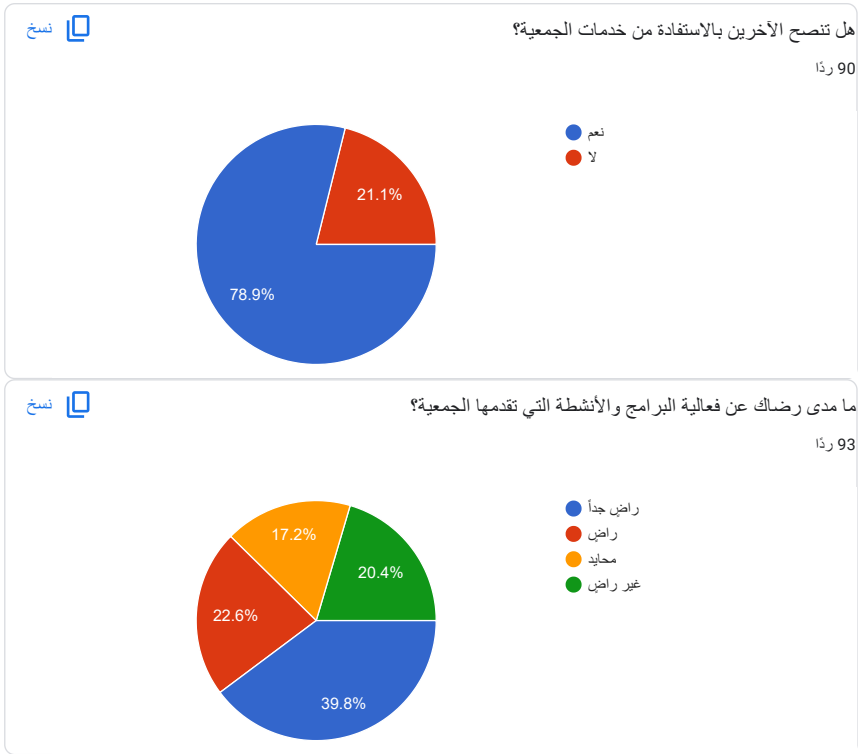


نسخ

هل تجد أن خدمات الجمعية تلبي احتياجاتك بشكل كامل؟

93 ردًا





ما الذي يمكن تحسينه في خدمات الجمعية؟

93 ردًا

لا يوجد

لا يوجد

لا شيء

-

إعانات مالية

دعم مالي

زيادة المشاريع

راض جدا

لا يوجد اي مساعده

ان يكون في رد سريع عل الاستفسارات

تركز على السله الغذائية

صراحة لا يوجد

مافي شيء

مساعده الاهالي بالماكل والمشرب

مساعدة ماليه وتوظيف

الجمعية ممتازة وخدماتها رائعة

انتظام عند المدخل

اذا وجد خدمه اكثر كان احسن

عدم التأخير في الرد على استفسارات المستفيدين

كل شيء

0

توفير أجهزة حتى لو مستخدمه ماهي مشكله

الاستجابيه

اتمني يكون فيه مساعده في الاكل والملابس وباليه تعطوني مكيف شباك

توسع دائم للعطاء

اعطاه مصروف شهري

جزاكم الله خير ماتقصرو

انا مسجل في الجمعية اكثر من شهر اتصل عليهم ماخذ كلمني

مساعدة المحتاجين

هم اعرف

راضي جدا

مساعده شهرية

كل الشكر والتقدير والله كنت احتاج تلاجه وطلبت واعطوني جزاهم الله كل خير وفتح عليهم من أبواب الجنة
احتاج سله او كوبون شهري احتاج ذالك علي ديون شهري وأقساط وفاتورة كهرباء وفاتورة مويه ونقلات المدارس والجامعات



تقديم المساعدات

الدخل الشهري

لا اعلم لاني جديد في الجمعية

خدمة الناس المحتاجه

توفير كل ما يحتاجه المستفيد

انا ولا مرة حدا رد على ولا اخذت شي من الجمعية مع العلم انا احتاج مونة للبيت يعني مستلزمات المعيشة

الاشياء الضرورية المساعدة في تسديد الكهرباء او الايجار او مساعدة ماليه

مساعدته الجميع

نرجوا توفير بعض متطلبات مثلا السلله الغذائية تكون متوفره بجميع انواعها كسوه الشتاء

تسديد اجارات المنزل

تلبي الاحتياج

زياده خدمات الجمعيه

الصراحه اكثر من سنه وانا اتواصل معاهم لكن ما جا الا شنط المدارس

جمعيه ممتازة

الاستجابة للعملاء بسرعة

الحصول ع ادوات كهربائيه

جمعيه فقط بالاسم ما استفدت شي منهم يعلم ويشهد الله تكلمهم لا حياة لمن تنادي انا من ذوي الاحتياجات الخاصة ومرسوله من الضمان الاجتماعي ولا استفدت شي من الجمعيه

توفير كيون المواد الغذائية

استفدت مره وحده فقط وهي حقبيه مدرسيه

لا يوجد

في الحقيقه والواقع لم استفيد من الجمعيه اي مساعدة

سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات

الرد على الاستفسار ومتابعه الموقع الإلكتروني والرد على طلبات الموقع بالرفض او قيد تنفيذ الطلب وما إلى ذلك
اخبار المستفيدين عن الفعاليات

يجب ان يكون لديهم مساعدات شهرية وصالات غذائيه و شكرا.

سله كانت تقدمها الجمعيه لنا

سله غدايه كانت تنصرف لنا كل شهر

لا

انا لالن ما اعرف كيف ادخل واطلب اللي احتاجه

جميع الخدمات نالت على رضاي

الخدمات الصحيه

السرعة

جزاك الله

مساعدتنا في الإيجارات

الأهتمام بكبار السن وخاصة أصحاب المرض المزمن



لا يوجد

تطور

التجارب مع المستفيدين

التجارب مع المستفيدين

التطوري بطاقة بنده أو العثيم

احتاج كويون او سله غذائيه جزاكم الله خير

انا مسجله في الجمعيه منذ م يقارب عامين ولم احصل منها ع اي مساعده غير مره واحده ارسلو رساله بالحضور لاستلام شنتط مدرسيه وكان الوقت المحدد قصير والمسافه بعيده ولم نتمكن من الحضور لعدم توفر المواصلات

كوبونات سوير ماركت ومصروف شهري

الاهتمام بالمساعدات

ممتاز

كله متازه

سرعه الاستجايه

يكون بطاقة رقمية للمستفيد

.

يعطيكم العافيه ماقصرتوا

لم استلم اي شي حتي احكم

الرضا

تلبي حاجتي

جزاه الله خير

اتمنا استفيد اكثر من المساعدات

كثير

التواصل المستمر مع المستفيدين



هل لديك مقترحات أو ملاحظات لتحسين خدمات الجمعية؟

93 ردًا

لا

لا يوجد

لا يوجد

جزاكم الله خير

لا

-

لا يوجد

زيادة المشاريع

نعم العمال وبعض الموظفين يحتاجون إلى مراقبة عمل

ماشاء الله تبارك الله عليكم

لا ما عندي

المساهمة لو حاجه بسيطه في الاجارات والكهرباء

توظيف

نعم

اتمنى تلبية الاحتياجات بسلال غذائيه شهر يا

لي ثلاثه سنين مقدمه عندكم وفي ألسنه الثاني كلها تحديث بيانات واخر سنه بس جاني ثلاثه حقائب مدرسه ولاهي تلبية احتياجاتهم

انتو ادرى ف شغلكم

0

يعطيكم العافيه

والله اتمني تساعدوني

عندي فواتير الكهرباء مقدمه لديكم ارجو منكم افادتي عنها ولكم جزيل الشكر والتقدير

جزاكم الله الف خير

طلبات المستفيد من الجمعيه

المساعدة الشهرية

غير راضي

كل شي ممتاز

اتمنى صرف المؤنه بالشهر

مساعده شهرية

شكرا

تقديم المساعدات للمطلقات وأبنائهم

خدمة الناس المحتاجه

ياريت يكون كل شهر مونة البيت

عدم تعاون الموظفين واستهتارهم وعدم الرد على الاتصالات



نرجوا توفير خاتمة لتسديد فاتورة الكهرباء والايجار

كم مره قدمت وتواصلو معي وطلبو التقرير الطبي وانا اعاني من فشل كلوي وتليف في الكبد واحتاج مساعده بس للاسف الجمعيه لا توفر لي اي خدمه

الله يوفى كل من ساهم في هاذي الجمعيه

يمدنيك تقدم جوده اكثر وبسعر كويس

تسديد فواتير كهرباء وايجار

اتمني يردون علينا اذا اتصلنا

لا جزاكم الله خير

صرف بطاقات بنده او صرف مصروف

التكيز في استبيان الاسماء جيدا.

مقترحي اذا كان ممن يقدم على الجمعية للاستفادة ان يتم الرد على المستفيد خلال 10 ايام بد 1- انه مؤهل للاستفادة 2- غير مؤهل

اخذ الطلبات الاله ف المهم

عمل استبيان لمعرفة حاجه ونواقص المستفيدين المحتاجين
عمل تعاون مع محلات مواد غذائية عبر بطاقات او خصم للمستفيدين
شاكرين ومقدرين خدماتكم وحسن تعاونكم

لا يوجد.

إلا

الله يقويكم لخدمة المحتاجين

فصل الرجال عن الحريم

حزاكم الله خيرا

ارجو المساعدة في تقديم سلة غذائية شهريا بذات للمرضى ا وابنائهم

سرعة التجاوب

سرعة التجاوب لاني لم استفد منها ولا مره

نعم يكون شهر الصرف المسفدين و صرف من المطعم وجبات خفيفة وشكرا لكم

الاطلاع ع حال المستفيدين يعلم الله اني في امس الحاجه للغذاء والمساعدة الماليه

ي ليت لو تجيبنا مساعدات او كيونات مشتريات من متاجر

كويونات سوبر ماركت ومصروف شهري

احتاج كويونات شرانیه

التعاون معنا

المساعدة الغذائية تكون شهريه

اقترح ان تفحصون خدمه الإسكان التتموي

يعطيكم العافيه ماقصرتوا

ارجو سرعة التواصل مع المستفيدين حيث انني لم استلم اي شي من الجمعيه

جزاه الله خير

اثمنا الاستفادة اكثر

الله يسعدكم

يفضل صرف سلة غذائية للمستفيدين بشكل شهري



الخاتمة:

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. [الإبلاغ عن إساءة الاستخدام](#) - [شروط الخدمة](#) - [سياسة الخصوصية](#)

نماذج Google



