

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 ٢٨/٤/٢٠٢٤ م الموافق ١٩ / شوال/ ١٤٤٥ هـ