

التغذية الراجعة لإستبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

جمعية حفظ النعمة الأهلية

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات

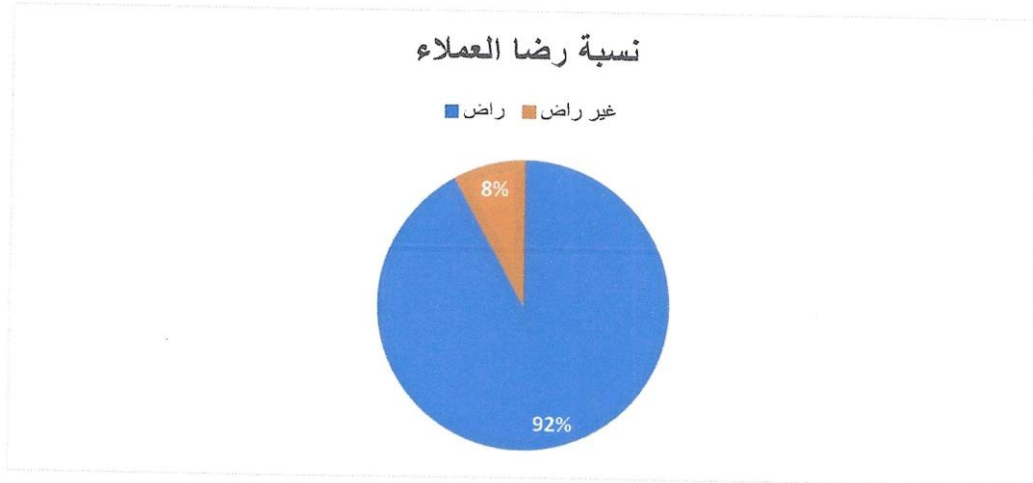
أولاً: مقدمة

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:

1. تحليل الاستبيان وتسجيل أبرز الملاحظات من قبل اللجنة المختصة.
2. رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة للبت فيها.
3. اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
4. نشر التغذية الراجعة على الموقع الالكتروني.
5. ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيان.

ثانياً: معلومات الاستبيان

الايضاح	البند
قياس رضا المستفيدين من الخدمات	اسم استمارة الاستبيان
الإدارة التنفيذية	الجهة المختصة بالاستبيان
المستفيدين من الخدمات	الفئة المستهدفة من الاستبيان
(3500) مستفيد	عدد المستهدفين
(2000) استجابات	عدد الاستجابات
docs.google.com	رابط الاستبيان
59 %	نسبة الاستجابة
مجلس الإدارة	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان
المدير التنفيذي	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات



ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
1	ما مدى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجمعية	%59	%80
2	ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية	%59	%99
3	ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية	%59	%100
4	الملاحظات والمقترحات الأخرى	%59	%98

رابعاً: التوصيات والاقتراحات

1. نظافة السيارة بشكل مستمر .
2. الالتزام بالمواعيد .
3. زيادة السعة الاستيعابية في التوزيع .

خامساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (01) وتاريخ 2023/07/24م