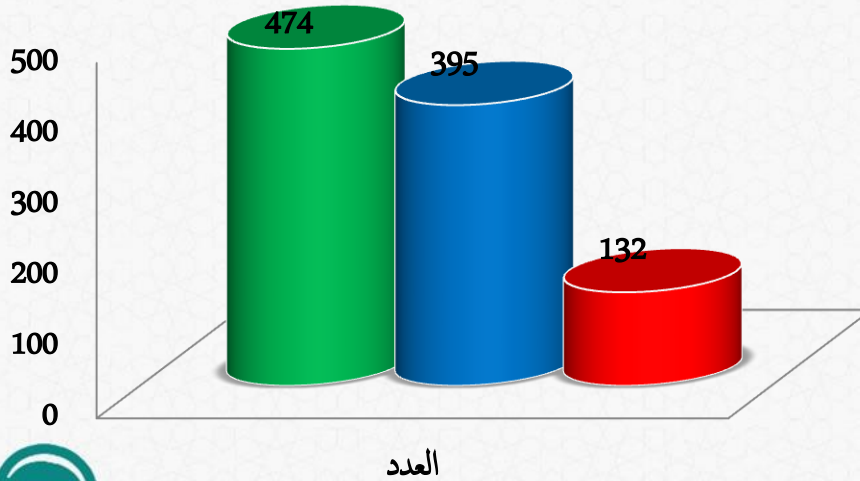
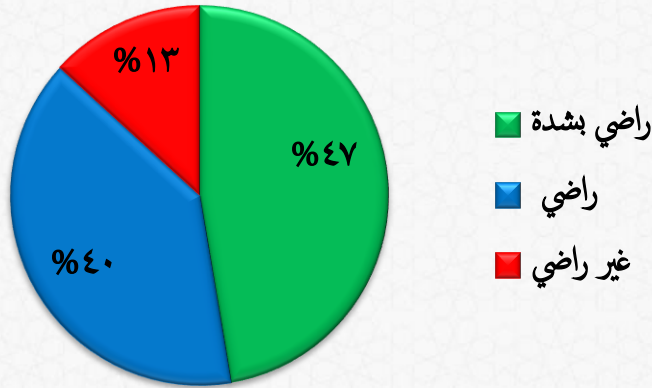


تقرير استبانة : قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٤م

عدد المشاركين بالاستبيان : 1001



النسبة



راضي بشدة راضي غير راضي

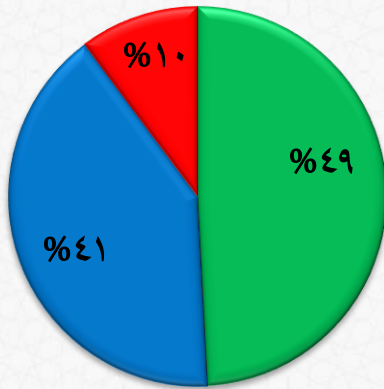
■ مدى سهولة التسجيل كمستفيد لدى الجمعية للاستفادة من الخدمات التي تقدمها للمستفيدين ؟

تبين الرسوم البيانية المجاورة معدلات الرضا عن السؤال أعلاه ، وكانت نسبة **الرضا بشدة** هي الأعلى حيث بلغت (47%) بعدد (474) من المشاركات ، وبلغت نسبة **الرضا** (40%) بعدد (395) من المشاركات ، وكانت نسبة **عدم الرضا** هي الأقل حيث بلغت (13%) بعدد (132) من المشاركات

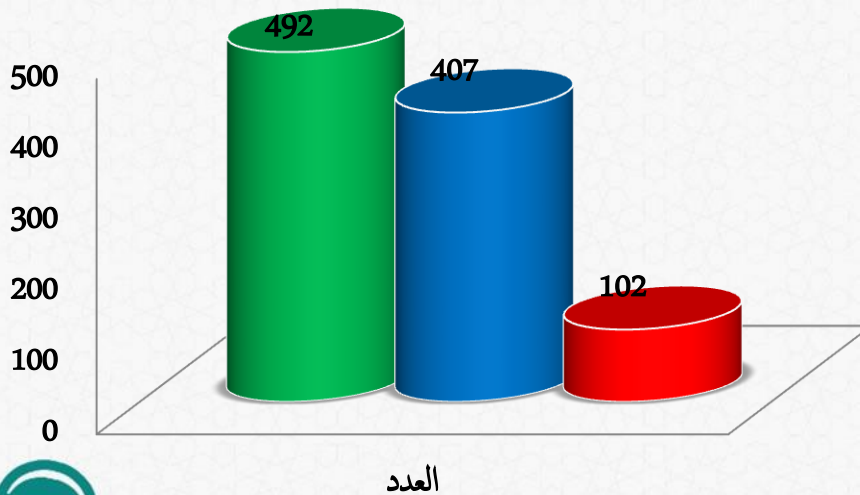
■ هل تعامل موظفي الجمعية مع المستفيد عند الحضور لمقر الجمعية مرضي ؟

تبين الرسوم البيانية المقابلة إجابة عن السؤال أعلاه ، وكانت كفة **الرضا بشدة** هي الأعلى حيث بلغت نسبتها (٤٩%) بعدد (٤٩٢) من المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا** قد بلغت (٤١%) بعدد (٤٠٧) من المشاركات ، وكانت نسبة **عدم الرضا** هي الأقل بـ (١٠%) و عدد (١٠٢) من المشاركات .

النسبة



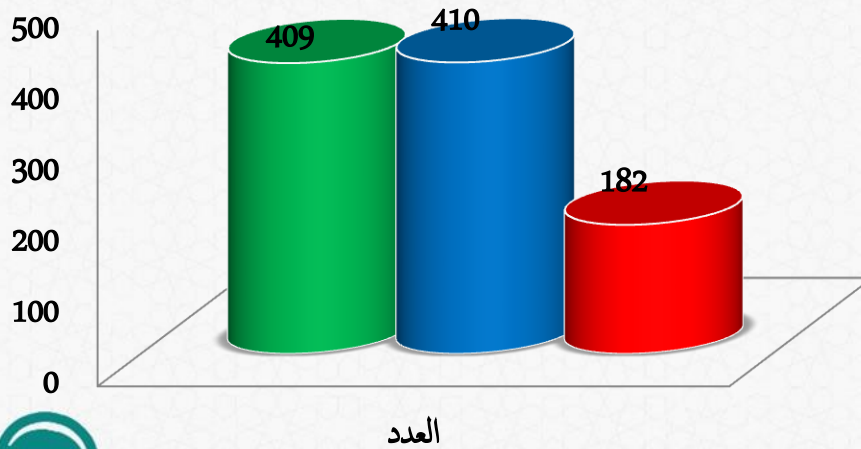
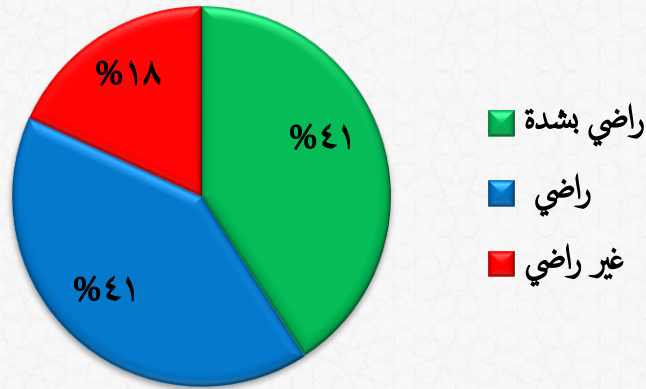
راضي بشدة
راضي
غير راضي



راضي بشدة راضي غير راضي



النسبة

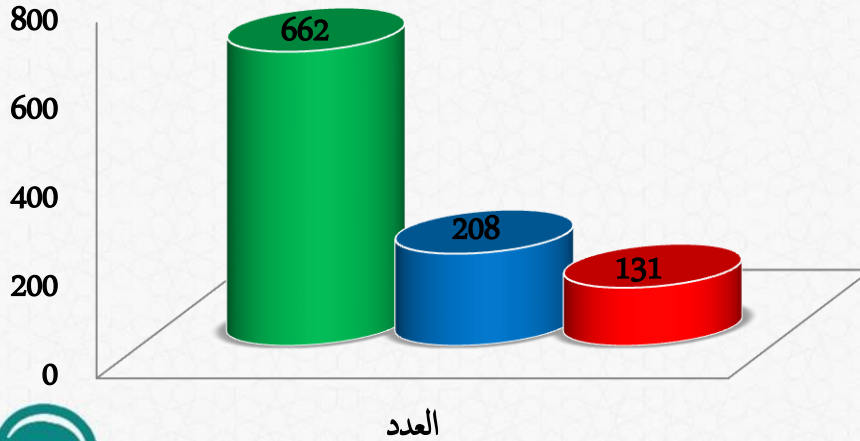
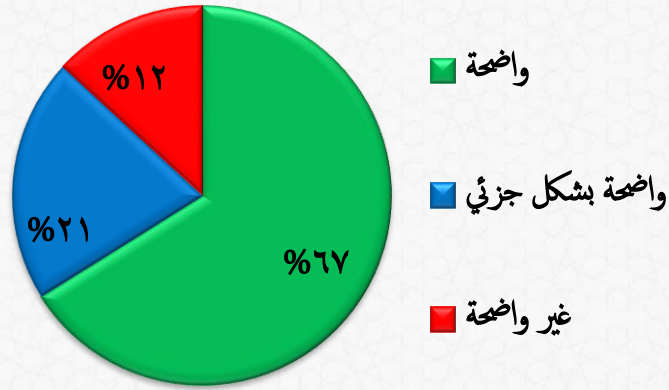


راضي بشدة راضي غير راضي

■ يمكن الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بكل يسر وسهولة.

تبين الرسوم البيانية المقابلة إجابة عن السؤال أعلاه ، وكانت كفة **الرضا** **بشدة** هي الأعلى حيث بلغت نسبتها (41%) بعدد (409) من المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا** قد بلغت (41%) بعدد (410) من المشاركات ، وكانت نسبة **عدم الرضا** هي الأقل بـ (18%) و عدد (182) من المشاركات .

النسبة



واضحة واضحة بشكل جزئي غير واضحة

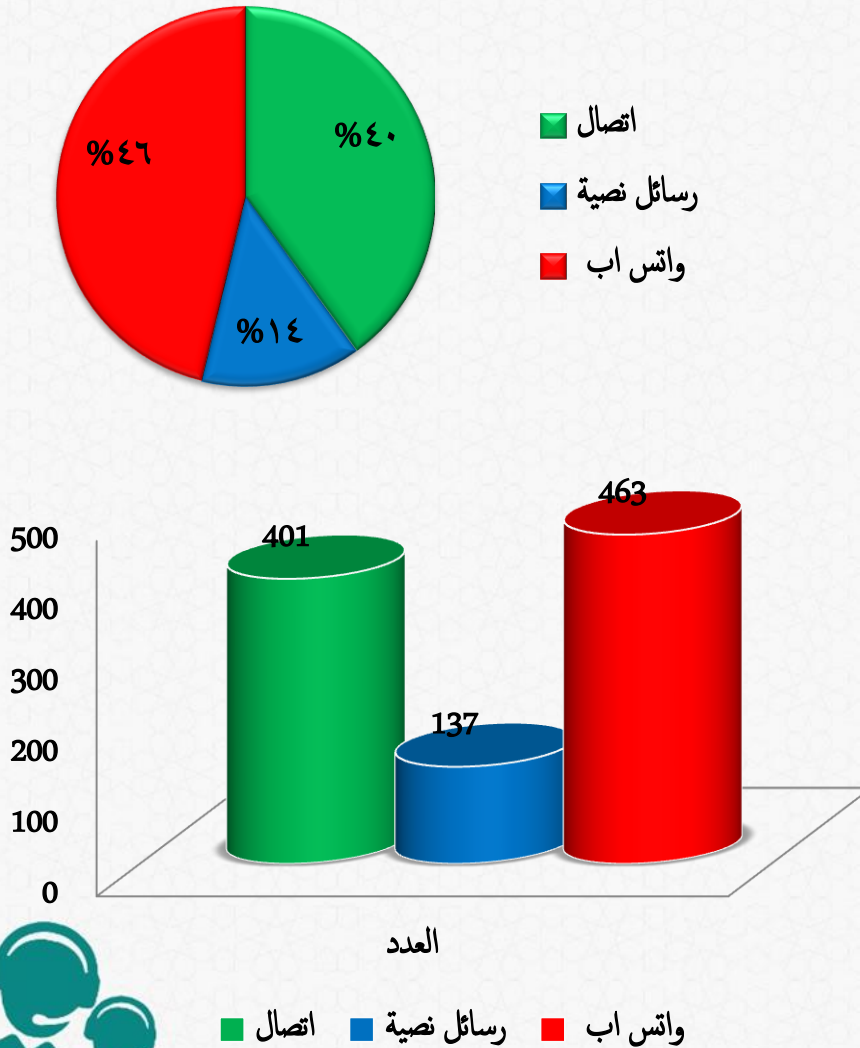
هل الاجراءات و التعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة ؟

تبين الرسوم البيانية المجاورة معدلات الوضوح عن فيما يخص السؤال أعلاه ، وكانت النسبة الأعلى **واضحة** حيث بلغت (67 %) وعدد (662) من المشاركات ، وبلغت نسبة الوضوح **بشكل جزئي** (21 %) بعدد (208) من المشاركات ، والنسبة الأقل كانت **لعدم الوضوح** حيث بلغت (12 %) بعدد (131) من المشاركات

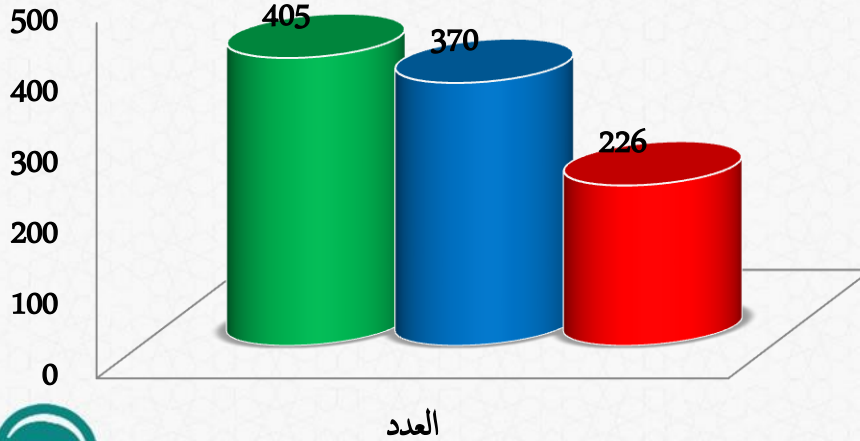
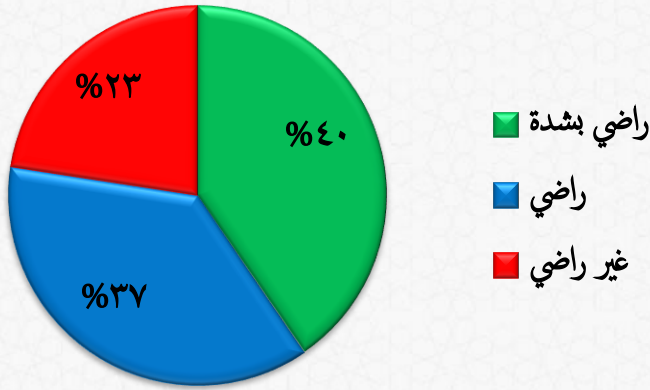
هل تفضل تواصل منسوبي الجمعية مع المستخدمين
بالاتصال او الرسائل النصية أو الواتس اب ؟

تبين الرسوم البيانية المقابلة معدلات
الوسيلة التي يفضل المستخدم التواصل
معه من خلالها ، وكانت النسبة الأعلى
تفضل التواصل عن طريق **الواتس اب**
حيث بلغت (**٤٦%**) بعدد (**٤٦٣**) من
المشاركات ، وكانت نسبة من يفضلون
التواصل عن طريق **الاتصال** بالمرتبة
الثانية **بـ (٤٠%)** بعدد (**٤٠١**) من
المشاركات ، وأخيراً من يفضلون التواصل
عن طريق **الرسائل النصية** و هم الأقل
بنسبة (**١٤%**) بعدد (**١٣٧**) من
المشاركات .

النسبة



النسبة

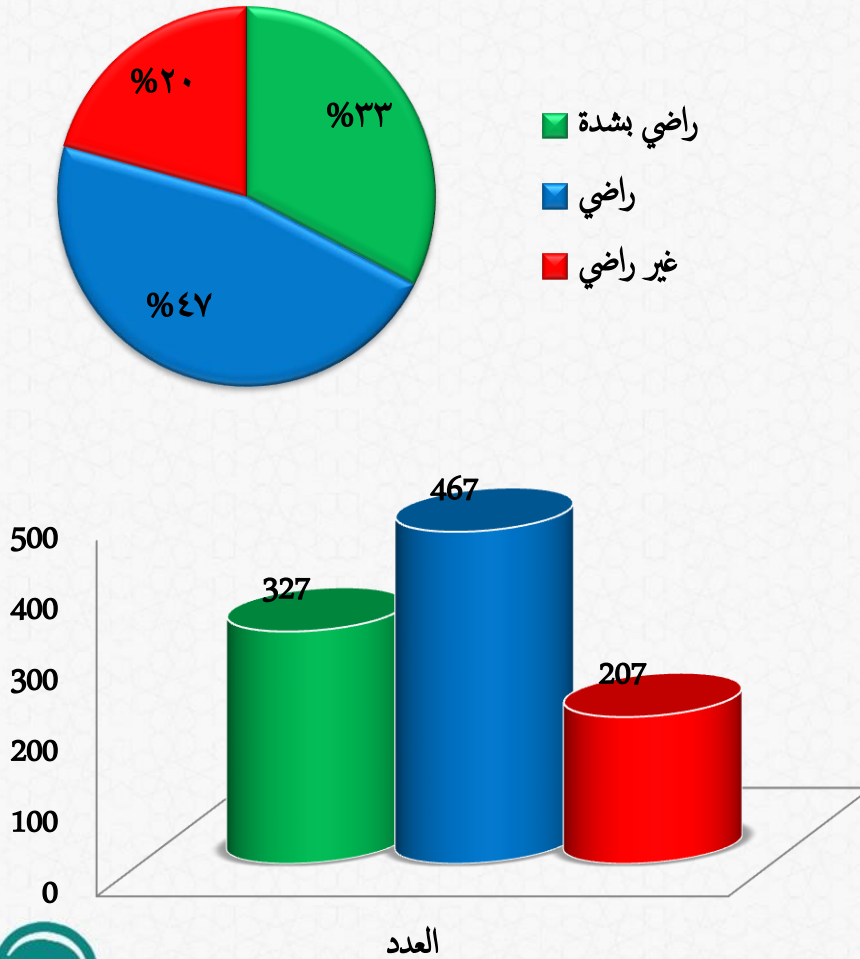


راضي بشدة راضي غير راضي

آلية تسليم المنتجات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين
(سلال غذائية - كسوة شتاء - .. الخ) مناسبة وسهلة

تبين الرسوم البيانية المقابلة معدلات
الرضا عن السؤال أعلاه، وكانت
النسبة الأعلى **الرضا بشدة** حيث
بلغت (41%) بعدد (405) من
المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا**
(37%) بعدد (370) من المشاركات
، وبلغت نسبة **عدم الرضا** (22%)
بعدد (226) من المشاركات .

النسبة



■ شكاوي المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع .

تبين الرسوم البيانية المقابلة معدلات الرضا عن السؤال أعلاه، وكانت النسبة الأعلى **الرضا بشدة** حيث بلغت (33%) بعدد (327) من المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا** (47%) بعدد (467) من المشاركات ، وبلغت نسبة **عدم الرضا** (20%) بعدد (207) من المشاركات وهي الأقل .

راضي بشدة راضي غير راضي

■ نسبة الرضا العام

٨٤%

