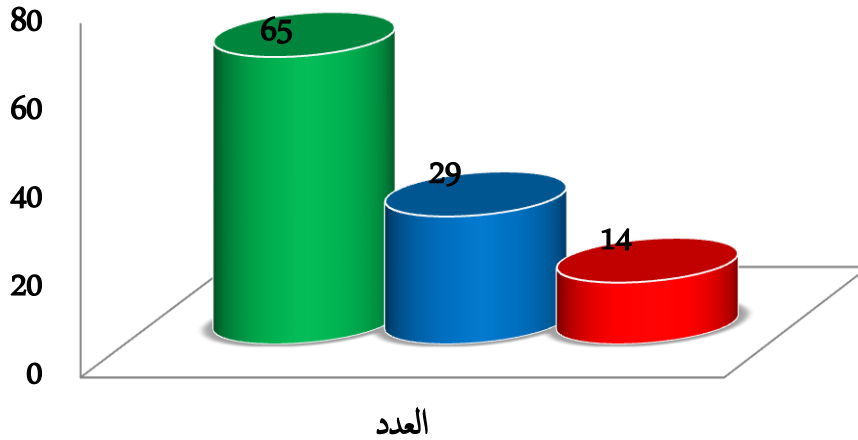
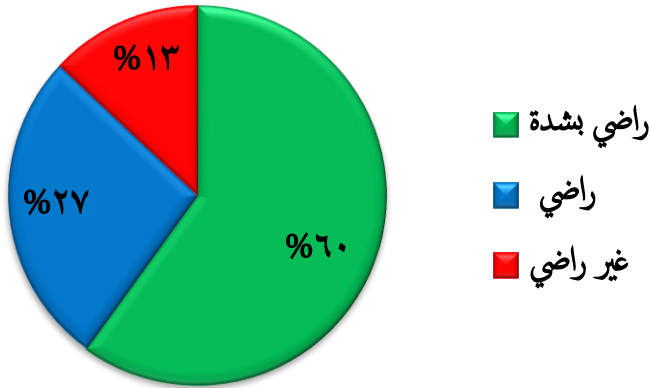


تقرير استبانة : قياس رضا المستفيدين

عدد المشاركين بالاستبيان : 108

مدى سهولة التسجيل كـ مستفيد لدى الجمعية للاستفادة من
الخدمات التي تقدمها للمستفيدين ؟

النسبة

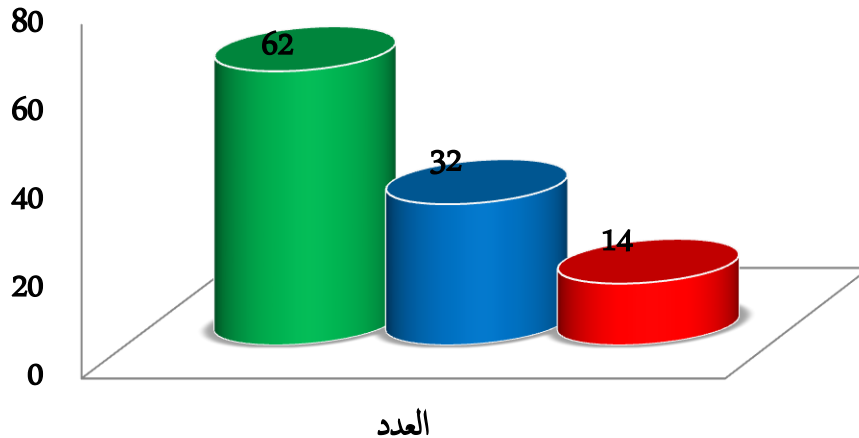
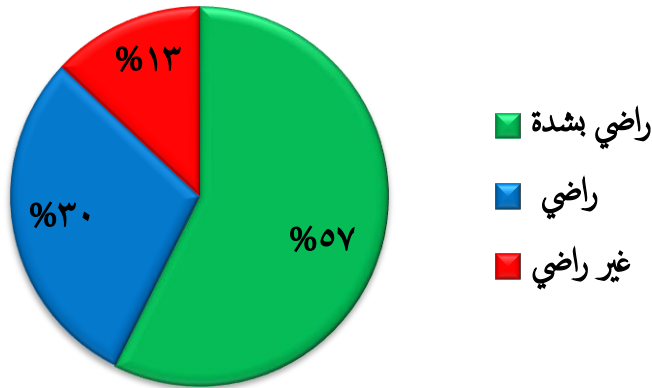


راضي بشدة راضي غير راضي

تبين الرسوم البيانية المجاورة معدلات الرضا عن
السؤال أعلاه ، وكانت نسبة **الرضا بشدة** هي
الأعلى حيث بلغت (60%) بعدد (65) من
المشاركات ، وبلغت نسبة **الرضا** (27%)
بعدد (29) من المشاركات ، وكانت نسبة
عدم الرضا هي الأقل حيث بلغت (13%)
بعدد (14) من المشاركات

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

النسبة

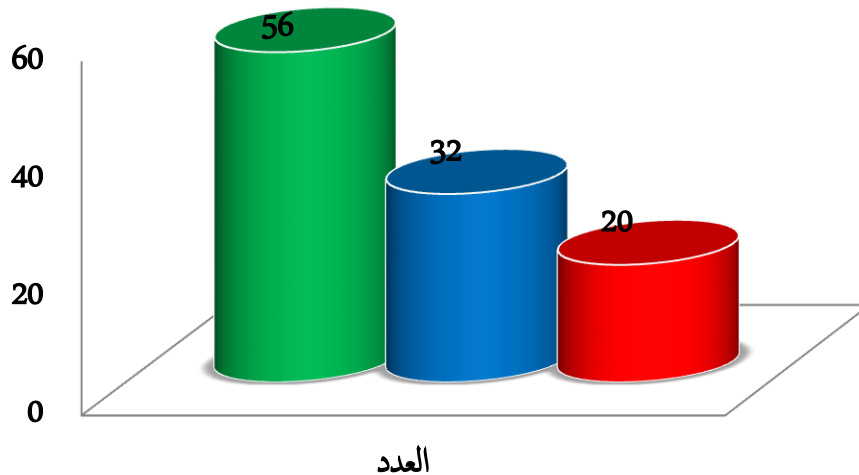
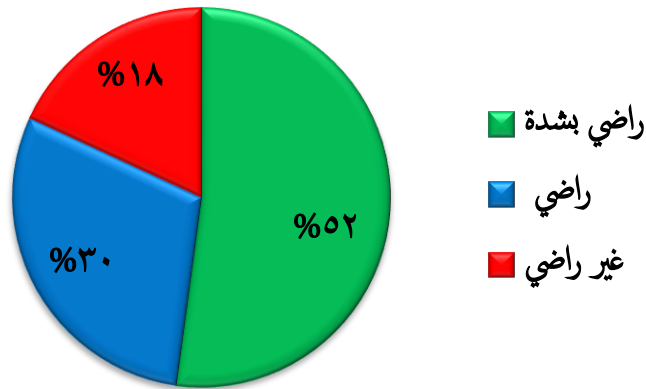


راضي بشدة راضي غير راضي

تبين الرسوم البيانية المقابلة إجابة عن السؤال أعلاه ، وكانت كفة **الرضا بشدة** هي الأعلى حيث بلغت نسبتها (57%) بعدد (62) من المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا** قد بلغت (30%) بعدد (32) من المشاركات ، وكانت نسبة **عدم الرضا** هي الأقل بـ (13%) و عدد (14) من المشاركات .

يمكن الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بكل يسر وسهولة.

النسبة

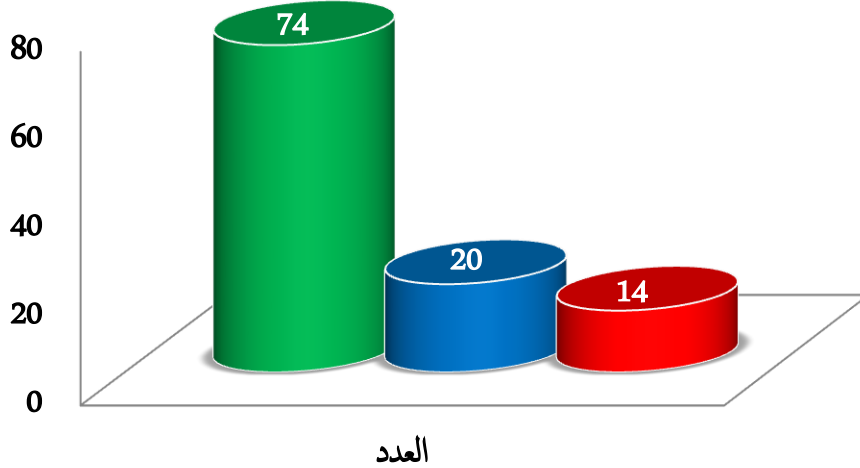
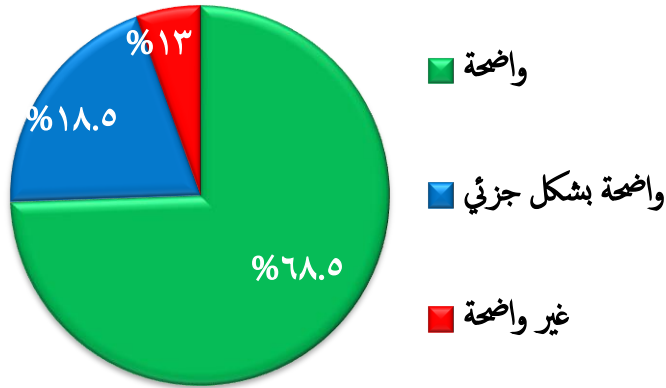


راضي بشدة راضي غير راضي

تبين الرسوم البيانية المقابلة إجابة عن السؤال أعلاه ، وكانت كفة **الرضا بشدة** هي الأعلى حيث بلغت نسبتها (52%) بعدد (56) من المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا** قد بلغت (30%) بعدد (32) من المشاركات ، وكانت نسبة **عدم الرضا** هي الأقل بـ (18%) و عدد (20) من المشاركات .

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

النسبة

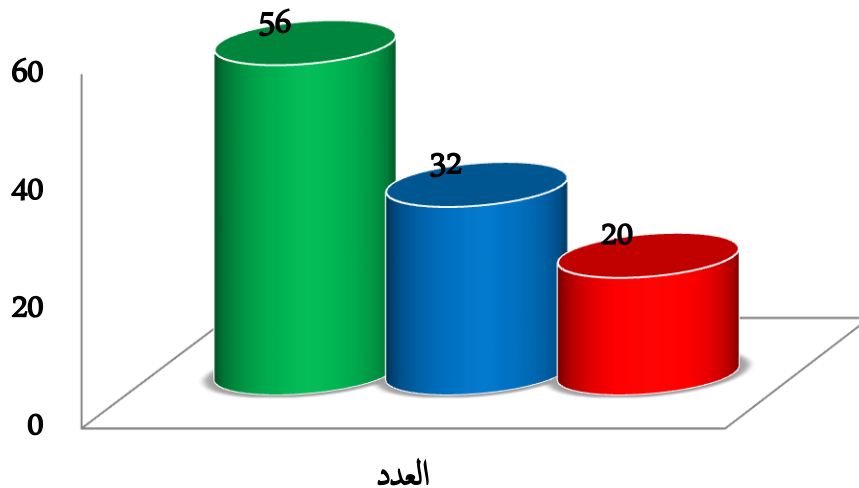
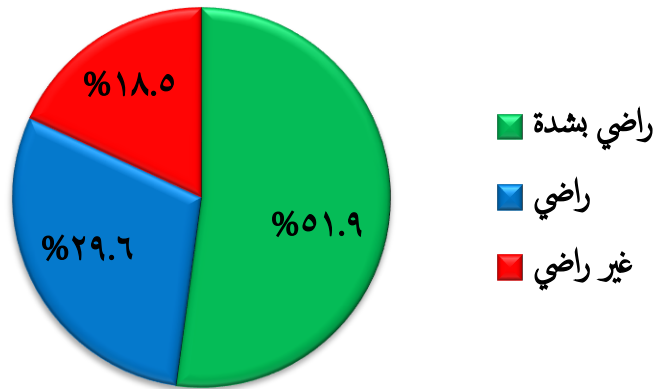


واضحة واضحة بشكل جزئي غير واضحة

تبين الرسوم البيانية المجاورة معدلات الوضوح عن
فيما يخص السؤال أعلاه ، وكانت النسبة الأعلى
واضحة حيث بلغت (68.5 %) وعدد (74)
من المشاركات ، وبلغت نسبة **الوضوح بشكل**
جزئي (18.5 %) بعدد (20) من المشاركات ،
والنسبة الأقل كانت **لعدم الوضوح** حيث بلغت
(13 %) بعدد (14) من المشاركات

مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها
الجمعية للمستفيدين ؟

النسبة

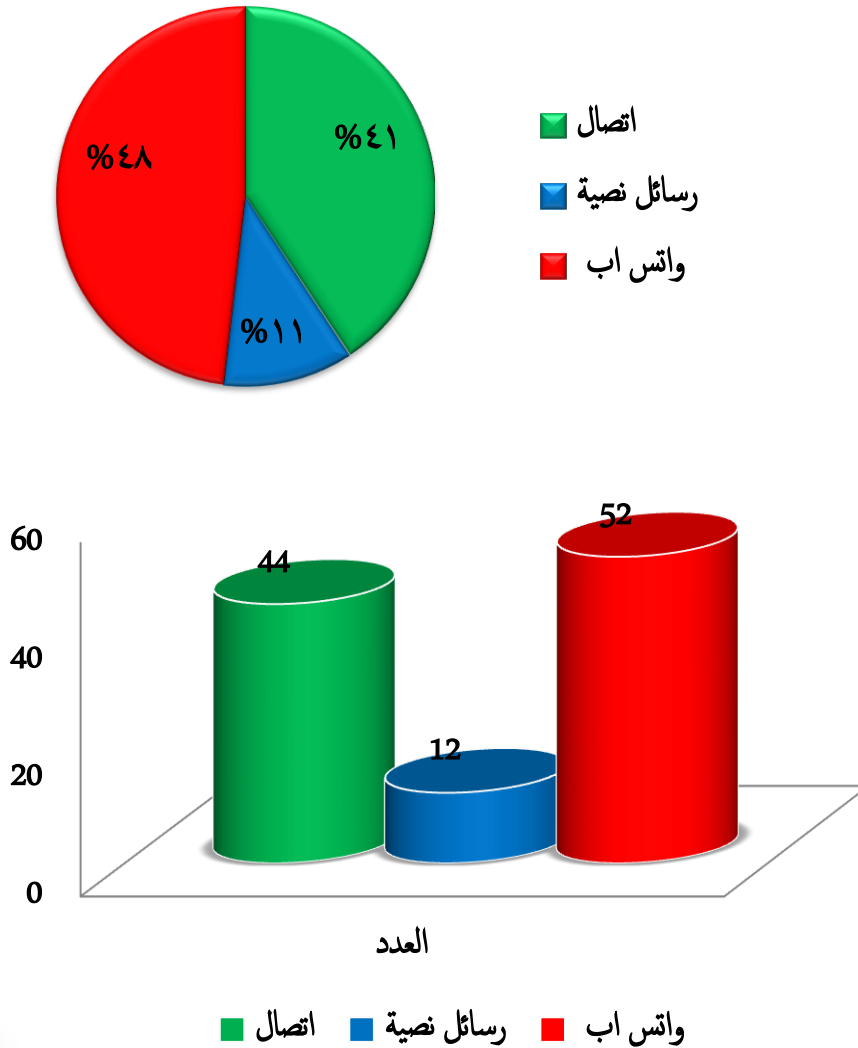


راضي بشدة راضي غير راضي

تبين الرسوم البيانية المجاورة معدلات الرضا عن السؤال أعلاه ، وكانت غالبية المشاركات **راضية بشدة** بنسبة بلغت (51.9%) بعدد (56) من المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا** قد بلغت (29.6%) بعدد (32) من المشاركات ، و أخيراً نسبة **عدم الرضا** كانت (18.5%) بعدد (20) من المشاركات

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

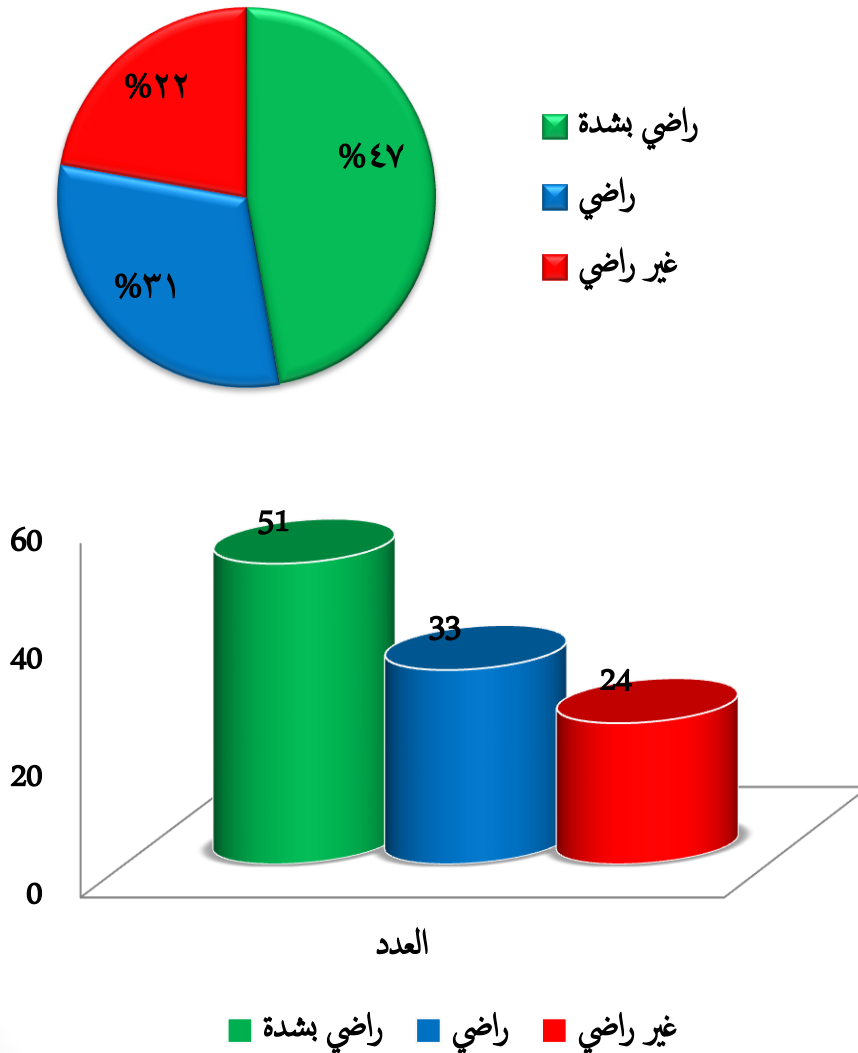
النسبة



تبين الرسوم البيانية المقابلة معدلات الوسيلة التي يفضل المستخدم التواصل معه من خلالها ، وكانت النسبة الأعلى تفضل التواصل عن طريق **الواتس اب** حيث بلغت (48%) بعدد (52) من المشاركات ، وكانت نسبة من يفضلون التواصل عن طريق **الاتصال** بالمرتبة الثانية بـ (41%) بعدد (44) من المشاركات ، وأخيراً من يفضلون التواصل عن طريق **الرسائل النصية** وهم الأقل بنسبة (11%) بعدد (12) من المشاركات .

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

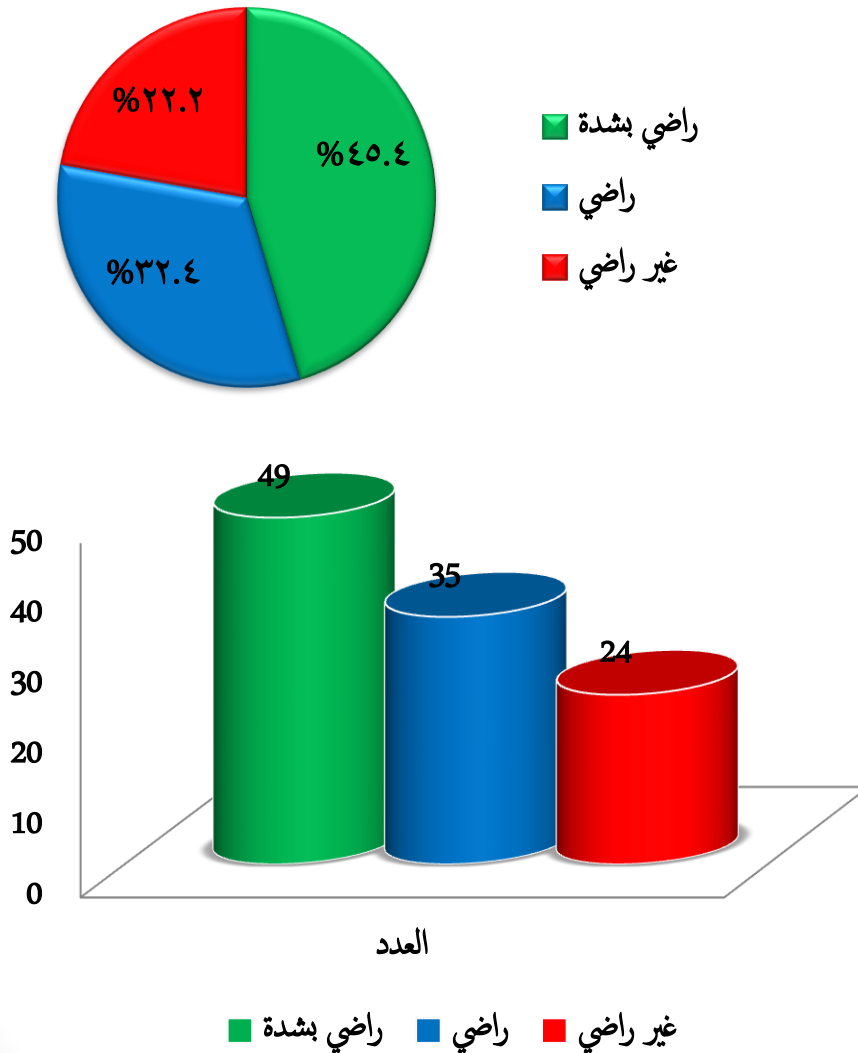
النسبة



تبين الرسوم البيانية المقابلة معدلات الرضا عن السؤال أعلاه، وكانت النسبة الأعلى **الرضا بشدة** حيث بلغت (47%) بعدد (51) من المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا** (31%) بعدد (33) من المشاركات ، وبلغت نسبة **عدم الرضا** (22%) بعدد (24) من المشاركات .

شكاوي المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع .

النسبة



تبين الرسوم البيانية المقابلة معدلات الرضا عن السؤال أعلاه، وكانت النسبة الأعلى **الرضا بشدة** حيث بلغت (45.4%) بعدد (49) من المشاركات ، وكانت نسبة **الرضا** (32.4%) بعدد (35) من المشاركات ، وبلغت نسبة **عدم الرضا** (22%) بعدد (24) من المشاركات وهي الأقل .

نسبة الرضا العام

بلغت نسبة الرضا لاستبيان
قياس رضا المستفيدين :

٨٣%