



جمعية بصمة تفاؤل لمرضى سرطان الأطفال  
Optimism Society's Imprint for Pediatric Cancer

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم 1572

# التغذية الراجعة لقياس رضا المستفيدين



## 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 مستفيدين الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية من خلال استبيان الكتروني لقياس رضا المستفيدين، 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.



## تانيا: معلومات الاستبيان

الايضاح	البنود
قياس رضا المستخدمين من الخدمات	اسم استمارة الاستبيان
الإدارة التنفيذية	الجهة المختصة بالاستبيان
المستخدمين من الخدمات	الفئة المستهدفة من الاستبيان
مستفيد (130)	عدد المستهدفين
استجابات (110)	عدد الاستجابات
100 %	نسبة الاستجابة
<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLhzPPIbdsCZLTy2bQ8Na7U3zHMBI0cqX8ZiRFfuBculuqZQ/viewform?usp=sf_link">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLhzPPIbdsCZLTy2bQ8Na7U3zHMBI0cqX8ZiRFfuBculuqZQ/viewform?usp=sf_link</a>	رابط نتائج الاستبيان
مجلس الإدارة	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان
المدير التنفيذي	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات



## تالاً بيان استجابات الاستبيان

نسبة الرضا	نسبة الاستجابة	أسئلة الاستبيان	م
97%	100%	مدى الرضا عن الخدمات المقدمة	1
97.3%	100%	مدى الرضا عن مقدم الخدمة	2



## تالاً بيان استجابات الاستبيان

نسبة الرضا	نسبة الاستجابة	أسئلة الاستبيان	م
97%	100%	مدى الرضا عن الخدمات المقدمة	1
97.3%	100%	مدى الرضا عن مقدم الخدمة	2



## رابعاً: التوصيات والاقتراحات

1. تحديث استبيان قياس الرضا بشكل دور كل 3 اشهر
2. العمل على تسريع عملية الرد على المستفيدين
3. مراجعة دوريه لخدمات المقدمة للمستفيدين والتأكد من وصولها له .

## خامساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم ( 31 )  
وتاريخ 18-03-2023م

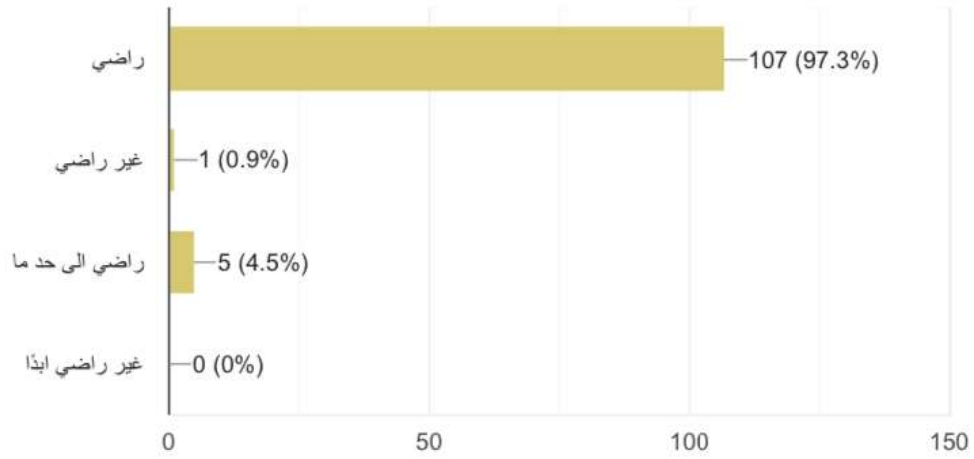


### مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة



### تقييم مدى الرضا من الخدمات المقدمة

110 ردود



### تقييم الرضا عن مقدم الخدمة

110 ردود

