



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

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



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

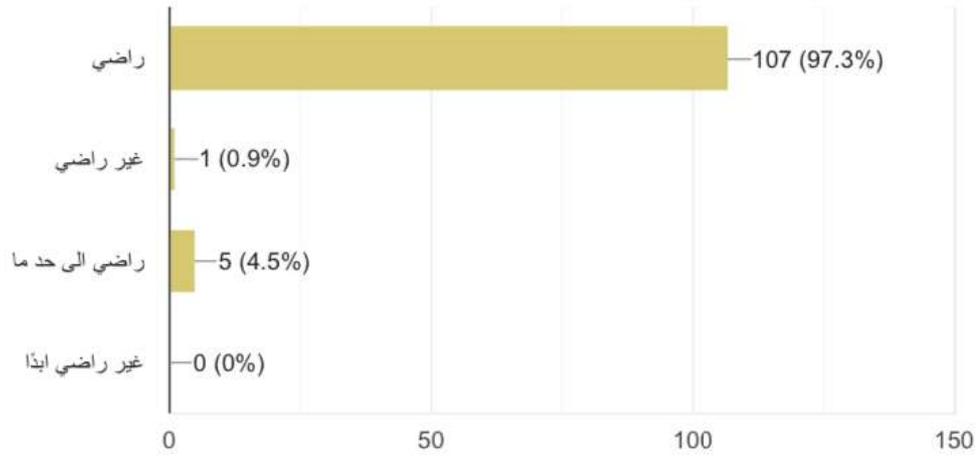


مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة



تقييم مدى الرضا من الخدمات المقدمة

110 ردود



تقييم الرضا عن مقدم الخدمة

110 ردود

