



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

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم 1572

الممارسة: استبانات تقييم الاداء
الاجراء: الالتزام بنسبة الاستجابة على
قياس الرضا والتي تمثل 50% من عدد
مستفيدين الجمعية



التغذية الراجعة لاستبيان قياس رضا المستفيدين من الخدمات



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 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 (100)	عدد المستهدفين
استجابات (56)	عدد الاستجابات
56%	نسبة الاستجابة
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnYCIIcK4bZVJkkaJISdzP7SHzSLPChCMpg72c6Z4mcfkkpg/viewform?usp=sf_link	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
89%	56%	مدى الرضا عن الخدمات المقدمة	1
92%	56%	مدى الرضا عن مقدم الخدمة	2



تالاً بيان استجابات الاستبيان

نسبة الرضا	نسبة الاستجابة	أسئلة الاستبيان	م
91%	%56	مدى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة	3
76%	56%	مدى الرضا عن سرعة استجابة الاخصائية الاجتماعية	4

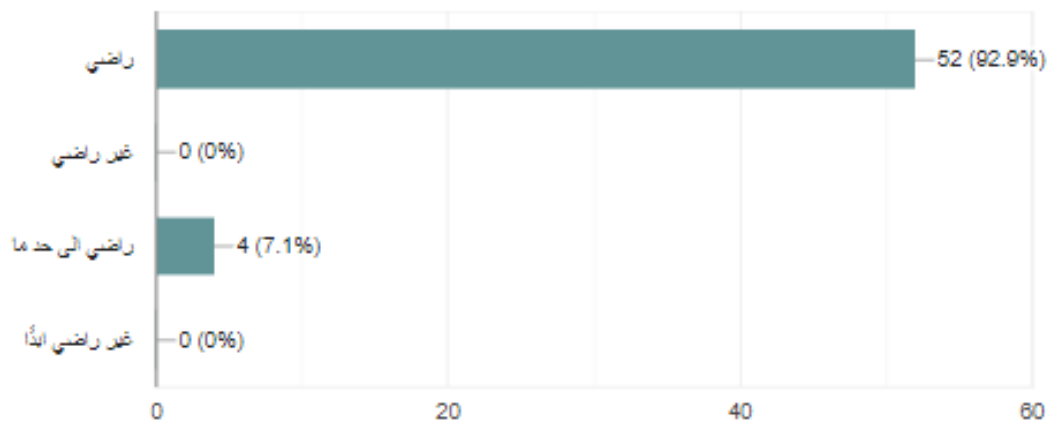
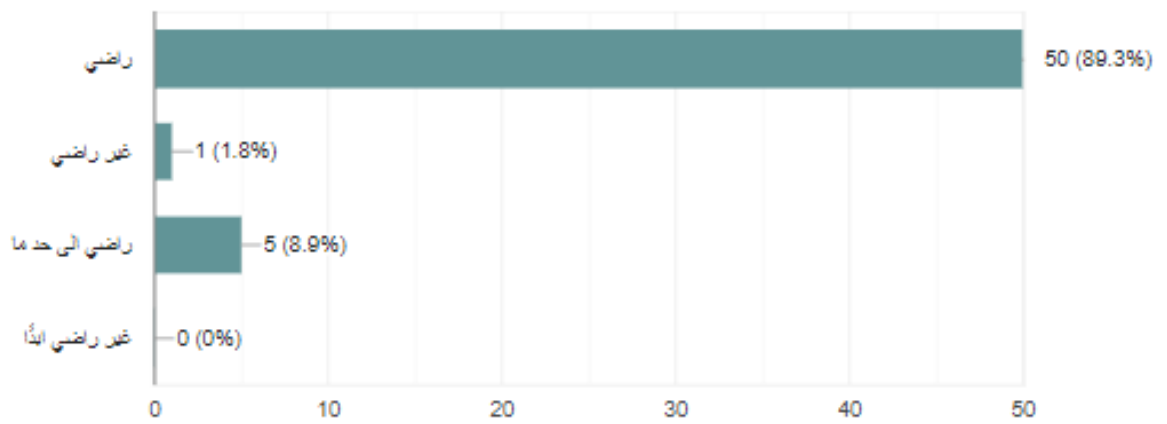


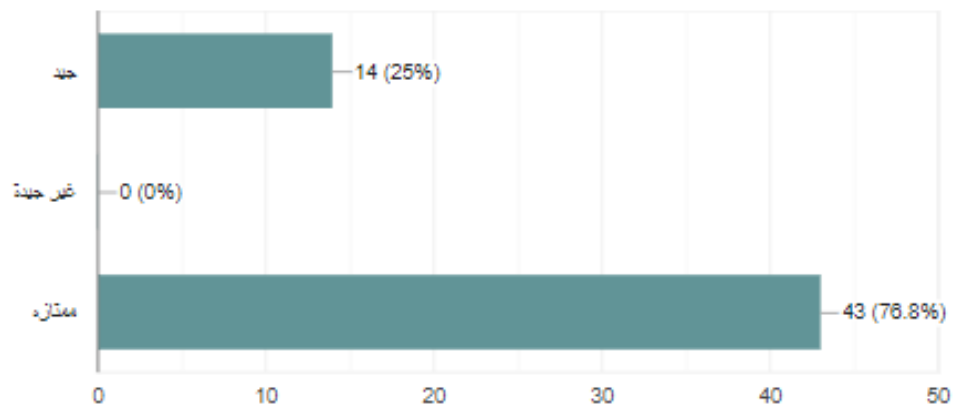
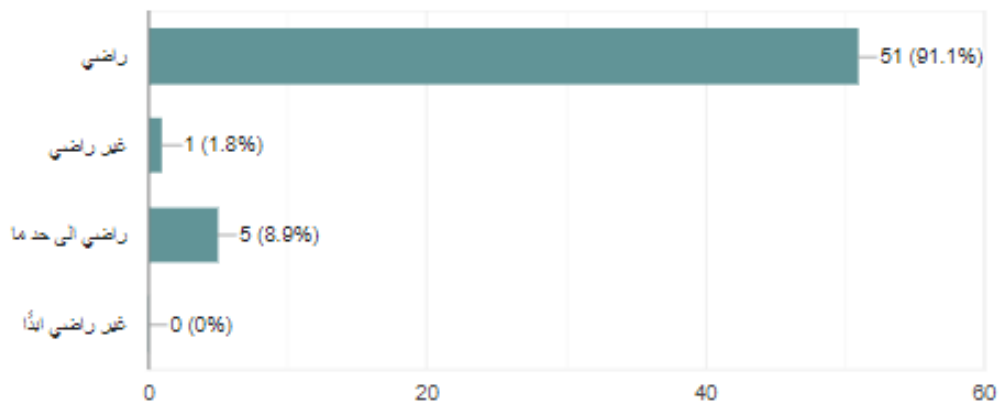
تالاً بيان استجابات الاستبيان

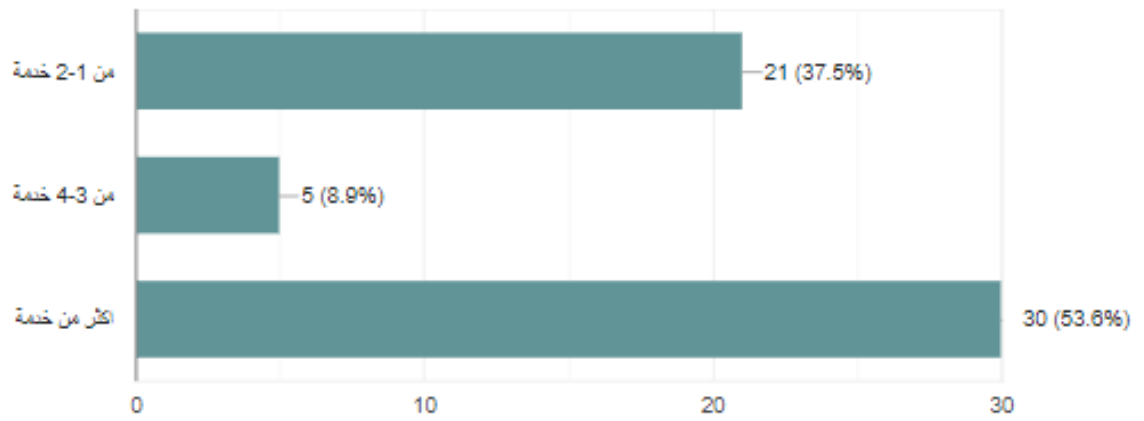
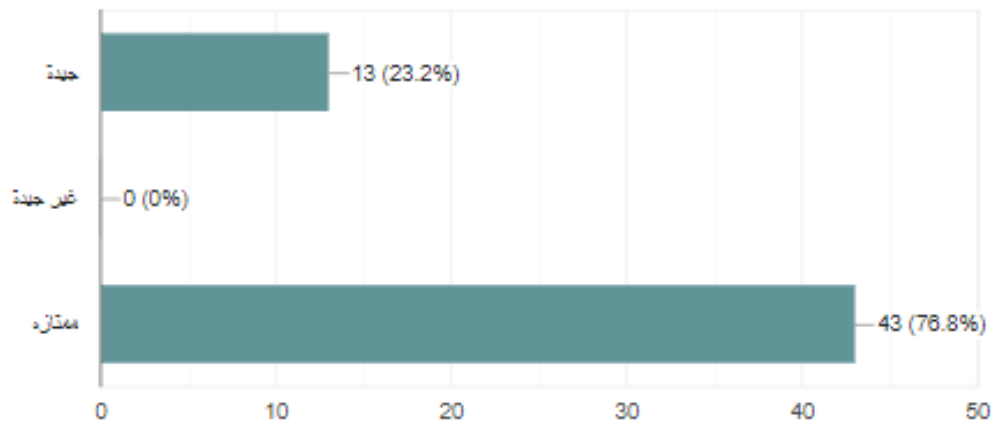
نسبة الرضا	نسبة الاستجابة	أسئلة الاستبيان	م
76%	56%	مدى الرضا عن سرعة الحصول على الخدمات	5

أكثر من خدمة	من 3-4 خدمة	من 1-2 خدمة	أسئلة الاستبيان
54%	8%	38%	عدد الخدمات المقدمة









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.
 4. النشر على صفحة موقع الجمعية
- خامساً: اعتماد التوصيات
- تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (31)
وتاريخ 18-03-2023م

