



بنينا عماره



قياس رضا  
المستفيدين

## معدل الاستجابة للاستبيان

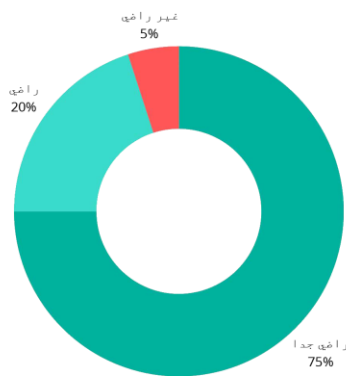
تم توزيع الاستبيان على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، وقد بلغت نسبة الاستجابة 75% من إجمالي المستفيدين البالغ عددهم 4000 مستفيد، هذه النسبة تشير إلى مشاركة نصف المستفيدين في الاستبيان مما يعكس مستوى عالٍ من الاهتمام والمشاركة من قبل المستفيدين في تقديم آرائهم وتقييماتهم حول الخدمات المقدمة.

هذه المشاركة الفاعلة تمكّن الجمعية من الحصول على معلومات قيمة حول رضا المستفيدين وتساهم في تحسين جودة الخدمات بناءً على التغذية الراجعة المقدمة.

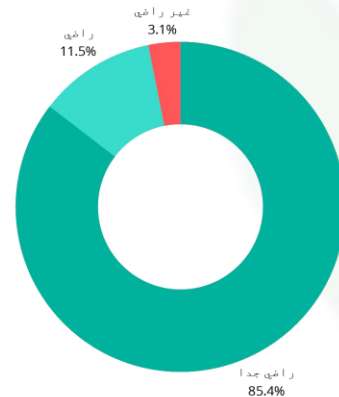
### حساب معدل الاستجابة الفعلي

إرسال الاستبيان إلى [عدد 4000 مستفيد]  
[عدد الردود الفعلية = 3000 مستفيد]  
معدل الاستجابة الفعلي هو [75 %]

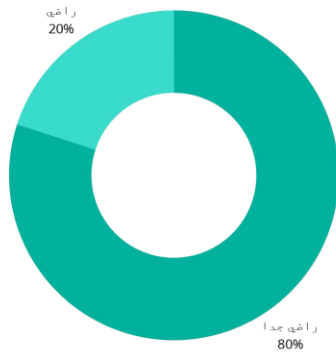
مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك ؟



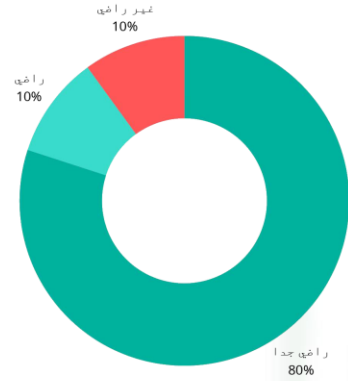
مدى الاستفادة من خدمات الجمعية ؟



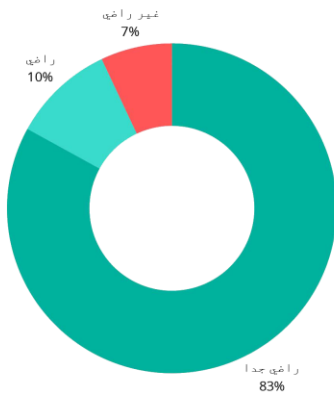
ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟



ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟



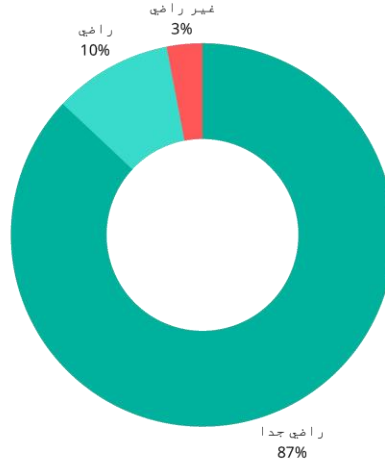
ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك؟



ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟



## ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟



## توصيات مجلس الإدارة :

- مواصلة تقديم الخدمات بنفس الجودة، مع التركيز على تحسين المجالات التي لا تزال بحاجة إلى تطوير.
- تحسين سرعة التواصل مع المستفيدين وتعزيز قنوات التواصل .
- التركيز على احتياجات المستفيدين بتنظيم جلسات استماع دورية مع المستفيدين لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل والعمل على تطوير خدمات تلبي تلك الاحتياجات.
- تحسين الإجراءات الداخلية لتسريع الاستجابة للطلبات.

رئيس مجلس الإدارة  
د. علي بن صالح العمري

