

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية مسكن للإسكان التنموي
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي (٢١٦٥)

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 شركاء الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية من خلال استبيان الكتروني لقياس رضا أعضاء مجلس الإدارة، وتم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين في الاستبيان:

١. تحليل الاستبيان وتسجيل أبرز الملاحظات من قبل اللجنة المختصة.
٢. رفع الملاحظات والمقترحات لمجلس الإدارة للبت فيها.
٣. اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
٤. نشر التغذية الراجعة على الموقع الالكتروني.
٥. ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيان.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من الخدمات
الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	المستفيدين من الخدمات
عدد المستهدفين	(٢٠٠) مستفيد
عدد الاستجابات	(١٠٥) استجابات
نسبة الاستجابة	٥٠,٧٥ %
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي

ثالثاً بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
١	معاملة موظف الجمعية	٥٠,٧٥ %	٩٥ %
٢	معاملة الباحث الاجتماعي	٥٠,٧٥ %	٩٢ %
٣	سهولة إجراءات الجمعية	٥٠,٧٥ %	٩١ %
٤	جودة الخدمة المقدمة	٥٠,٧٥ %	٩٠,٤٧ %
٥	سرعة تقديم الخدمة	٥٠,٧٥ %	٩٠ %
٦	رضاك عن الخدمات	٥٠,٧٥ %	٩٠,٤٧ %
	استجابة الموظفين في التواصل معك	٥٠,٧٥ %	٩١,٣ %

رابعاً: التوصيات والاقتراحات

١. توفير خدمات اضافية

٢. سرعة انجاز الخدمة

٣. الدعم المادي

خامساً: اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (٣٤) وتاريخ ٢٥ / ٧ / ٢٠٢٤

رابط نتائج الاستبيان