

## قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٥ م :-

### الاحصائيات والنتائج

عدد المستفيدين	غير راضى	راضى	راضى جدا	الاستبيان
382	30	91	261	تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية
382	28	125	229	يمكننى الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر
382	29	138	215	المدة الزمنية لتقديم الخدمات فى الجمعية مناسبة جداً
382	31	147	204	أداء العاملين بالجمعية
382	28	125	209	تبتكر الجمعية خدمات جديدة باستمرار
382	23	130	229	تواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل جيد
	177	756	1347	المجموع
	8%	33%	59%	النسبة المئوية
	29.5	126	224.5	المتوسط

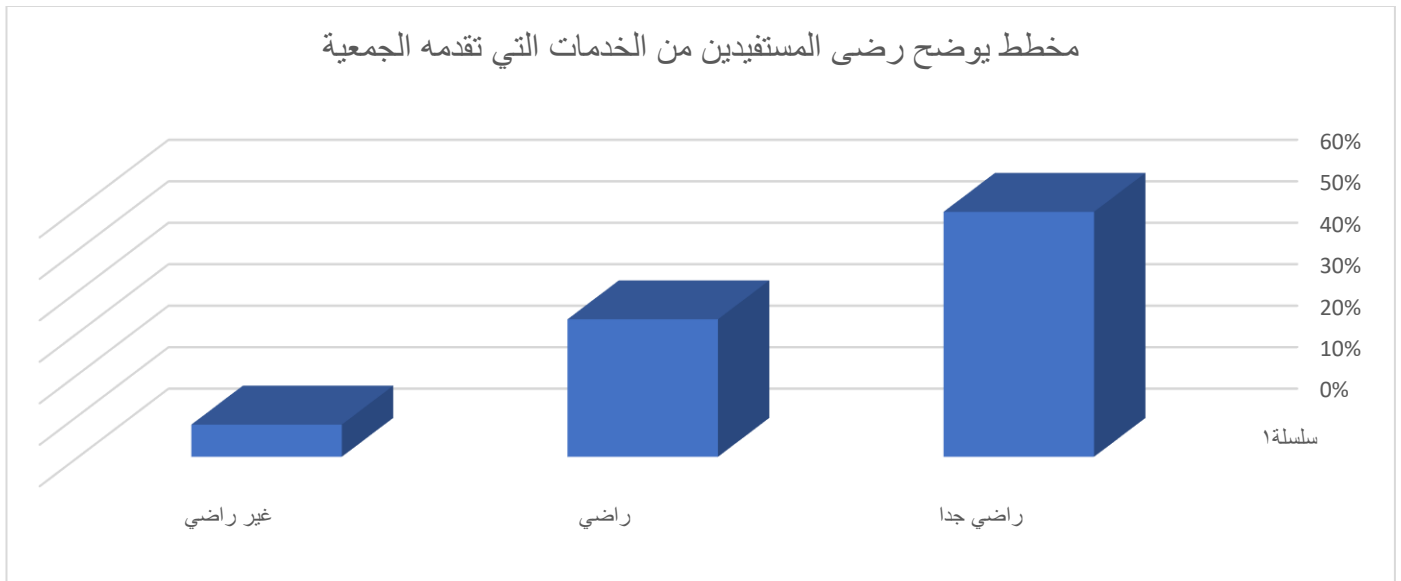
### التحليل :

أظهرت نتائج استبيان رضا المستفيدين، الذي شارك فيه ٣٨٢ مستفيداً، تحقيق مستوى رضا مرتفع عن الخدمات المقدمة، حيث بلغت نسبة الرضا الكامل ٥٩٪، والرضا العادي ٣٣,٠٪، فيما بلغت نسبة عدم الرضا ٧,٧٪ فقط. وبذلك يصل إجمالي الرضا إلى ٩٢٪ من إجمالي المشاركين، وهو مؤشر إيجابي يعكس جودة الخدمات المقدمة ونجاح البرامج في تلبية احتياجات المستفيدين، مع استمرار العمل على معالجة أسباب عدم الرضا وتحسين تجربة المستفيدين.

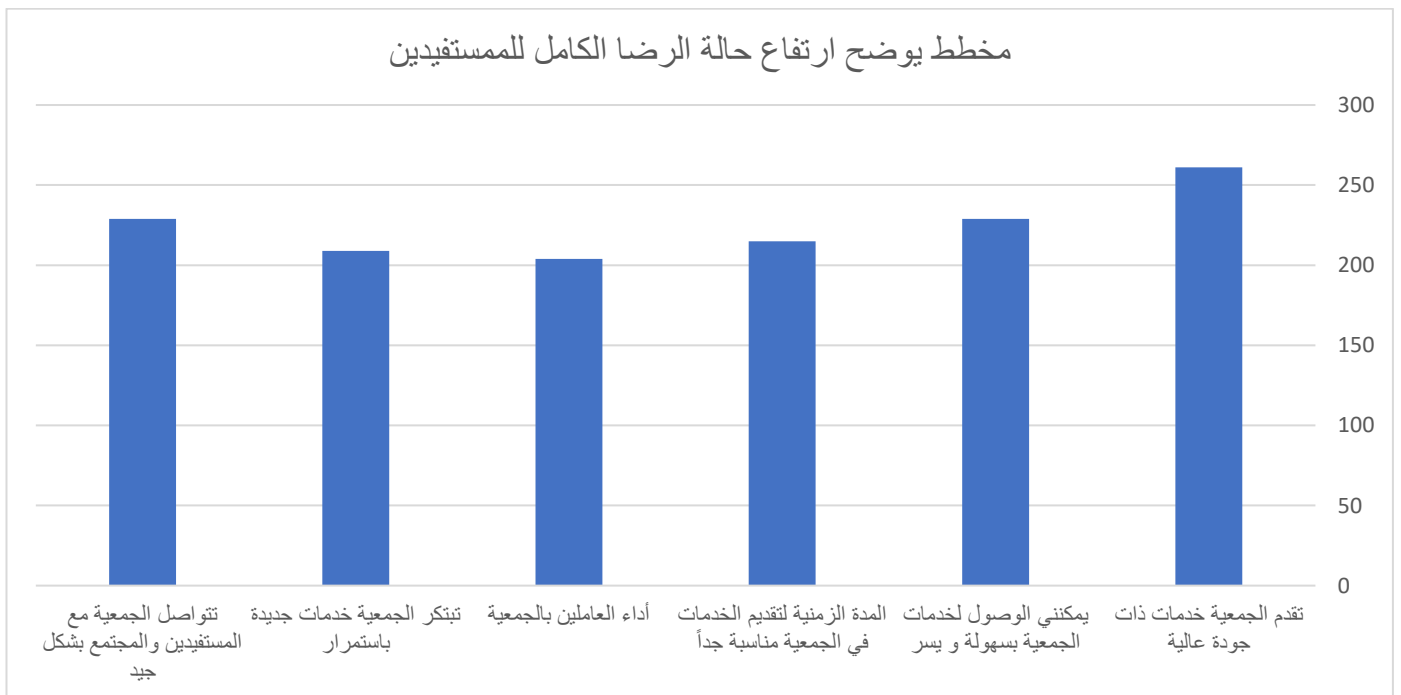
### التوصيات

١. لاستمرار في تعزيز نقاط القوة التي أسهمت في تحقيق نسبة رضا مرتفعة، والمحافظة على جودة الخدمات والبرامج المقدمة بما يلبي احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.
٢. تحليل أسباب عدم الرضا من خلال مراجعة الملاحظات والاستفسارات والشكاوى الواردة من المستفيدين، ووضع خطة تحسين لمعالجة الجوانب التي تحتاج إلى تطوي
٣. تطوير آليات قياس رضا المستفيدين بشكل دوري ومتابعة مؤشرات الأداء المرتبطة بجودة الخدمة، بما يضمن التحسين المستمر ورفع نسبة الرضا الكامل خلال الفترات القادمة.

مخطط يوضح رضى المستفيدين من الخدمات التي تقدمه الجمعية



مخطط يوضح ارتفاع حالة الرضا الكامل للمستفيدين



## مخطط يوضح انخفاض حالة عدم الرضا لدى المستخدمين

