

تقرير استبانة مدى رضا المستفيدين

نتائج استبيان مدى رضا المستفيدين أثناء مشاركتهم معنا في المعارض والمبادرات خلال

عام 2021م - 2022م

الهدف الرئيسي من وضع الاستبيان

-معرفة اراء المستفيدين ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية وتحسينها وتطويرها.

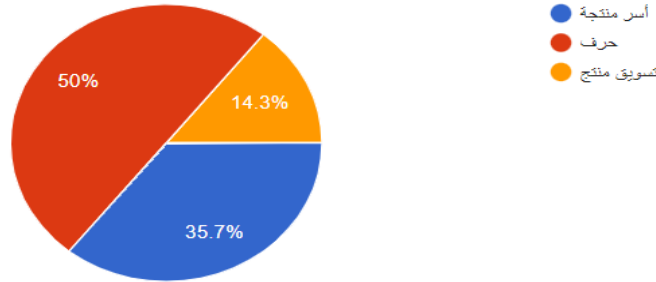
-هذه الدراسة قامت على فئة عمرية مختلفة من الجنسين من سكان المنطقة الشرقية خلال العامين الماضيين.

1- نوع الخدمة التي حصلت عليها.

الرقم	نوع الخدمة	النسبة	ملاحظة
1	أسر منتجة	50%	
2	حرف	35%	
3	تسويق منتج	14%	

نوع الخدمة التي حصلت عليها من الجمعية:

28 ردًا



هذا المحور يعتمد على 3 عوامل تتمثل في نوع الخدمة التي تقدمها الجمعية للمستفيدين

وكانت النتيجة بأن 50% للعامل الأول (حرفة)

والنسبة التي تليها للعامل الثاني (اسر منتجة) حيث مثلت 35%

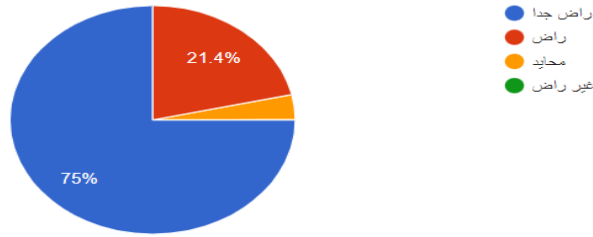
ونسبه أقل تمثل 24%(تسويق منتج)

2- مناسبة مقر الجمعية ومرافقها لخدمة المستفيدين.

الرقم	نوع الخدمة	النسبة	ملاحظه
1	راضٍ جداً	75%	
2	راضٍ	21%	
3	محايد	3%	
4	غير راضٍ	لا يوجد	

مناسبة مقر الجمعية ومرافقها لخدمة المستفيدين

28 رداً



هذا المحور يعتمد على الموقع الجغرافي المختار لمقر الجمعية والتسهيلات المقدمة من قبل الجمعية وكانت النتيجة بأن 75% من المستفيدين راضٍ جداً عن مقر الجمعية ومرافقها.

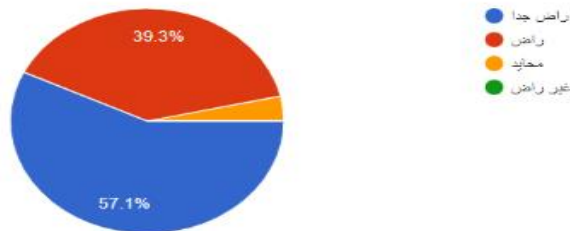
3- مناسبة مواعيد الدوام الرسمي.

الرقم	نوع الخدمة	النسبة	ملاحظه
1	راضٍ جداً	57%	
2	راضٍ	39%	
3	محايد	3%	
4	غير راضٍ	لا يوجد	

هذا المحور يعتمد على عامل تحديد أوقات التواصل مع المستفيدين (الأيام – التاريخ – الوقت) فكانت النتيجة بأن 57% من المستفيدين راضٍ جداً عن هذه الخدمة المقدمة لهم.

مناسبة مواعيد الدوام الرسمي في جمعية للمستفيدين

28 رداً



4- وضوح التعليمات وسهولة الحصول على خدمات الجمعية.

الرقم	نوع الخدمة	النسبة	ملاحظه
1	راضٍ جداً	67%	
2	راضٍ	28%	
3	محايد	3%	
4	غير راضٍ	لا يوجد	

في هذا المحور يعتمد على عدة عوامل:

1- وضوح وسلاسة إجراءات الجمعية.

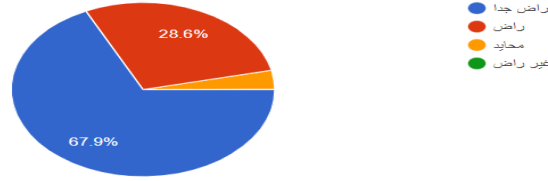
2- شروط الانتساب للجمعية.

3- الألتزام مع الجمعية.

وكانت النتيجة أنه 67% راضٍ جداً

وضوح التعليمات وإجراءات الحصول على خدمات الجمعية

28 ر5



5- تنوع الأنشطة والمبادرات والبرامج المقدمة:

الرقم	نوع الخدمة	النسبة	ملاحظه
1	راضٍ جداً	75%	
2	راضٍ	21%	
3	محايد	3%	
4	غير راضٍ	لا يوجد	

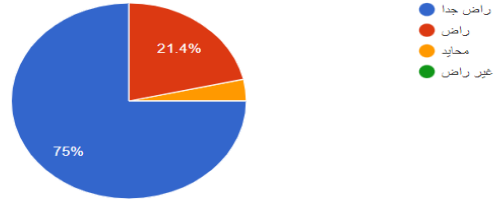
في هذا المحور يعتمد على عدة عوامل هي:

1- المعارض التي تقوم بها الجمعية.

2- المشاركات المطروحة على الجمعية.

3- المبادرات التي تقوم بها الجمعية.

وكانت النتيجة بان 75% من المستفيدين راضٍ جداً وهي نسبة ممتازة



6-سهولة التواصل مع الجمعية.

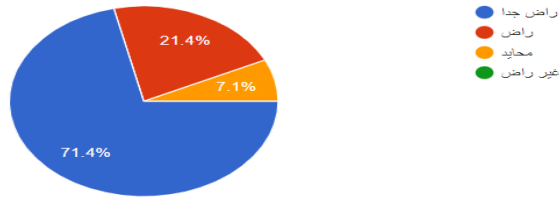
1	راضٍ جداً	71%
2	راضٍ	21%
3	محايد	7%
4	غير راضٍ	لا يوجد

وفي هذا المحور يعتمد على عدة عوامل وهي: 1-تنوع وسائل التواصل مع الجمعية.

2-اختيار الوسيلة المناسبة من قبل المستفيد.

3-اختيار الوقت المناسب من قبل المستفيد.

وكانت النتيجة ان نسبة الرضا 71%.



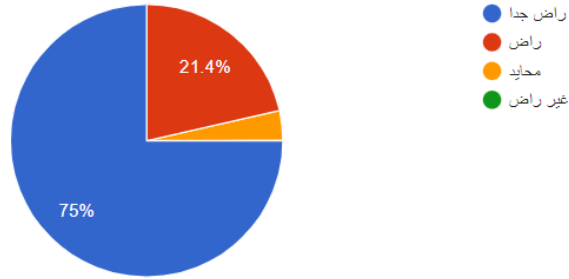
7- تقبل اراء ومقترحات المستخدمين.

الرقم	نوع الخدمة	النسبة	ملاحظه
1	راضٍ جداً	75%	
2	راضٍ	21%	
3	محايد	3%	
4	غير راضٍ	لا يوجد	

في هذا المحور يتضح أن الجمعية ومنتسبيها يعملون على جهد في تطوير خدماتها للمستخدمين حيث وصلت نسبة الرضا 75% وهي النسبة الأعلى

تقبل اراء ومقترحات المستخدمين

28 ردًا



القرارات والتوصيات

الإيجابيات:

- الحصول على نسب عالية في رضا المستفيدين.
- استجابة المستفيدين في الرد على الاستبيان.
- اتساع النطاق الجغرافي للجمعية والذي يضم المنطقة الشرقية.
- تشمل الجمعية النوعين من الجنس (ذكور وإناث).
- تنوع الحرف اليدوية (لا تقتصر على حرفة واحدة)

السلبيات:

- البرامج المقدمة للمستفيدين محدودة.
- عدم وجود اعلان كافي عن الجمعية.
- عدد المستفيدين المسجلين في الجمعية قليل بالنسبة لشريحة المجتمع.

القرارات و التوصيات:

- تنوع وزيادة الخدمات المقدمة من الجمعية للمستفيدين.
- زيادة عدد البرامج والأنشطة المقدمة للمستفيدين.
- العمل برئي المستفيدين لتطوير الجمعية وخدماتها.
- التميز والابداع في المشاريع لجذب وخدمة عدد أكثر من المستفيدين.