

## 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.

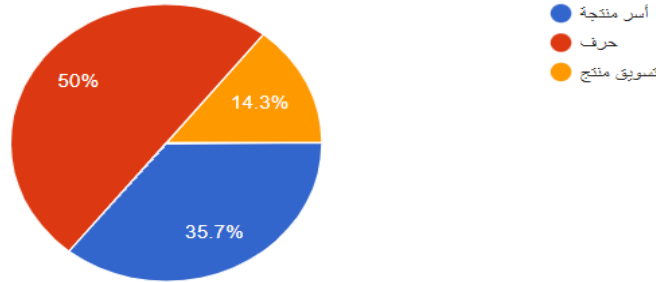
-هذه الدراسة قامت على فئة عمرية مختلفة من الجنسين من سكان المنطقة الشرقية خلال العامين الماضيين.

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%

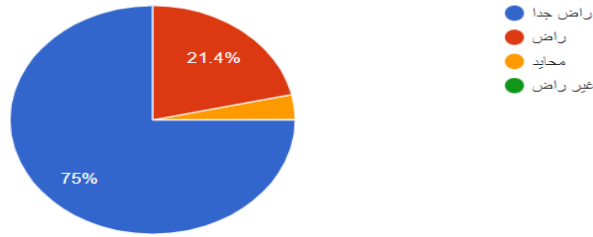
ونسبه أقل تمثل 24%(تسويق منتج )

## 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.

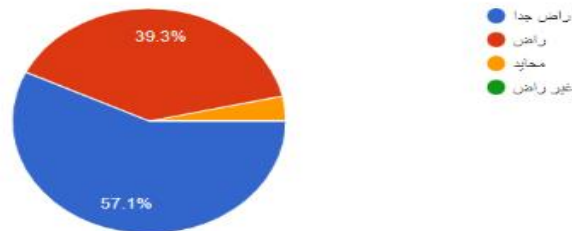
## 3- مناسبة مواعيد الدوام الرسمي.

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.

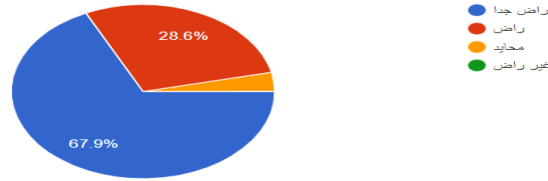
2- شروط الانتساب للجمعية.

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	

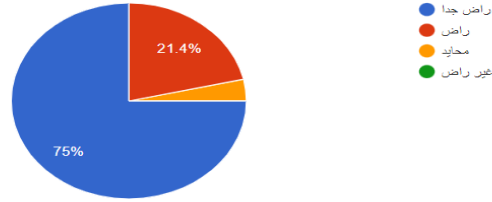
في هذا المحور يعتمد على عدة عوامل هي:

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.

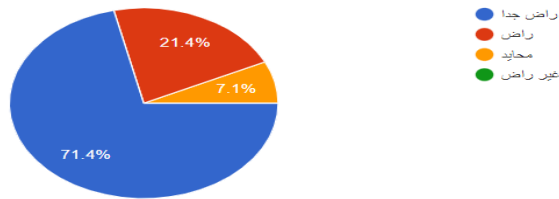
1	راضٍ جداً	71%
2	راضٍ	21%
3	محايد	7%
4	غير راضٍ	لا يوجد

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%.



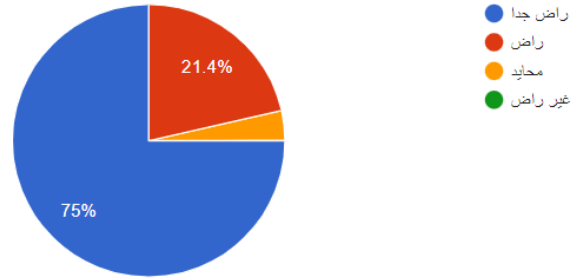
## 7- تقبل اراء ومقترحات المستخدمين.

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:

- استجابة المستفيدين لتعبئة الاستبيان.
- تبين من الاستبيان ان الرضا عالي من المستفيدين.

### السلبيات:

- محدودية البرامج المقدمة للمستفيدين.

### القرارات والتوصيات:

- العمل على تقديم برامج تخدم جميع أنواع الحرف للمستفيدين.
- دعوة المستفيدين لتقديم آراءهم ومقترحاتهم بمختلف وسائل التواصل الاجتماعي او بالحضور.