

نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

2022م-1444هـ

معلومات الاستبيان		
عدد المستفيدين المرسل لهم	٦٩٥ مستفيد	تعذر وصول الرسالة الى ١٤ مستفيد
عدد الاستجابات	٢٠٤	
مدة استقبال الإجابات	١٥ يوم	
تاريخ ووقت الأرسال	٢٠٢٣-٠٢-١٢	وقت الارسال ١٩:٠٢
تاريخ اغلاق استقبال الاجابات	٢٠٢٣/٢/٢٧ م	
CSAT نقسم عدد العملاء الراضين، أولئك الذين أجابوا بـ "راضون للغاية" و "راضون"، على عدد المستجيبين. يضرب هذا الرقم في ١٠٠ لنحصل على النسبة المئوية للمستفيدين الراضين. أسلوب قياس نسبة الرضا CSAT Score = $\frac{\text{Positive answers}}{\text{Total Number of Answers}}$  =  		

أولاً: أسئلة نعم أو لا

سؤال الاستبيان رقم ١	نعم	لا
هل انت مستفيد من خدمات الجمعية أو سبق لك التعامل مع الجمعية بأي شكل من الأشكال	٢٠٢	٢
	النسبة المئوية ٩٩%	١%

سؤال الاستبيان رقم ٢	نعم	لا
هل سبق لك زيارة موقع الجمعية الرسمي	١٦٤	٤٠
	النسبة المئوية ٨٠,٤%	١٩,٦%

ثانياً: أسئلة التقييم

سؤال الاستبيان رقم ١		سهل جداً	سهل	محايد	غير سهل	غير سهل تماماً
ما مدى سهولة التواصل مع إدارة الجمعية وخدمة المستفيدين	عدد الأصوات	١٢٢	٥٧	١٧	٥	٣
	النسبة المئوية	%٥٩,٨	%٢٧,٩	%٨,٣	%٢,٥	%١,٥
نسبة الرضا		%٨٧,٧٤				

سؤال الاستبيان رقم ٢		سريعة جداً	سريعة	محايد	تستغرق وقت طويلاً	تستغرق وقت طويلاً جداً
قيم المدة الزمنية المستغرقة لإنهاء المعاملات بالجمعية	عدد الأصوات	٧٣	٧٤	٢٨	٢٠	٩
	النسبة المئوية	%٣٥,٨	%٣٦,٣	%١٣,٧	%٩,٨	%٤,٤
نسبة الرضا		%٧٢,٠٥				

سؤال الاستبيان رقم ٣		راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماماً
قيم مدى رضاك على مقدمي الخدمة من حيث الاستقبال وحسن الاستماع والتعامل	عدد الأصوات	١٣٠	٥٤	١٣	٣	٤
	النسبة المئوية	%٦٣,٧	%٢٦,٥	%٦,٤	%١,٥	%٢
نسبة الرضا		%٩٠,١٩				

سؤال الاستبيان رقم ٤		عالي جداً	عالي	محايد	ضعيف	ضعيف جداً
ما مدى وضوح الاجراءات والتعليمات عند التقديم على طلب	عدد الأصوات	٨٤	٧٣	٢٦	١٦	٥
	النسبة المئوية	%٤١,٢	%٣٥,٨	%١٢,٧	%٧,٨	%٢,٥
نسبة الرضا		%٧٦,٩٦				

سؤال الاستبيان رقم ٥		راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماماً
ما مدى رضاك على الخدمات المقدمة من الجمعية لسنة ٢٠٢٢م بشكل عام	عدد الأصوات	١٠٠	٥٥	٣٦	٩	١٤
	النسبة المئوية	%٤٩	%٢٧	%١٢,٧	%٤,٤	%٦,٩
نسبة الرضا		%٧٥,٩٨				

ملخص نتيجة الاستفتاء

العناصر	نسبة الرضا
سهولة التواصل مع ادارة الجمعية وخدمة المستفيدين	%٨٧,٧٤
المدة الزمنية المستغرقة لإنهاء المعاملات بالجمعية	%٧٢,٠٥
الرضى على مقدمي الخدمة من حيث الاستقبال وحسن الاستماع والتعامل	%٩٠,١٩
وضوح الاجراءات والتعليمات عند التقديم على طلب	%٧٦,٩٦
الرضا على الخدمات المقدمة من الجمعية لسنة ٢٠٢٢م	%٧٥,٩٨

رئيس مجلس الإدارة



عبدالناصر بن إبراهيم الحادي