

نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

2023م-1445هـ

أولاً: أسئلة نعم أو لا

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

معلومات عامة حول الاستبيان			
عدد المستفيدين المرسل لهم	695 مستفيد	تعذر وصول الرسالة الى ١٤ مستفيد	
عدد الاستجابات	٢٠٤		
مدة استقبال الإجابات	١٥ يوم		
تاريخ ووقت الأرسال	2023-02-12	وقت الارسال	19:02
تاريخ اغلاق استقبال الاجابات	٢٠٢٣/٢/٢٧ م		
أسلوب قياس نسبة الرضا	CSAT Score  = Positive answers ★★★★★ 88 Total Number of Answers 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.		

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

ثانياً: استلة 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	٢٦	٩	١٤
	النسبة المئوية	٤٩%	٢٧%	١٢,٧%	٤,٤%	٦,٩%
نسبة الرضا		٧٥,٩٨%				

ملخص 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 ٢٠٢٢ م	٪٧٥,٩٨