

تقرير نتائج رضا المستفيدين

معتمد بموجب محضر اجتماع مجلس الإدارة في 2021/9/27

● هدف التقرير :

التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات ومنتجات ومبادرات الجمعية والعمل على تطويرها وتحسينها وفقا لنتائج مستوى رضاهم .

● الأدوات المستخدمة :

1 - استبانة قياس رضا المستفيدين من الخدمات والمنتجات التقنية .

2- استبانة قياس رضا المستفيدين من المبادرات والبرامج النوعية .

3- استبانة قياس الرضا عن وسائل التواصل مع الجمعية .

● تفاصيل الاستبانات :

| م | الاستبانة | الإدارة المسؤولة | عدد الخدمات التي تم قياسها | عدد إدخلات الاستبانة |
|---|---|-------------------------|--|----------------------|
| 1 | استبانة قياس رضا المستفيدين من الخدمات والمنتجات التقنية | التقنية | الموقع الإلكتروني للجمعية المتجر الإلكتروني للجمعية | 16 |
| 2 | استبانة قياس رضا المستفيدين من المبادرات والبرامج النوعية | الدعوة والبرامج النوعية | مبادرتين | 59 |
| 3 | استبانة قياس رضا وسائل التواصل مع الجمعية | العلاقات العامة | 2 | 9 |

تقرير نتائج رضا المستخدمين

| ملاحظات | الاستجابة | | | المحاور | المجال |
|---------|-----------|-----|-------|---|--|
| | مقبول | جيد | ممتاز | | |
| | %0 | %31 | %69 | الرضا عن الواجهة العامة للموقع والمتجر | رضا المستخدمين من الخدمات والمنتجات التقنية %67 |
| | %6 | %12 | %82 | الرضا عن فرص التبرع المطروحة في المتجر | |
| | %6 | %12 | %82 | الرضا عن الأخبار المنشورة على الموقع | |
| | %0 | %43 | %57 | الرضا عن التقارير الإعلامية المنشورة على الموقع | |
| | %0 | %31 | %69 | الرضا عن قنوات التواصل من خلال الموقع والمتجر | |
| | %0 | %37 | %63 | الرضا العام عن الموقع والمتجر | |
| | %0 | %5 | %95 | الرضا عن المحاضرات المقدمة | |
| | %0 | %0 | %100 | الرضا عن المحتوى العام | |
| | %0 | %10 | %90 | الرضا عن التجهيزات والخدمات | |
| | %0 | %15 | %85 | الرضا عن المحاضرين والمعلقين | |
| | %0 | %15 | %85 | الرضا عن كفاءة التواصل مع فريق المبادرة | |
| | %0 | %30 | %70 | الرضا العام لزوار الجمعية | |
| | %0 | %33 | %67 | الرضا عن الملفات التعريفية للجمعية | |

| ملاحظات | الاستجابة | | | المحاور | المجال |
|---------|-----------|-----|-------|---|--|
| | مقبول | جيد | ممتاز | | |
| | %0 | %20 | %80 | الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعية للجمعية | الرضا عن وسائل التواصل مع الجمعية %80 |
| | %0 | %20 | %80 | الرضا عن العام عن كفاءة وفاعلية التواصل على رقم الجمعية | |