

جمعية السرطان السعودية
SAUDI CANCER FOUNDATION



تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

من نحن

الجمعية السعودية الخيرية لرعاية مرضى السرطان هي جمعية خيرية
تأسست عام 2003 مرخصة برقم 252 من قبل المركز الوطني لتنمية
القطاع الغير ربحي

رؤيتنا

وطن خال من السرطان

رسالتنا

شراكة فاعلة مع الداعمين والمتطوعين والمجتمع للحد من
انتشار مرض السرطان

قيمنا

الرشاقة - الابتكار - الاستدامة - التركيز على المستفيد



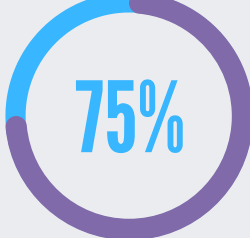
استبانات قياس رضا المستفيدين

لماذا يجب قياس رضا المستفيد؟

- لأنه يتيح لك الحصول على معلومات حول مدى رضا المستفيدين (وعدم رضاهم) وتحديد نقاط الضعف والمشاكل التي تواجه الجمعية والعمل على حلها.
- التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقا لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقا لنتائج الرضا المكتسبة

عملنا على تحسين مستوى رضا المستفيدين على بناء الاستبيانات باعتبارها أداة القياس المستخدمة معتمدين في ذلك على البرامج والخدمات المقدمة و السياسات و الاجراءات المعمول بها في الجمعية، وتم رصد النتائج وفقا للردود الواردة حسب مستوى الرضا من 1 - 5 حيث تصنف (1 غير راضي جدا و 5 راضي جدا)

الدرجة	1	2	3	4	5
التصنيف	غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا

حددنا ما نسبته  باعتبارها نسبة الرضا لكل بند على حده وكذلك نسبة الرضا الكلية من كل استبيان .

أقل من 75 %		أعلى 75 %		مؤشر الاداء
غير جيد		جيد جدا		نوع الفجوة
ضعيف أقل من 60%	مقبول من 60% حتى 74%	جيد من 75% حتى 83%	متميز أعلى من 83%	تقييم الأداء
- وضع الخطط التطويرية للرفع من مستوى جودة الأداء . - المتابعة والتقييم الدوري.		- الاستمرارية على جودة الخدمات المقدمة - تحفيز العاملين في خدمة المستفيدين		التحسين

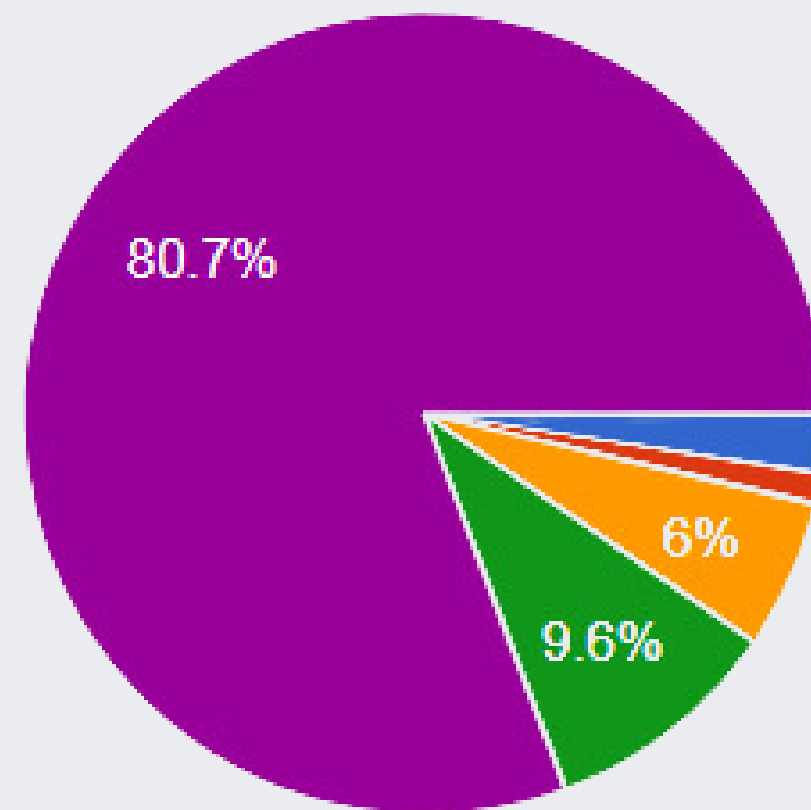
تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

تم اختيار شريحة عشوائية تتكون من 100 مستفيد .
تم ارسال الاستبيان لهم والحرص على ان تكون اجاباتهم
شفافة و واقعية .

استجاب للاستبيان عدد **83** وتم تلخيص النتائج الى :

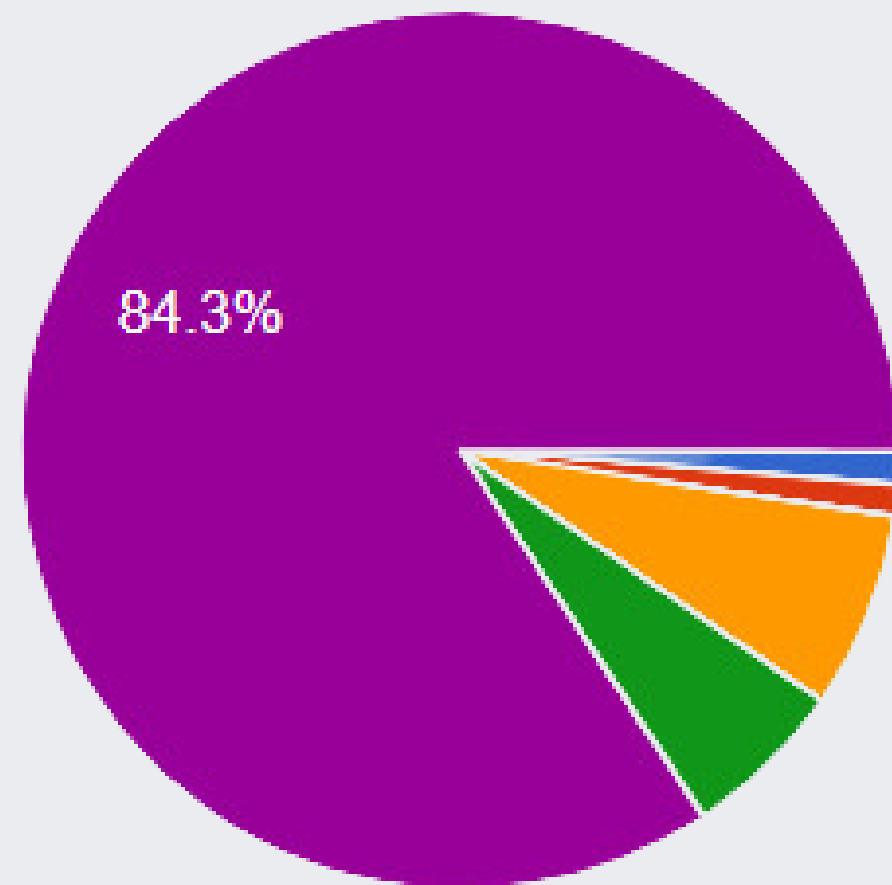
تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف ؟
التقييم من 1-5 حيث أن
1 غير راضي و 5 راضي جدا



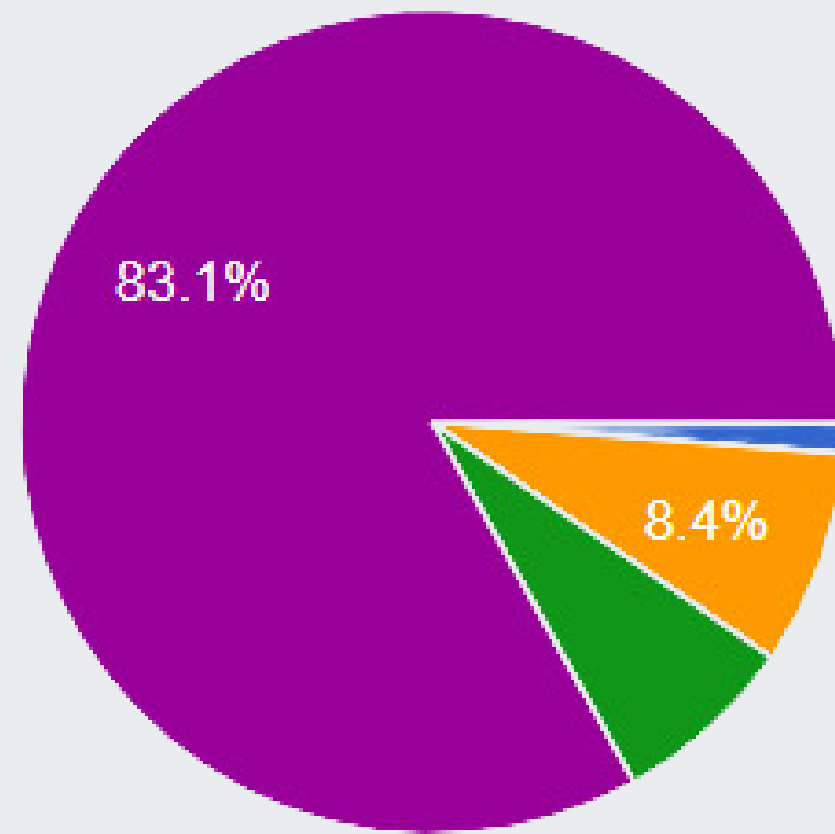
تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟
التقييم من 1-5 حيث أن
1 غير راضي و 5 راضي جدا



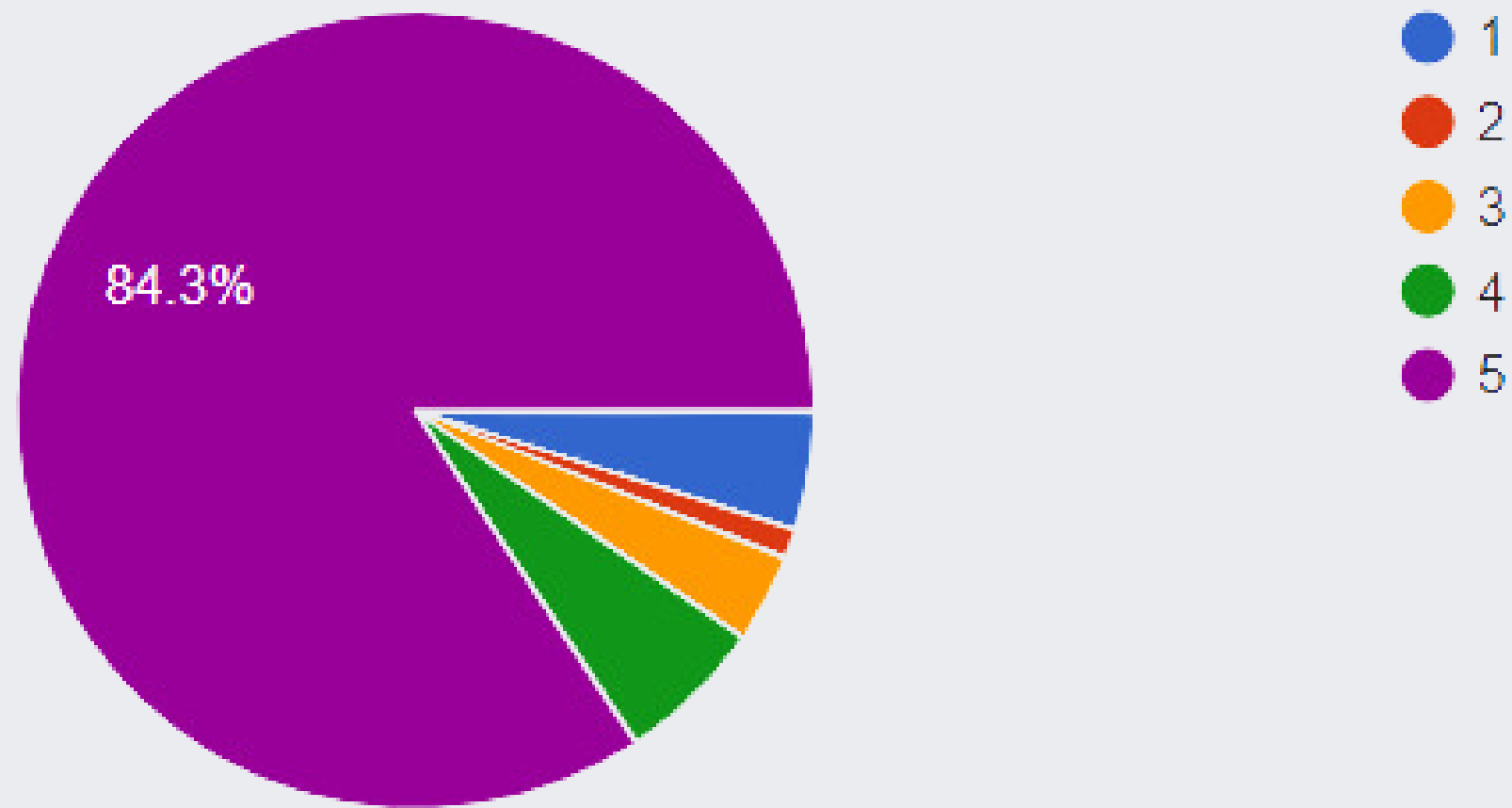
تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟
التقييم من 1-5 حيث أن
1 غير راضي و 5 راضي جدا



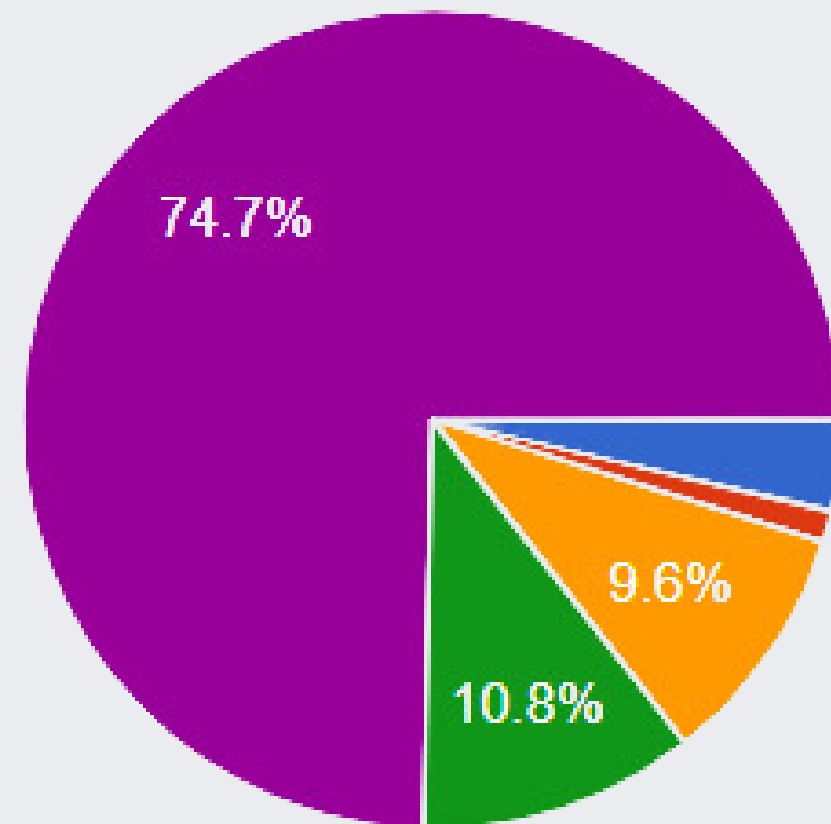
تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

ما درجة الاجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟
التقييم من 1-5 حيث أن
1 غير راضي و 5 راضي جدا



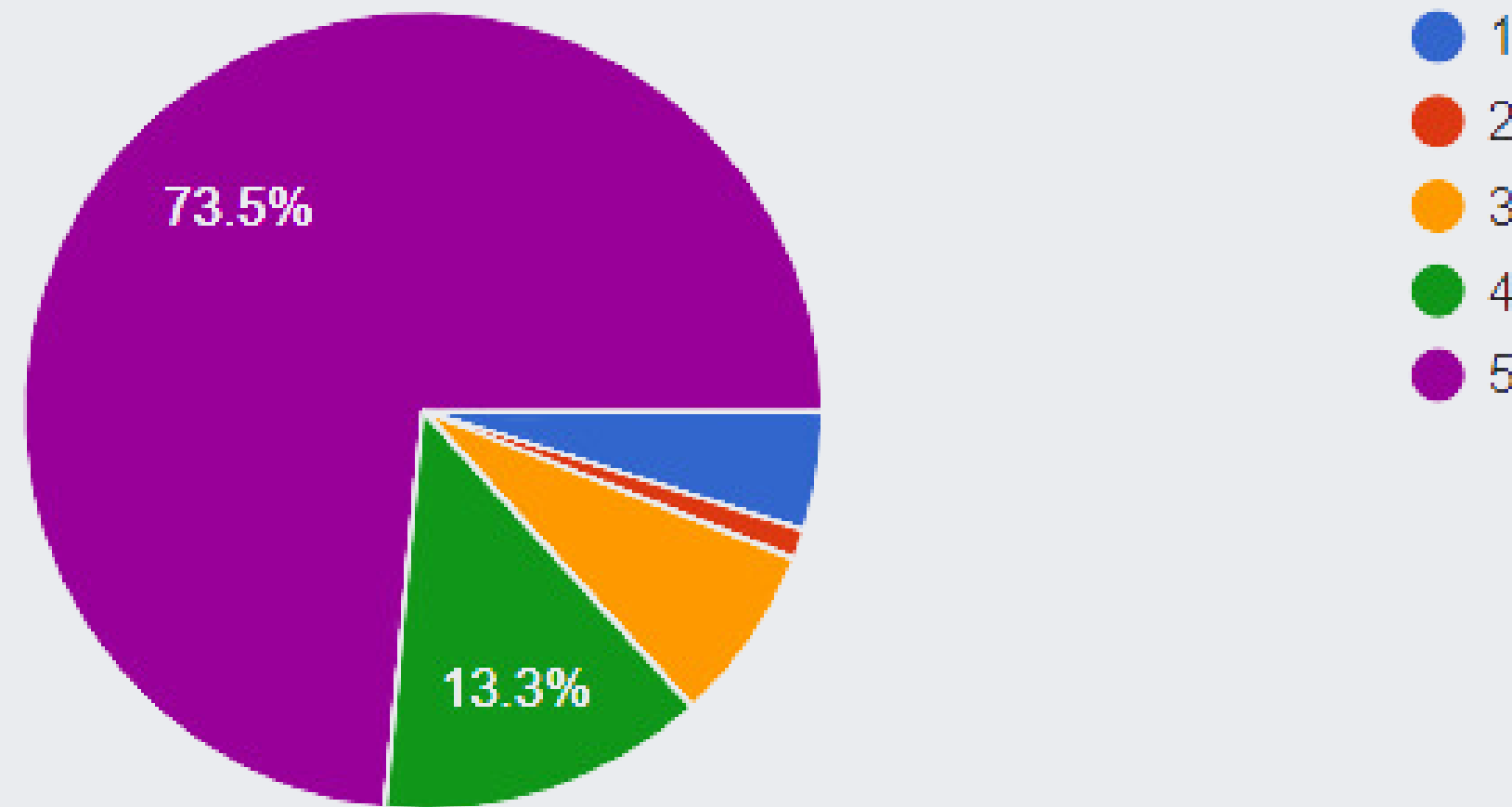
تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟
التقييم من 1- 5 حيث أن
1 غير راضي و 5 راضي جدا



تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟
التقييم من 1-5 حيث أن
1 غير راضي و 5 راضي جدا



تحليل الاستجابات التي تم جمعها من استبانات قياس رضا المستفيدين

ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية ؟
التقييم من 1-5 حيث أن
1 غير راضي و 5 راضي جدا

