

## نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين لعام 2026م

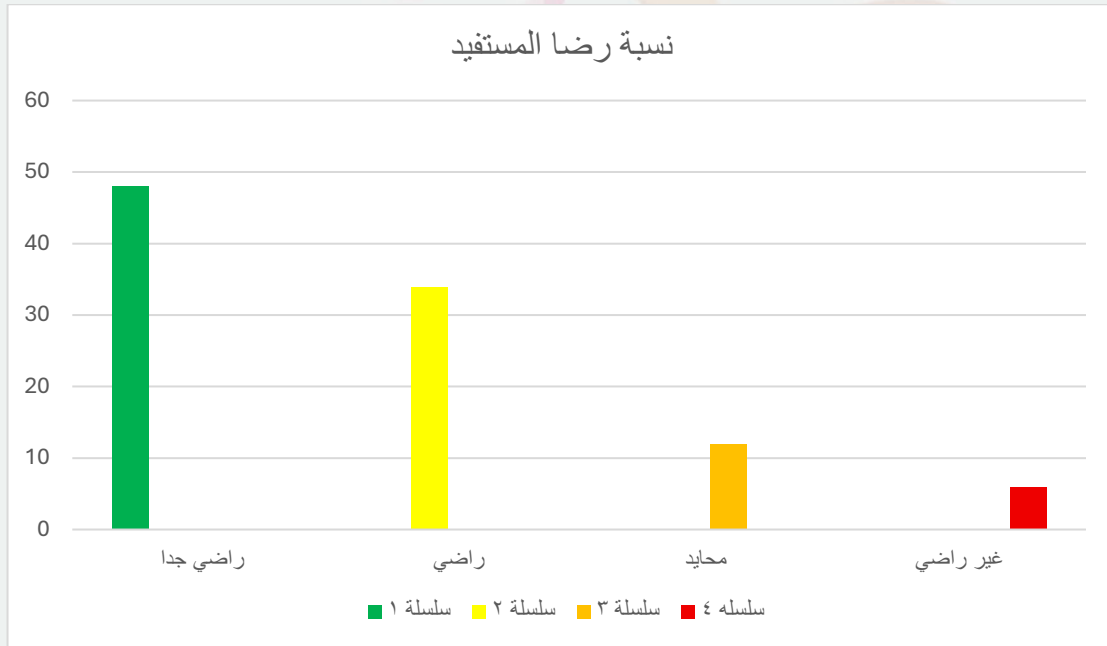
شارك في الاستبيان 226 مستفيد

خلال الفترة من 5 إلى 29 أبريل 2026م

أظهرت نتائج استبيان رضا المستفيدين أن نسبة الرضا العام بلغت 82%  
مما يعكس مستوى جيداً من جودة الخدمات المقدمة

أظهرت النتائج أن:

- 82% نسبة الرضا العام عن خدمات الجمعية
- ما يعكس مستوى جيداً من جودة الخدمات المقدمة



تشير النتائج إلى أن:

- يتضح من الاستبيان أن نسبة كبيرة من المستفيدين أبدت رضاها عن الخدمات المقدمة
- بلغت نسبة غير الراضين 6% فقط، وهو ما يُعد مؤشراً إيجابياً
- وجود نسبة محايدة (12%) يعني فرصة حقيقية للتحسين ورفع الرضا



## مؤشرات الأداء:

- تعاون منسوبي الجمعية: مرتفع
- كفاءة العاملين: جيدة جداً
- سرعة الاستجابة: جيدة لكنها تحتاج تحسين
- العدالة والمساواة: مقبولة مع وجود ملاحظات
- وضوح الإجراءات: يحتاج تطوير بسيط

## مجالات التحسين

### استنادا الى اراء لمستفيدين:

- تسريع الإجراءات
- توضيح أسباب رفض الطلبات
- زيادة استمرارية الدعم لبعض الحالات
- تلبية احتياجات متكررة مثل:
  - السكن
  - الأجهزة المنزلية
  - دعم الإيجار

وتسعى الجمعية إلى تطوير خدماتها بشكل مستمر من خلال تحسين سرعة الاستجابة، وتعزيز التواصل مع المستفيدين، وتلبية احتياجاتهم بما يحقق أثراً أكبر بإذن الله.

