



## تحليل الاستجابات لقياس الرضا

منهجية التقييم تم استخدام استبانات مصممة خصيصاً لجمع آراء المستفيدين حول جودة الخدمات المقدمة. شملت الاستبانات أسئلة مغلقة ومفتوحة لتوفير بيانات كمية ونوعية. تم إرسال الاستبانات على جميع المستفيدين والبالغ عددهم (250) مستفيد عبر الموقع الإلكتروني لضمان تمثيل جميع الفئات تحليل الاستجابات التي تم جمعها من قياس الرضا. يشمل تفاصيل حول العوامل المختلفة التي تم قياسها، بما في ذلك نسبة الرضا وعدد المستفيدين والبرامج والأنشطة المستفاد منها

م	الاستبانة	عدد المستفيدين لكل سؤال		غير راضي تماماً		غير راضي		راضي تماماً	
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
1	هل سبق لك الاستفادة من خدمات الجمعية	0	89	0	0	0	0	100%	250
2	كفاءة العاملين بالجمعية	0	58	0	0	0	0	70%	45
3	برامج الجمعية تلبى احتياجاتك	0	58	0	0	0	0	100%	58
4	تواصل الجمعية معك	0	58	25%	25	15%	40	85%	40
5	وضوح الإجراءات	0	58	30%	30	22%	58	68%	58
6	سهولة الوصول لمقر الجمعية	0	58	0	0	0	0	100%	58
7	رضاك العام عن الخدمات	0	58	0	0	0	0	100%	58

نقاط القوة :

من بين النقاط القوية التي تم ملاحظتها :

- تنوع الخدمات
- الشفافية والمصداقية
- التواصل الفعال
- التأثير الإيجابي للبرامج

رئيس مجلس الإدارة

الأميرة/ شهد بنت سلمان آل سعود



جمعية مرضى قلب  
الأطفال القلب الصغير  
ترخيص رقم 5314