



## (نموذج استبانة قياس رضا المستفيدين)

أخي الكريم،،،

رأيتك الصريح يساهم في تحسين خدماتنا، أنت محل اهتمامنا وتقديرنا، بين يديك استبانة نهدف من ورائها إلى معرفة انطباعك عن الخدمة المقدمة من الجمعية ونرحب بكل ملاحظة أو اقتراح ترى أنها مناسبة..

| م  | (المعايير) ما مدى رضاك عن التالي                             | راضي جداً | راضي | لا أدري | غير راضي | غير راضي أبداً |
|----|--|-----------|------|---------|----------|----------------|
| 1  | رضاكم عن المنظمة بشكل عام                                    |           |      |         |          |                |
| 2  | رضاكم عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية للمستفيدين           |           |      |         |          |                |
| 3  | دور الجمعية في التأثير على المجتمع                           |           |      |         |          |                |
| 4  | مساهمة الجمعية في مشاريع ومبادرات مجتمعية                    |           |      |         |          |                |
| 5  | مشاركة الجمعية في الفعاليات والمناسبات المجتمعية             |           |      |         |          |                |
| 6  | مساهمة الجمعية في تحسين الناتج الاقتصادي للمجتمع             |           |      |         |          |                |
| 7  | مشاركة الجمعية في البرامج التوعوية والمجتمعية                |           |      |         |          |                |
| 8  | مدى رغبتكم في التطوع لدى الجمعية                             |           |      |         |          |                |
| 9  | تعمل الجمعية على تعريف المجتمع ببرامجها وأنشطتها وخدماتها    |           |      |         |          |                |
| 10 | رسالة ورؤية وأهداف الجمعية واضحة ومعروفة                     |           |      |         |          |                |
| 11 | سهولة إجراءات تلقي الخدمة                                    |           |      |         |          |                |
| 12 | جودة الخدمة المقدمة لك                                       |           |      |         |          |                |
| 13 | تعامل الفريق معك   |           |      |         |          |                |
| 14 | سرعة تقديم الخدمة  |           |      |         |          |                |
| 15 | رضاكم عن الخدمة المقدمة لك إجمالاً                           |           |      |         |          |                |
| 16 | إذا كنت قد سمعت عن الجمعية من قبل، ما هو انطباعك الأولي عنها |           |      |         |          |                |

إذا كان لديك أي ملاحظات أو مقترحات أو شكوى، الرجاء انكرها:

.....

.....

.....

.....

**اختياري:**



رقم الجوال:

الاسم: \_\_\_\_\_