



جمعية العوامة الخيرية  
للخدمات الاجتماعية

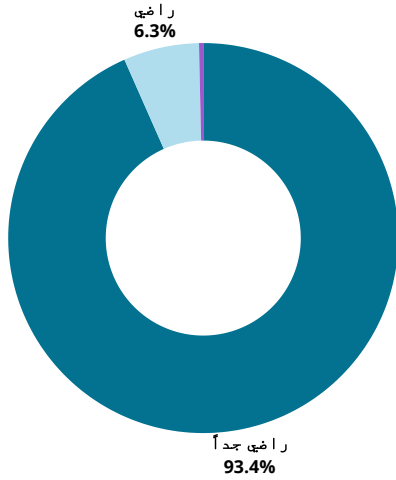
# نتائج قياس رضا المستفيدين

## مقدمة

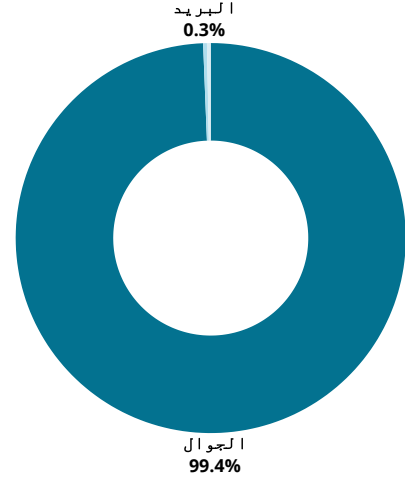
إيماناً من جمعية العوامية الخيرية بأهمية تحسين تجارب المستفيدين وتطوير بيئة العمل، تم إجراء استبيان لقياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية. وقد حظي الاستبيان بمشاركة واسعة تجاوزت 66%، حيث شارك فيه أكثر من 330 مستفيداً من أصل ما يقارب 500 مستفيد. وتعكس هذه النسبة العالية اهتمام المستفيدين بالتعبير عن آرائهم وتجاربهم، وتؤكد على ثقتهم بجودة الخدمات التي تقدمها الجمعية.

راضي جداً ● راضي ● محايد ● غير راضي ● غير راضي بشدة ●

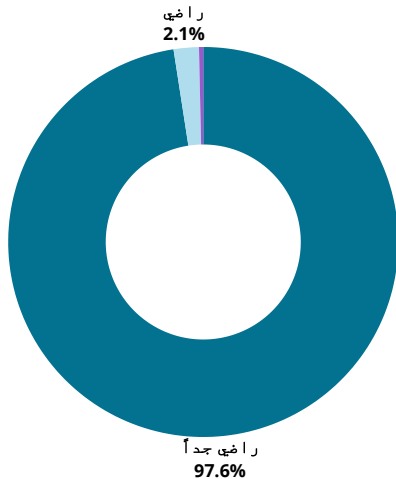
## استبيان المستفيدين من الجمعية



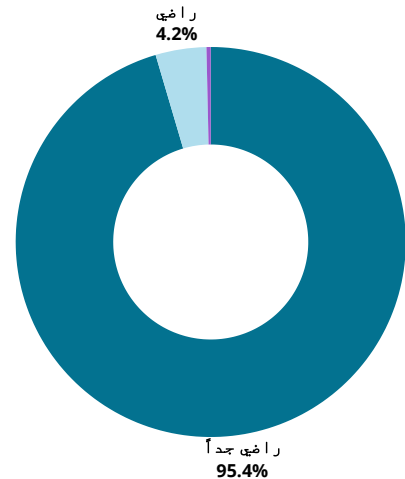
مدى الاستفادة من خدمات الجمعية؟



ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها؟



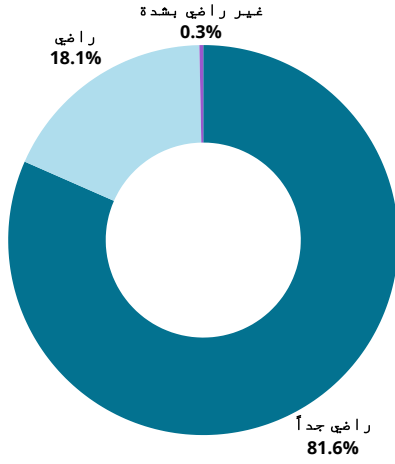
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟



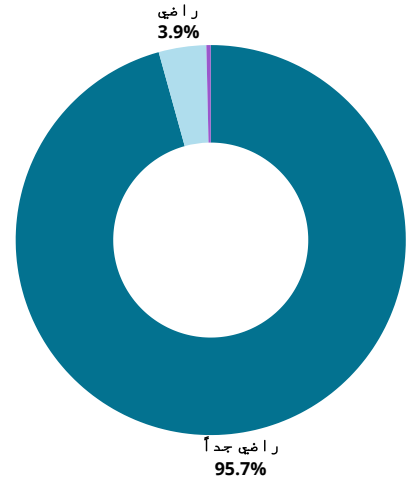
مدى شعورك بفهم تلبية احتياجاتك؟

راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ بشدة ●

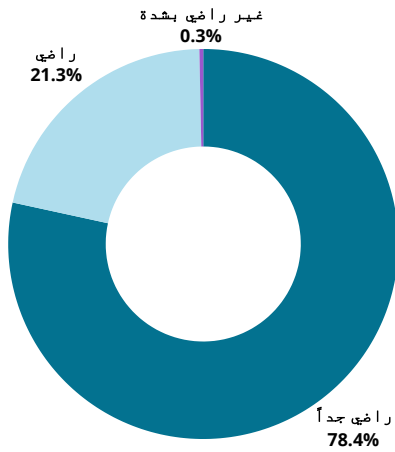
## استبيان المستفيدين من الجمعية



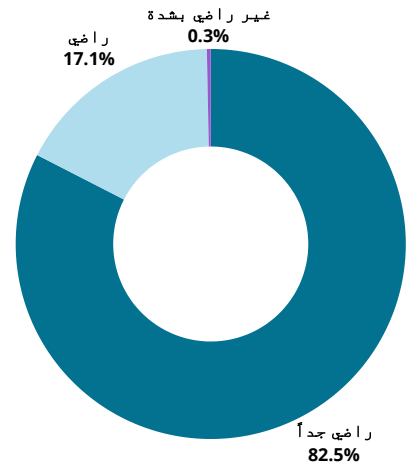
ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟



ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟



ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟

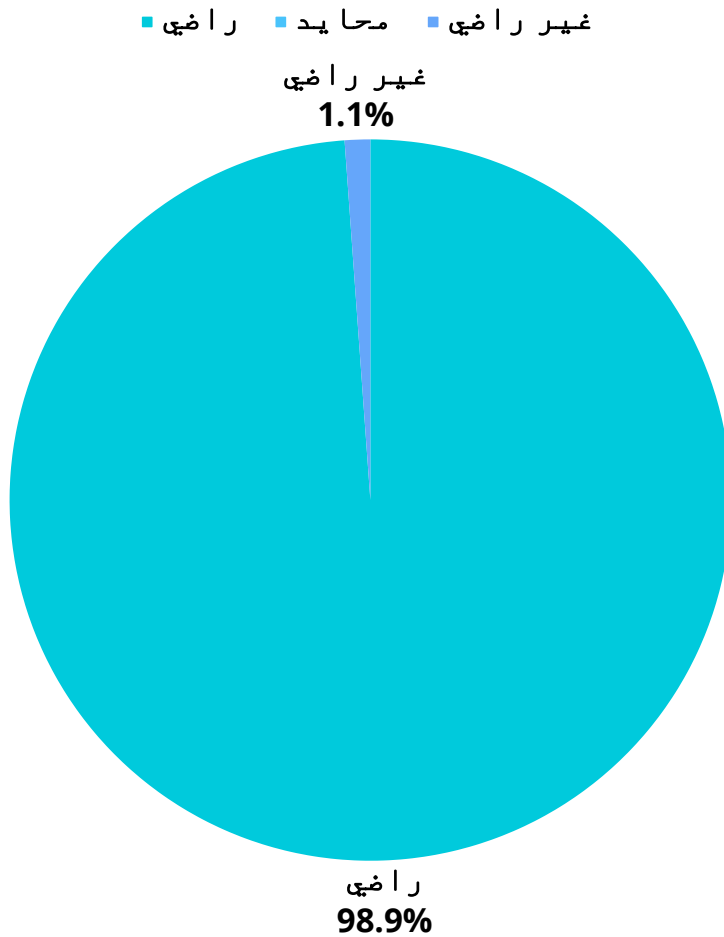


ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك؟

راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ بشدة ●

## استبيان المستفيدين من الجمعية

### “الإجمالي”



## توصيات وقرارات مجلس الإدارة

أظهرت نتائج الاستبيان أن مستوى رضا المستفيدين بشكل عام مرتفع، حيث أعرب 98% من المشاركين عن رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.

في ضوء نتائج الاستبيان، نوصي بما يلي:

- تعزيز التواصل بين الجمعية والمستفيدين:
- الاطلاع على أحوال المستفيدين ومناقشة احتياجاتهم وآرائهم حول الخدمات المقدمة.
- إرسال رسائل دورية للمستفيدين: لتقديم معلومات حول الخدمات المتاحة، والأخبار، والفعاليات.



رقم الجلسة (4)

يوم الإثنين ١٦/٠٨/١٤٤٥هـ

الموافق ٢٦/٠٢/٢٠٢٤م