



خيرية العوامية
Awamia Charity

تأسست: 1970 م ♦ رقم التسجيل: 11

المملكة العربية السعودية – محافظة القطيف

تقرير نتائج الاستبيان

قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

العام الميلادي

2025 – 2026

إجمالي الاستجابات

310

نظرة عامة

أجرت جمعية العوامية الخيرية استبيانها لقياس رضا المستفيدين من خدماتها. استقطب الاستبيان 310 استجابة من المستفيدين المباشرين، وأظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً جداً يعكس جودة الخدمات المقدمة وكفاءة فريق العمل.

نقاط تستوجب الاهتمام

- ◆ بعض المستفيدين يطالبون بتسهيل الإجراءات
- ◆ طلبات للتعاون مع جهات الإسكان الحكومية
- ◆ حالات توقف استفادة بعض المحتاجين

التوجه المستقبلي

تستهدف هذه المحاور رفع مستوى الخدمة وتوسيع قاعدة المستفيدين وتيسير الوصول إلى الدعم.

- 1 تسهيل إجراءات الاستفادة وتبسيطها
- 2 تنوع قنوات التواصل مع المستفيدين
- 3 تعزيز شراكات الدعم مع الجهات الحكومية

أبرز النتائج الإيجابية

- ▶ 96% من المستفيدين راضون تماماً عن الجمعية
- ▶ 97% يُقيّمون تعاون الموظفين بأعلى الدرجات
- ▶ 97% راضون عن سرعة تقديم الخدمة
- ▶ 96% يجدون وضوحاً تاماً في إجراءات الجمعية
- ▶ 96% يُثنون على سهولة التواصل مع الجمعية

هدف الاستبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستوى رضا المستفيدين المباشرين من خدمات جمعية العوامية الخيرية، وذلك للوقوف على مدى جودة الخدمات المقدمة وتلبيتها لاحتياجاتهم، في إطار مسيرة التحسين المستمر.

منهجية جمع البيانات

وُجِّع الاستبيان إلكترونياً على المستفيدين من خدمات الجمعية، واشتمل على سبعة محاور رئيسية تغطي: وضوح الإجراءات، تعاون الموظفين، سرعة الخدمة، جودة الخدمات، سهولة التواصل، تلبية الطلبات، والرضا العام.

المشاركون

بلغ إجمالي المستجيبين 310 مستفيداً من مختلف برامج وخدمات الجمعية، وقد أبدى كثيرون تقديرهم للخدمات المقدمة مع طرح مقترحات بناءة لمزيد من التطوير.

96%

وضوح الإجراءات
من إجمالي المستفيدين

96%

رضا عن جودة الخدمات
أوافق بشدة أو أوافق

96%

نسبة الرضا العالي
أوافق بشدة أو أوافق

310

إجمالي الاستجابات
من المستفيدين المباشرين

أبرز نتائج الاستبيان

96% من المستفيدين يرون أن إجراءات الجمعية واضحة وسهلة الفهم ▶

97% راضون عن تعاون موظفي الجمعية معهم ▶

97% راضون عن سرعة تقديم الخدمة ▶

96% راضون عن جودة الخدمات المقدمة ▶

96% يجدون سهولة في التواصل مع الجمعية ▶

96% راضون عن تلبية الجمعية لطلباتهم ▶

السؤال الأول – ما مدى وضوح إجراءات الجمعية بالنسبة لك؟



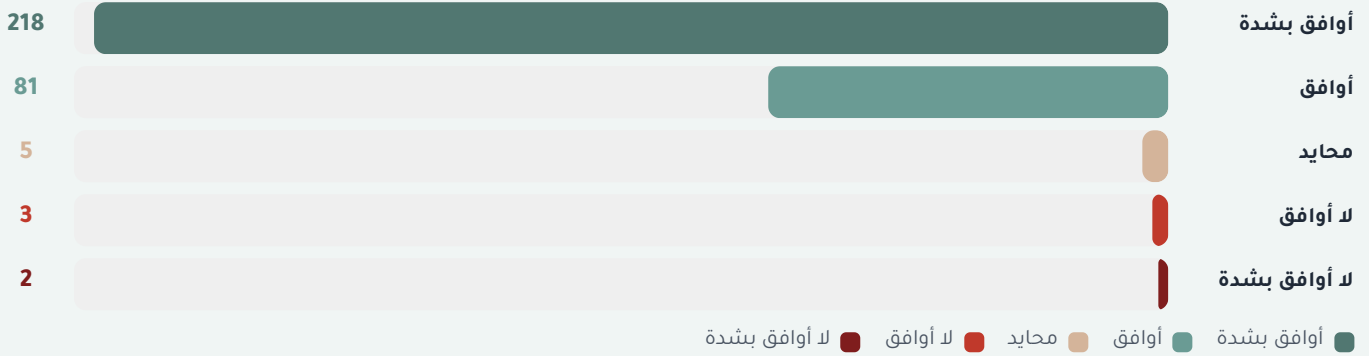
السؤال الثاني – ما مدى رضاك عن تعاون موظفي الجمعية معك؟



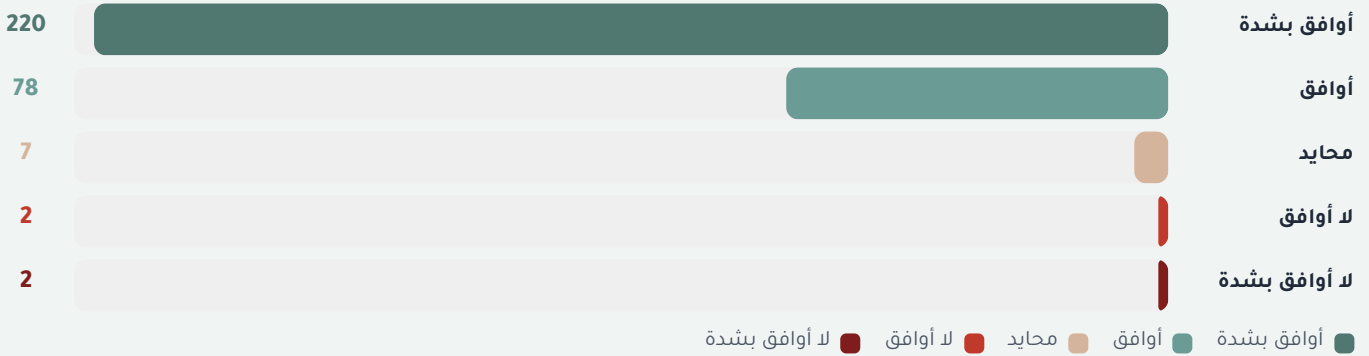
السؤال الثالث – ما مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة؟



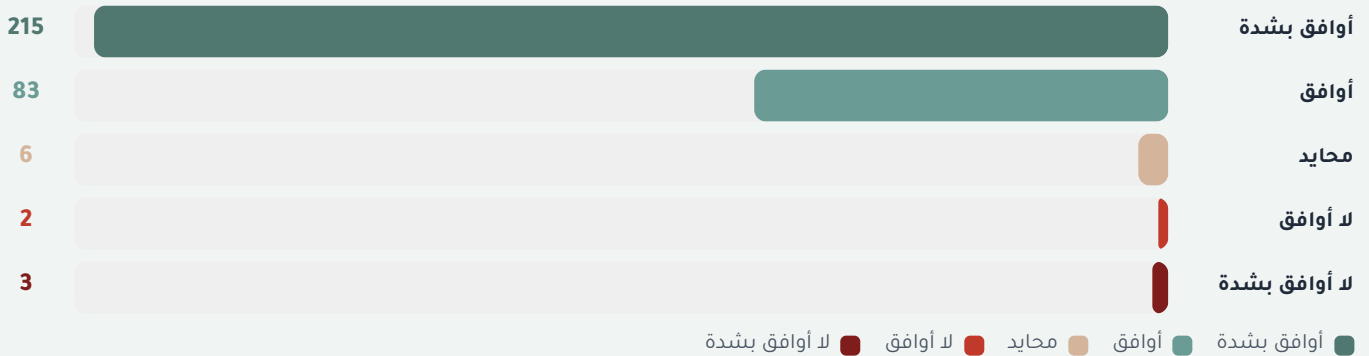
السؤال الرابع - ما مدى رضاك عن جودة الخدمات المقدمة؟



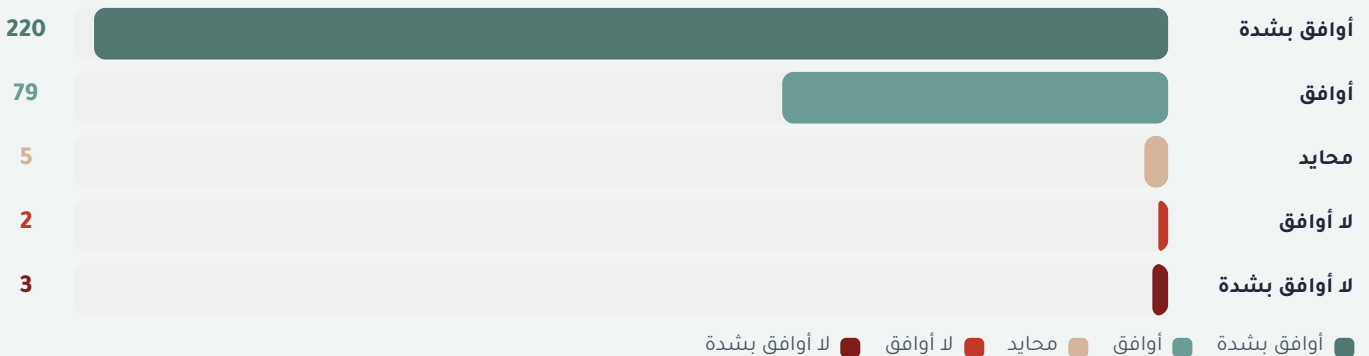
السؤال الخامس - ما مدى سهولة التواصل مع الجمعية؟



السؤال السادس - ما مدى رضاك عن تلبية طلباتك؟



السؤال السابع - ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟



مؤشرات الأداء الرئيسية

ملخص رقمي للنتائج لدعم اتخاذ القرار المؤسسي

96%

نسبة الرضا العام



96%

وضوح إجراءات الجمعية



97%

رضا عن تعاون الموظفين



97%

رضا عن سرعة الخدمة



96%

رضا عن جودة الخدمات



96%

سهولة التواصل مع الجمعية



رسائل الشكر والتقدير

أبدى غالبية المستفيدين امتنانهم العالي للخدمات المقدمة وتعاون موظفي الجمعية، وأثنوا على الاحترافية في التعامل، وأعربوا عن دعواتهم للجمعية بالتوفيق والاستمرار في خدمة المجتمع.

المقترحات القابلة للتنفيذ

تسهيل الإجراءات على المستفيدين

إنشاء مؤسسة للصيانة والترميم خاصة بالجمعية للمساهمة في خدمة المستفيدين

التعاون مع وزارة الإسكان لتمكين المستفيدين من التقديم عبر الجمعية

استمرار التطوير في مستوى الخدمات المقدمة

أولوية عليا

◆ الاستمرار في تطوير جودة الخدمات المقدمة

رغم المستوى المرتفع للرضا (96%)، تبقى الفجوة بين المستفيدين الراضين جداً (70%) والراضين (26%) فرصةً للارتقاء نحو التميز في جميع الخدمات.

● وضع خطة سنوية لتطوير جودة الخدمات مع تحديد مؤشرات قياس واضحة

أولوية عليا

◆ تسهيل إجراءات الاستفادة من الجمعية

طالب عدد من المستفيدين بتبسيط الإجراءات وتقليل التعقيدات البيروقراطية لضمان وصول الخدمة لأكبر عدد ممكن من المحتاجين.

● مراجعة شاملة للإجراءات وتبسيطها مع وضع دليل واضح للمستفيدين

أولوية متوسطة

▲ تطوير آليات التواصل مع المستفيدين

على الرغم من رضا 96% عن سهولة التواصل، يوجد 4% لم يجدوا السهولة المأمولة، مما يستدعي تنويع قنوات التواصل.

● إضافة قنوات تواصل رقمية وتفعيل نظام تتبع الطلبات إلكترونياً

أولوية متوسطة

▲ التعاون مع جهات الإسكان الحكومية

طالب عدد من المستفيدين بالتنسيق مع وزارة الإسكان وموقع سكني لتمكينهم من التقديم على برامج السكن عبر الجمعية.

● مراسلة وزارة الإسكان لبحث آليات الشراكة وتفعيل التعاون المشترك

أولوية متوسطة

▲ إعادة تفعيل حالات الانقطاع عن الاستفادة

رصدت الاستجابات حالات توقف استفادة بعض المستفيدين المحتاجين رغم استمرار حاجتهم للدعم.

● مراجعة قوائم المستفيدين السابقين وإعادة تقييم حالات الانقطاع

قيد الدراسة

● إنشاء مؤسسة للصيانة والترميم

اقترح أحد المستفيدين إنشاء مؤسسة متخصصة بالصيانة والترميم تابعة للجمعية لخدمة المستفيدين وتعزيز الاكتفاء الذاتي.

● إدراج المقترح في جدول أعمال مجلس الإدارة ودراسة الجدوى الاقتصادية

رسائل الشكر والثناء

- ▶ نتوجه بخالص الشكر والتقدير على ما تقدمه الجمعية من جهود عظيمة في دعم المستفيدين ومساندتهم، سائلين الله أن يجعل ذلك في موازين الحسنات.
- ▶ دتمم موفقين ومسددين، بارك الله في جهودكم ومساعدكم وجعلها ذخراً لكم عند الله في أنفسكم وأعمالكم.
- ▶ شكراً جزيلاً على هذا الجهد الكبير في سبيل تحقيق هذا الهدف المنشود، وعلى حسن التعامل والتعاون مع المستفيدين.

مقترحات لتحسين الخدمات

- ◆ يُقترح النظر في تقديم دعم مشاريع الأسر المنتجة، مع مراعاة ظروف الأمهات ذوات الأعباء الأسرية الذين يصعب عليهم الالتزام بأوقات عمل ثابتة.
- ◆ يُقترح تفعيل برامج دعم الطلاب الدارسين في المرحلة الجامعية من أبناء المستفيدين، نظراً للتكاليف المتصاعدة للتعليم العالي.
- ◆ يُقترح توزيع كوبونات شراء بدلاً من السلالات الغذائية الثابتة في المناسبات، بما يُمكن المستفيد من اختيار ما يناسب احتياجاته الفعلية.
- ◆ يُقترح التنسيق مع وزارة الإسكان وبرامج الدعم السكني الحكومية، لتمكين المستفيدين من الاستفادة من هذه البرامج عبر الجمعية.

ملاحظات تشغيلية

- أشار بعض المستفيدين إلى رغبتهم في مراجعة معايير الأهلية، حيث يرون أن حصولهم على دعم حكومي لا يعني انتفاء الحاجة لمساعدة الجمعية في جوانب أخرى من المعيشة.
- طالب عدد من المستفيدين بإجراء زيارات ميدانية دورية للتحقق من أوضاعهم الفعلية على أرض الواقع، بما يضمن وصول الدعم لمستحقيه.
- اقترح بعض المستفيدين إنشاء ذراع خدمي للصيانة والترميم تابع للجمعية، يخدم المستفيدين ويُسهّم في تنويع مصادر دخل الجمعية.

1	الغلاف
2	الملخص التنفيذي
3	المقدمة
4	النتائج العامة
6-5	التحليل البياني التفصيلي
7	مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
8	المقترحات والآراء
10-9	التوصيات وقرارات المجلس المقترحة
11	آراء المستفيدين وملاحظاتهم
12	فهرس المحتويات
13	الخاتمة



شكراً لمشاركتكم

جمعية العوامية الخيرية – 2025

نُقدّر ثقة مستفيدينا الكرام ومشاركتهم في هذا الاستبيان، ونتعهد بالعمل الدؤوب على تطوير خدماتنا بناءً على آرائكم القيّمة، سعياً لخدمة مجتمع العوامية الحبيب.



الهاتف
+966138557005



البريد الإلكتروني
Info@awamiach.org



الموقع الإلكتروني
www.awamiach.sa

محافظه القطيف – العوامية – حي الريف – شارع الإمام علي (ع)