



## نتائج قياس رضا المستفيد

### أولاً: نتائج الاستبيان

- الجنس: 65 ذكر، 35 أنثى، 15 أرملة، 6 مطلقات -
- الوضع الوظيفي: 14 موظف حكومي، 15 متقاعد، 15 قطاع خاص، 58 لا يعمل -
- الحالة الاجتماعية: 67 متزوج، 33 غير متزوج -
- الاستفادة من الجمعية: 66 مستفيد حالي، 30 مستفيد سابق -
- الصعوبات في الوصول للجمعية: 42 يواجهون صعوبة، 63 لا يواجهون صعوبة -
- سرعة تقديم الخدمات: 41 نعم موافق، 27 موافق، 27 لا، 16 لا غير موافق -
- تعامل الموظفين: 45 ممتاز، 19 جيد جداً، 10 غير جيد، 11 سيئ، 23 لا أعلم -
- قيام الجمعية بدورها للوصول للمستفيد: 51 نعم، 16 نعم وبشدة، 21 لا، 21 لم تصل للمستفيد -
- إعلانات الجمعية عبر التواصل الاجتماعي: 26 تويتر، 13 انستغرام، 34 واتساب، 46 لم يشاهدوا أي أخبار -

### ثانياً: التحليل

- الفئة المستفيدة: أغلب المشاركين مستفيدين حالياً (حوالي 57%) -
- التوظيف والدخل: نسبة كبيرة لا تعمل (50%) مما يعكس اعتمادهم على الجمعية بشكل أساسي -
- الصعوبات: نسبة 40% تقريباً يواجهون صعوبة في الوصول للجمعية -
- رضا الخدمات: أكثر من 50% راضون عن سرعة الخدمة، لكن 37% غير راضين أو متحفظين -
- تعامل الموظفين: التقييم متباين، 39% وصفوه ممتاز، لكن 21 شخصاً قيموا التعامل بأنه غير جيد أو سيئ -
- الإعلام والتواصل: 40% لم يشاهدوا أي أخبار للجمعية، ما يكشف قصوراً في الجانب الإعلامي -

### ثالثاً: التوصيات

- تحسين قنوات الوصول: تفعيل خط ساخن وخدمة واتساب، وتعزيز مكاتب الاستقبال
- رفع جودة الخدمة: تدريب الموظفين على مهارات خدمة المستفيد، ووضع مؤشرات أداء لإنجاز المعاملات بسرعة
- التواصل الإعلامي: حملات أقوى عبر تويتر وانستغرام، ونشر تقارير وأنشطة دورية
- الاهتمام بالفئات الأشد حاجة: تخصيص برامج للأرامل والمطلقات، ودعم العاطلين عن العمل ببرامج تدريب أو مساعدات
- التوسع في الشراكات: التعاون مع جهات حكومية وخاصة لتعزيز الخدمات

رئيس مجلس الإدارة

حامد عايش الحمدي



عاقاً من العطاء