



نتائج قياس رضا المستفيد

أولاً: نتائج الاستبيان

- الجنس: 65 ذكر، 35 أنثى، 15 أرملة، 6 مطلقات -
- الوضع الوظيفي: 14 موظف حكومي، 15 متلاعنة، 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 سيء، 23 لا أعلم -
- قيام الجمعية بدورها للوصول للمستفيد: 51 نعم، 16 نعم وبشدة، 21 لا، 21 لا لم تصل للمستفيد -
- إعلانات الجمعية عبر التواصل الاجتماعي: 26 تويتر، 13 انستقرام، 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 سيء -
- 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، إنجاز المعاملات بسرعة
- ال التواصل الإعلامي: حملات أقوى عبر تويتر وانستقرام، ونشر تقارير وأنشطة دورية
- الاهتمام بالفنانين الأشداء حاجة: تخصيص برامج للأراميل والمطلقات، ودعم العاطلين عن العمل ببرامج تدريب أو مساعدات
- التوسيع في الشراكات: التعاون مع جهات حكومية وخاصة لتعزيز الخدمات

رئيس مجلس الإدارة
حامد عايش الحمدي

جمعية البر والخدمات
الاجتماعية بأملج
خاضعة لإشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٦٥٧
تأسست ١٤٠٠ هـ



عاصمة من العطاء