



ملخص تقرير استبيانات قياس الرضا لعام 2025



جمعية فائض للمساعدات
العينية في محافظة عنيزة

انطلاقاً من حرصنا على أعلى إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة الأداء من أجل التطوير لتقديم الخدمات بأفضل المعايير، قمنا في نهاية عام 2025 م بإجراء استطلاع رأي لأصحاب المصلحة

استطلاع رأي المتطوعين

تم التواصل هاتفياً مع المتطوعين بعد نهاية فرصهم التطوعية وطرح الأسئلة التالية عليهم :

معدل الرضا العام للمتطوعين :

86.25%



2025

هل تعتقد/ين بأن المهام التطوعية المطلوبة منك كانت واضحة ؟
هل تعتقد/ين بأنك حصلت على فرصة تطوعية مناسبة لتعلم مهارات جديدة ؟
هل كانت بيئة العمل مساندة ومحفزة للإنجاز ؟
هل الجمعية تولي معايير الأمن والسلامة أهمية ؟

استطلاع رأي المستفيدين

تم إرسال رسائل للمستفيدين في نهاية عام 2025 عبر الرسائل النصية SMS وعبر الواتساب حول الإجابة على الاستبيان في الخدمات التالية :

معدل الرضا العام للمستفيدين :

81.30%



2025



تقديم المساعدات



تعاون المسؤولين



الرضا العام

حيث تم طرح هذه الأسئلة على المستفيدين من هذه الخدمات: مدى رضاكم عن البرامج المقدمة من قبل الجمعية ؟
مدى السرعة في التواصل وتقديم الخدمة من قبل المسؤولين في الجمعية ؟
تعاون المسؤولين داخل الجمعية ؟
ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية ؟

العينية في محافظة عنيزة

استطلاع رأي المانحين

تم التواصل هاتفياً مع المانحين وطرح الأسئلة التالية عليهم :

معدل الرضا العام للمانحين :

%93



2025

ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم ؟

هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في الوجهة الصحيحة ؟

هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها ؟

بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية ؟

استطلاع رأي الموظفين

تم إرسال استمارة استطلاع الرأي في نهاية عام 2025 م لجميع موظفي الجمعية، حيث تناولت الاستمارة المحاور التالية :

معدل الرضا العام للموظفين:

%87



2025

تعامل المختص مع المستفيد



طبيعة العمل



الخدمات المساندة



مرافق الجمعية



قرارات وتوصيات مجلس الإدارة

تم عرض نتائج استبانات رأي المستفيدين الذي أجري خلال عام 2025م على مجلس الإدارة خلال الاجتماع التاسع رقم (25.7) المنعقد بتاريخ 2025/12/02م مرفق رقم (3) وأوصى المجلس بـ:

- تنوع البرامج ودراسة احتياجات المستفيدين لتغطية كافة الاحتياجات الاجتماعي
- نشر ثقافة التعامل بالإجراءات بسهولة ومرونة و طرح دورات تدريبية تمكن الطاقم من تقديم الخدمة بأفضل الطرق
- تقديم أفضل الخدمات بأفضل صوره