

انطلاقاً من حرصنا على إتيان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة الأداء من أجل التطوير لتقديم الخدمات بأفضل المعايير، قمنا في نهاية عام 2023 م بإجراء استطلاع رأي لأصحاب المصلحة

### استطلاع رأي الموظفين

تم إرسال استمارة استطلاع الرأي في نهاية عام 2023 م لجميع موظفي الجمعية، حيث تناولت الاستمارة المحاور التالية :

#### معدل الرضا العام للموظفين:

75%



2023

تعامل المختص مع  
المستفيد



طبيعة العمل



الخدمات المساندة



مرافق  
الجمعية



### استطلاع رأي المتطوعين

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

#### معدل الرضا العام للمتطوعين :

92%



2023

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 2023 عبر الرسائل النصية SMS وعبر الواتساب حول تلقيهم الخدمات التالية :

#### معدل الرضا العام للمستفيدين :

91%



2023



تقديم العلاج



الفحص والمتابعة



التوعية

حيث تم طرح هذه الأسئلة على المستفيدين من هذه الخدمات: هل ساهمت الخدمة في تلبية احتياجاتك ؟  
هل حصلت على الخدمة بسهولة ؟  
هل أسلوب مقدمي الخدمة كان جيداً ؟



## استطلاع رأي المانحين

تم التواصل هاتفياً مع المانحين وطرح الأسئلة التالية عليهم :

معدل الرضا العام للمانحين :

86%



2023

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 ؟

## قرارات وتوصيات مجلس الإدارة

تم عرض نتائج استطلاعات رأي الموظفين والمتطوعين والمستفيدين والمانحين التي أجريت خلال عام 2023 م على مجلس الإدارة خلال الاجتماع الثامن المنعقد بتاريخ 2023/12/31 م وأوصى المجلس بـ :

- قياس رضا المستفيدين أو ذويهم من الفئة الغير قادرة على تعبئة الاستبيان من خلال القنوات الالكترونية
- اختصار نص الرسالة وتحسين محتواها
- زيادة النشر الاعلاني لوصول الجمعية لأكبر قدر من المجتمع