

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



جمعية تنمية الأيتام
بمنطقة المدينة المنورة
ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم ١ (2010)

التغذية الراجعة عن نتائج استبيان رضا المستفيدين

جهة التحليل: قسم خدمات المستفيدين
2025





أولاً: ملخص الأداء العام



- أظهر الاستبيان رضا عامًا مرتفعًا بين المستفيدين، حيث بلغت نسبة الرضا العام (راضٍ جدًا + راضٍ) نحو ٩١,٣%.
- سجلت مؤشرات التفاعل مع الموظفين، جودة الخدمات، والبرامج التعليمية مستويات عالية من القبول.
- بلغت نسبة التوصية بالجمعية للآخرين ٩٣,٥%، مما يعكس صورة إيجابية عن سمعة الجمعية بين الفئات المستفيدة.



ثانيًا: أبرز نقاط القوة



المجال	النسبة	الملاحظات
جودة التعامل مع الموظفين	٧٩,٣ % "ممتاز"	ثناء واضح على التعاون والاحترام
جودة الخدمات بشكل عام	٦٧,٤ % "راضٍ جداً"	ثقة عالية بخدمات الجمعية
رضا المستفيدين عن البرامج التعليمية	٩١,٣ % "راضٍ/راضٍ جداً"	فعالية البرامج التعليمية والتأهيلية
مستوى التواصل مع الإدارة	٨٢,٦ % "ممتاز/جيد جداً"	جهود ملحوظة في التواصل



ثالثاً: الفرص التحسينية



المجال	التقييم الأدنى	التوصية
الأنشطة الترفيهية والرياضية	١٥,٨% مقبولة أو ضعيفة	تطوير برامج أكثر تنوعاً للفئات المختلفة
أخذ آراء المستفيدين بعين الاعتبار	١٩,٠% لا / نادراً	تصميم آلية واضحة للتغذية الراجعة والمتابعة
الدعم النقدي للأسر المحتاجة	عبر ملاحظات مباشرة	دراسة حالات عاجلة لإيجار السكن والدعم الدوري
إشراك المستفيدين في التطوير	مقترحات عديدة	إشراك المستفيدين في تصميم البرامج عبر مجالس مصغرة



رابعًا: أبرز المقترحات المقدمة



١. طلب توسيع نطاق الكوبونات والسلال الغذائية بشكل شهري.
٢. اقتراح دعم الأمهات الأرامل للحصول على رخص قيادة.
٣. رغبة بعض المستفيدين برحلات عمرة ميسرة (نقل + سكن).
٤. الحاجة لتحسين وتوسيع قنوات التواصل الرسمية.
٥. تقديم مساعدات نقدية عاجلة للحالات الحرجة.



خامسًا: التوصيات الإجرائية المقترحة

قصيرة الأجل (١-٣ أشهر):

- إنشاء قاعدة بيانات مقترحات شهرية قابلة للمتابعة.
- إطلاق خطة تطوير عاجلة للأنشطة الترفيهية.
- تصميم بطاقة تواصل رسمي على واتساب للمستفيدين.

متوسطة الأجل (٣-٦ أشهر):

- تدشين برنامج دعم رخص القيادة للفئات المستحقة.
- تطوير نظام إلكتروني لاستقبال وتحليل مقترحات المستفيدين.

طويلة الأجل (٦ أشهر فأكثر):

- تصميم مؤشرات أداء مبنية على رضا المستفيدين.
- إطلاق تقارير تغذية راجعة فصلية تُعرض على مجلس الإدارة.