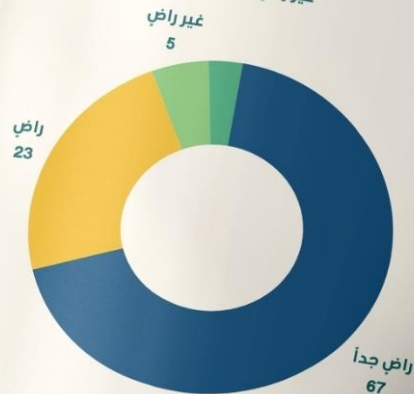


● راضٍ جداً
● راضٍ
● غير راضٍ
● غير راضٍ تماماً



ت المقدمة؟



تقرير تحليل استبيان قياس رضا المستفيدين جمعية تنمية الأيتام في المدينة المنورة الربع الأول 2025



المقدمة

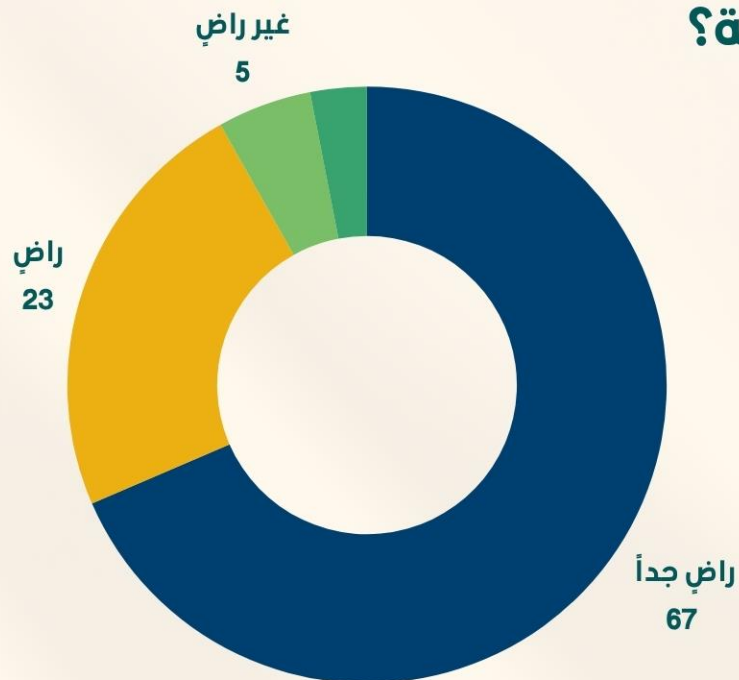
في إطار حرص جمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة على تطوير خدماتها وتحسين جودتها بما يحقق رضا المستفيدين ويلبي تطلعاتهم، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان ميداني لقياس مدى رضا المستفيدين عن مختلف الخدمات والبرامج المقدمة، وذلك خلال الربع الأول من عام 2025م. يهدف هذا الاستبيان إلى تحليل الآراء وقياس الانطباعات العامة حول جودة الخدمات، التنظيم، البرامج التعليمية، الأنشطة، وفاعلية التواصل بين المستفيدين وإدارة الجمعية.



● راضٍ جداً ● راضٍ ● غير راضٍ

● غير راضٍ تماماً

ما مدى رضاك عن جودة الخدمات المقدمة؟



راضٍ جداً: 67.4%

راضٍ: 23.9%

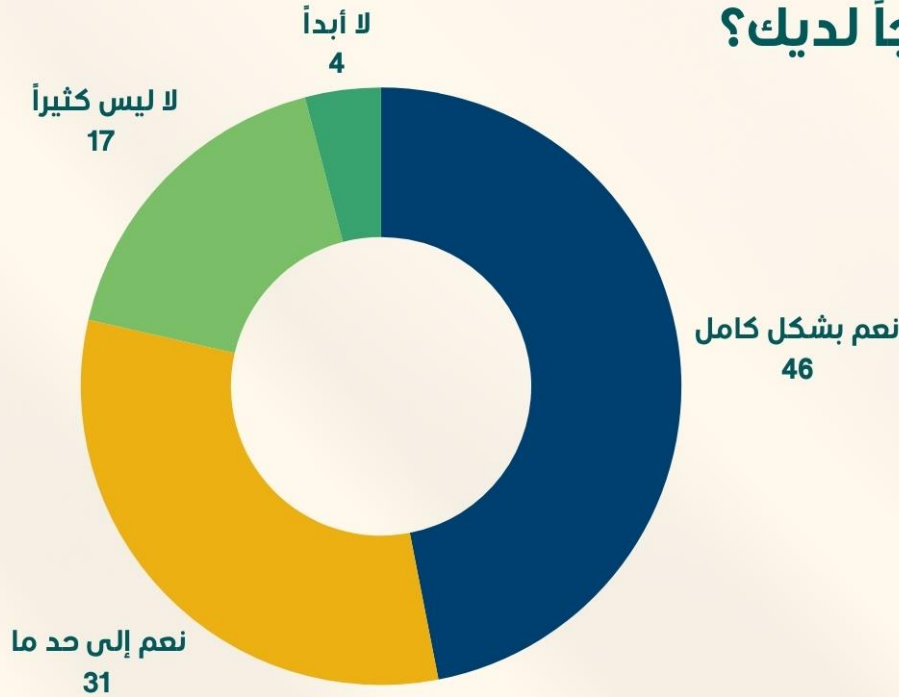
غير راضٍ: 5.4%

غير راضٍ تماماً: 3.3%

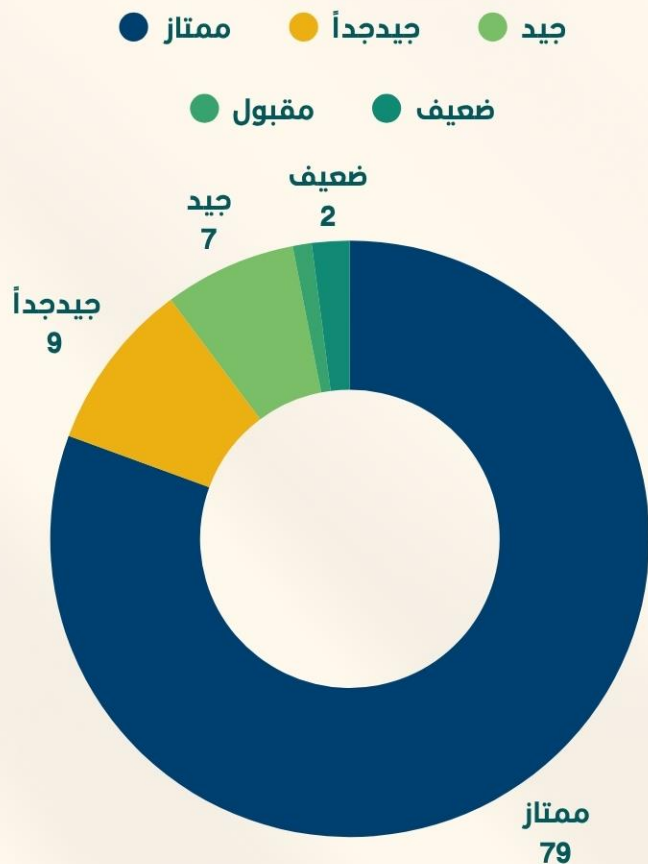


- نعم بشكل كامل
- نعم إلى حد ما
- لا أبداً
- لا ليس كثيراً

هل تلبي الخدمات المقدمة احتياجاً لديك؟



نعم، بشكل كامل: 46.7%
نعم، إلى حد ما: 31.0%
لا، ليس كثيراً: 17.4%
لا، أبداً: 4.9%



تقييمك لتعاون الموظفين واحترامهم:

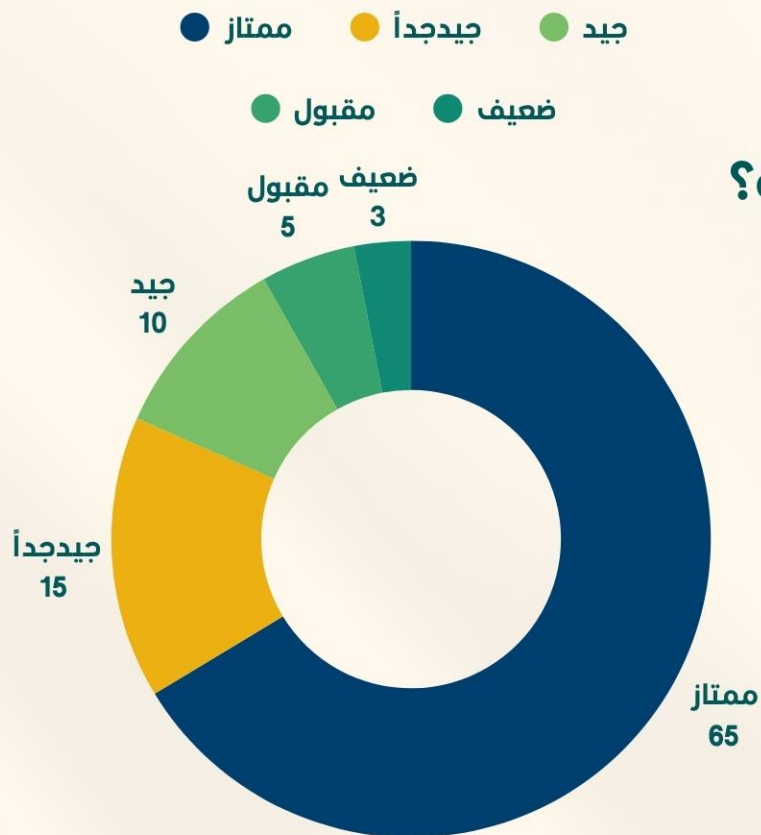
ممتاز: 79.3%

جيد جداً: 9.2%

جيد: 7.6%

مقبول: 1.6%

ضعيف: 2.2%



ما تقييمك لمستوى التنظيم في الجمعية؟

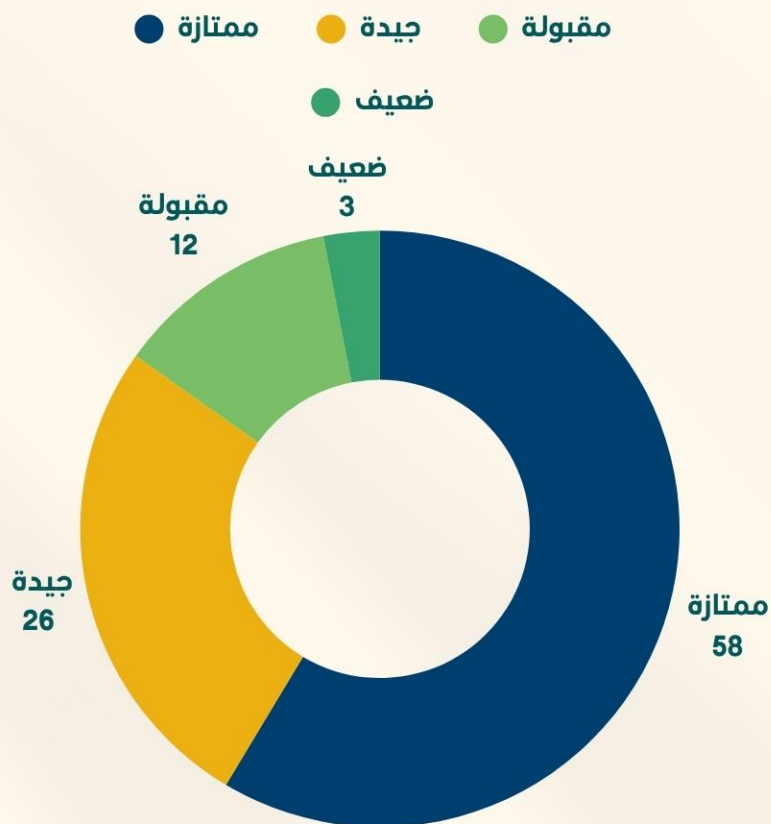
ممتاز: 65.8%

جيد جداً: 15.2%

جيد: 10.3%

مقبول: 5.4%

ضعيف: 3.3%



تقييم الأنشطة الترفيهية والرياضية :

ممتازة: 58.2%

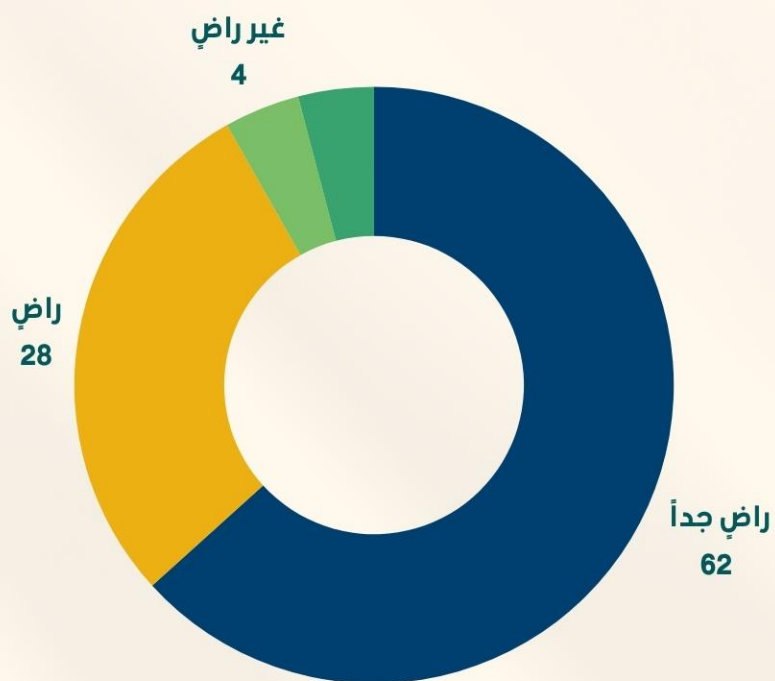
جيدة: 26.1%

مقبولة: 12.0%

ضعيفة: 3.8%



● راضٍ جداً ● راضٍ ● غير راضٍ
● غير راضٍ تماماً



رضاك عن البرامج التعليمية والتدريبية :

راضٍ جداً: 62.5%

راضٍ: 28.8%

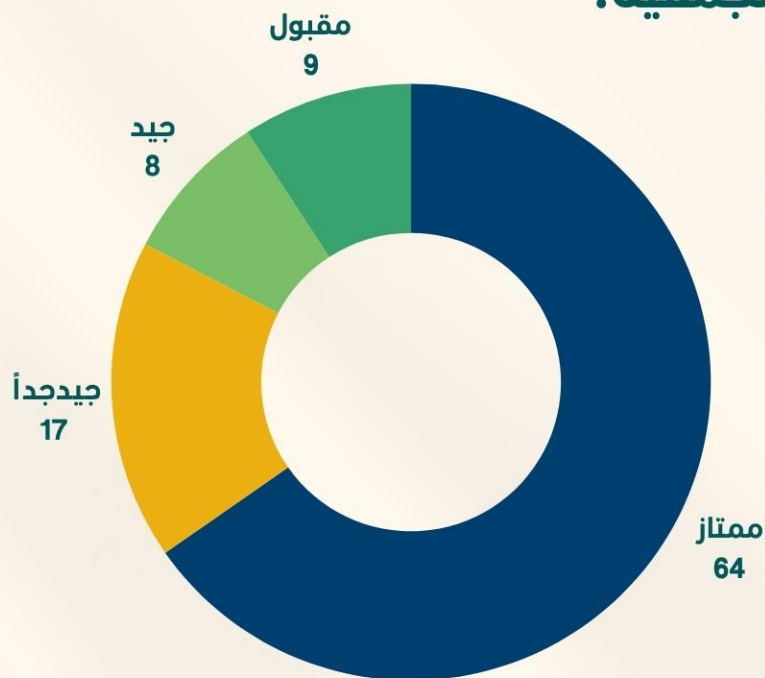
غير راضٍ: 4.4%

غير راضٍ تماماً: 4.4%



● ممتاز ● جيد جداً ● جيد
● مقبول

ما رأيك في مستوى التواصل بينك وبين إدارة الجمعية؟



ممتاز: 64.7%

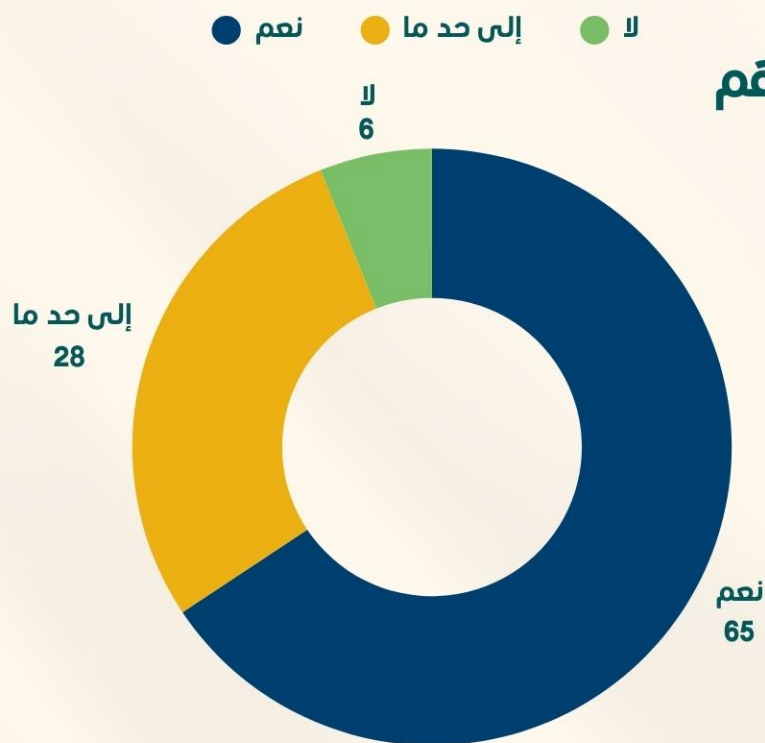
جيد جداً: 17.9%

جيد: 8.2%

مقبول: 9.2%



هل ترى أن البرامج والأنشطة المقدمة تساهم في تطوير مهاراتك؟



نعم: 65.8%

إلى حد ما: 28.3%

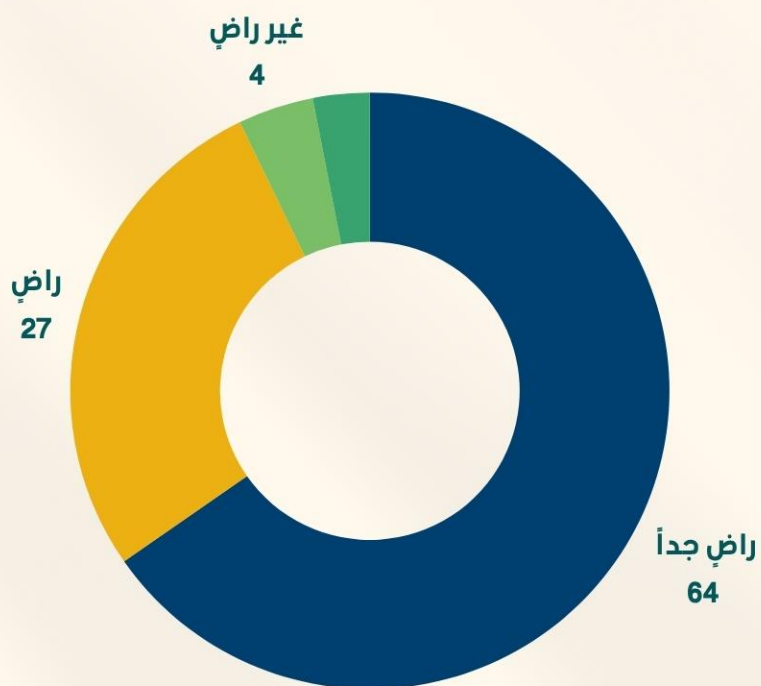
لا: 6.0%



النتائج والتحليل الإحصائي.

● راضٍ جداً ● راضٍ ● غير راضٍ

● غير راضٍ تماماً



بشكل عام، ما مدى رضاك عن الجمعية؟

راضٍ جداً: 64.1%

راضٍ: 27.2%

غير راضٍ: 4.9%

غير راضٍ تماماً: 3.8%



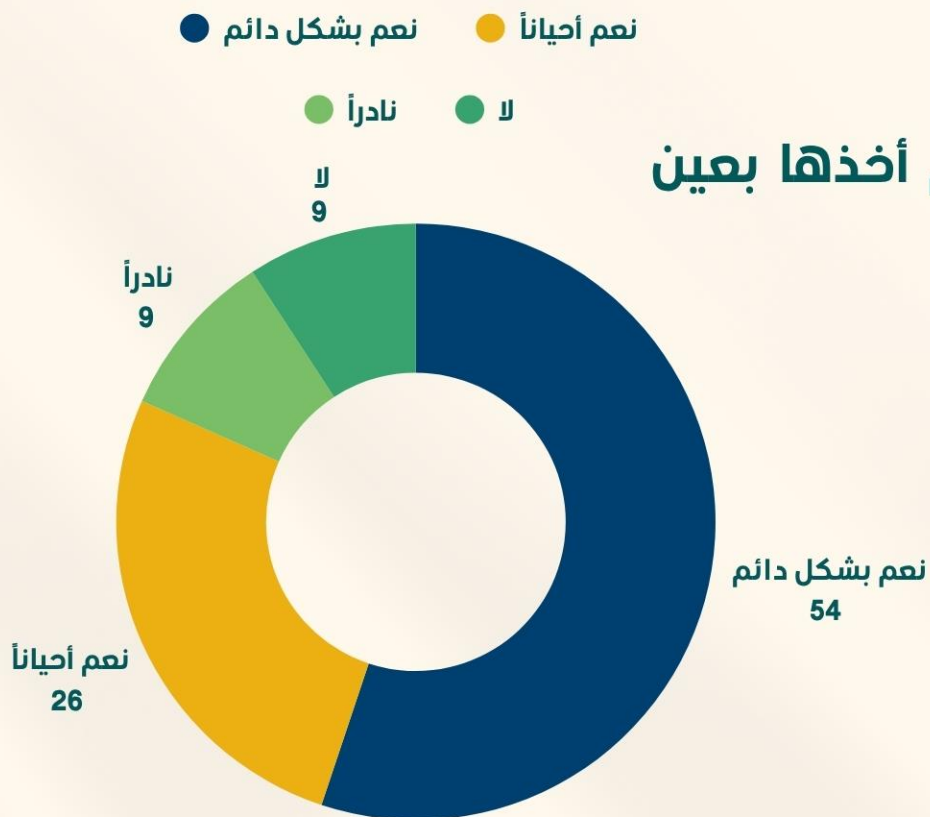
هل تشعر أن آرائك ومقترحاتك يتم أخذها بعين الاعتبار؟

نعم، بشكل دائم: 54.3%

نعم، أحياناً: 26.6%

نادرًا: 9.2%

لا: 9.8%





تحليل مقترحات المستفيدين

ضمن استبيان قياس رضا المستفيدين، طُلب من المشاركين تقديم مقترحاتهم لتحسين خدمات الجمعية. وقد وردت مجموعة من الملاحظات والمطالب المهمة، وبعد فرز وتحليل الردود واستبعاد التعليقات العامة، تم تحديد أبرز المقترحات القابلة للتنفيذ على النحو التالي:

توسعة نطاق توزيع كوبونات العيد والسلال الغذائية:
طالب عدد من المستفيدين بأن تكون الكوبونات والسلال الغذائية دورية وشاملة لجميع الأسر المسجلة دون استثناء، لا سيما في المواسم والأعياد.

إطلاق برنامج دعم الأمهات الأرامل للحصول على رخص القيادة:
أقترحت بعض المستفيدات أن تتحمل الجمعية رسوم تعليم القيادة للأرامل لمساعدتهن على قضاء حوائجهن دون الاعتماد على تطبيقات النقل أو السائقين، مما يساهم في تمكين المرأة وتحقيق الاستقلالية.

تحسين آليات التواصل مع المستفيدين:
اشتكى البعض من عدم وصول الرسائل والإشعارات إليهم، وطلبوا بتحسين وسائل التواصل مثل استخدام تطبيق واتساب، والرسائل النصية، والمكالمات الهاتفية لتحديثهم بشكل مستمر بالخدمات والمواعيد.





ضمن استبيان قياس رضا المستفيدين، طُلب من المشاركين تقديم مقترحاتهم لتحسين خدمات الجمعية. وقد وردت مجموعة من الملاحظات والمطالب المهمة، وبعد فرز وتحليل الردود واستبعاد التعليقات العامة، تم تحديد أبرز المقترحات القابلة للتنفيذ على النحو التالي:

تفعيل نظام الكفالات وكسوة الأعياد بشكل منتظم:
وردت مطالب بتنظيم واضح وشفاف للكفالات وتوزيع كسوة العيد لتشمل جميع المستفيدين على مدار العام، وعدم حصرها في فئات محددة.

تقديم مساعدات مالية مباشرة للحالات ذات الاحتياج الشديد:
عدد من المشاركات من الأرامل والنساء المعيلات أبدين حاجتهن للمساعدات النقدية لتسديد الإيجار أو لتأمين احتياجات أبنائهن.

تنظيم رحلات عمرة قصيرة للمستفيدين:
اقترح أحد المستفيدين تسيير رحلات عمرة قصيرة (يومين أو ثلاثة) تشمل المواصلات والسكن، كنوع من الدعم الروحي والترفيهي للفئات المستفيدة.





تعزيز جوانب القوة:

- الاستمرار في تقديم الخدمات بجودة عالية.
- تكريم الموظفين المتميزين في التعاون والاحترام.

تحسين الجوانب الأضعف:

- تطوير الأنشطة الترفيهية لتناسب مع احتياجات مختلف الفئات.
- تحسين قنوات التواصل والرد على الاستفسارات.

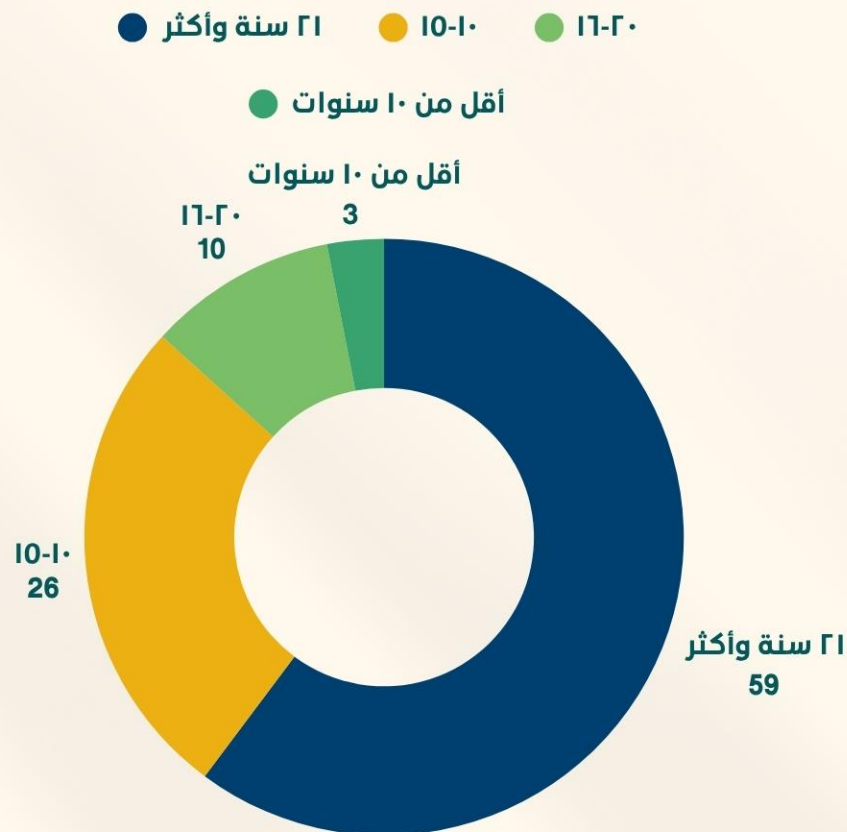
تحسين الاستفادة من التغذية الراجعة:

- تخصيص وحدة داخلية لاستقبال ومتابعة اقتراحات المستفيدين بشكل دوري.
- استخدام نتائج الاستبيان لتحديث الخطط التشغيلية سنوياً.



التحليل الديموغرافي للمستجيبين

الفئة العمرية



٢١ سنة فأكثر: 59.2%

١٥-١٠ سنة: 26.1%

١٦-٢٠ سنة: 10.9%

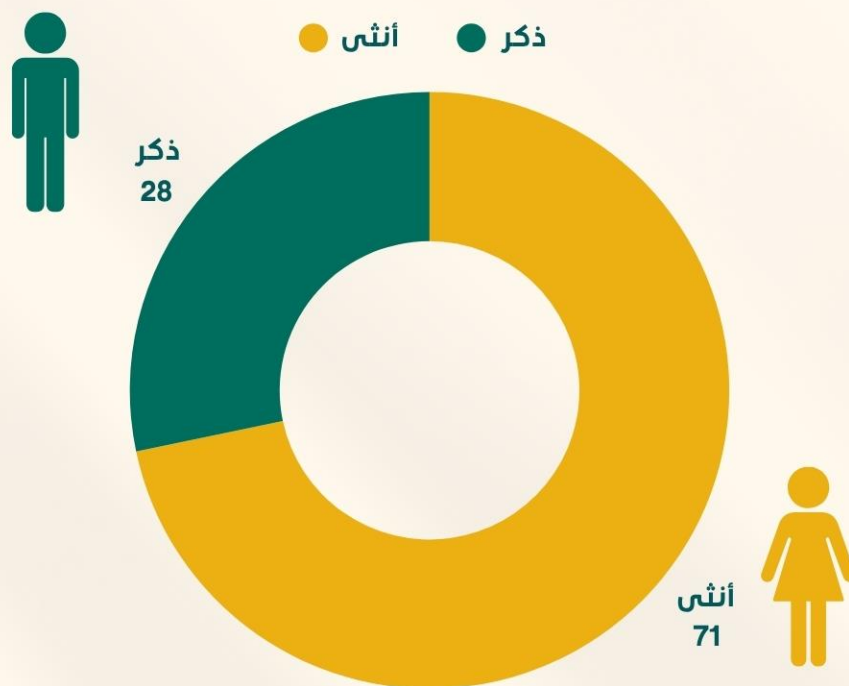
أقل من ١٠ سنوات: 3.8%



التحليل الديموغرافي للمستجيبين

الجنس

أنثى: 71.2%
ذكر: 28.8%





المستوى التعليمي

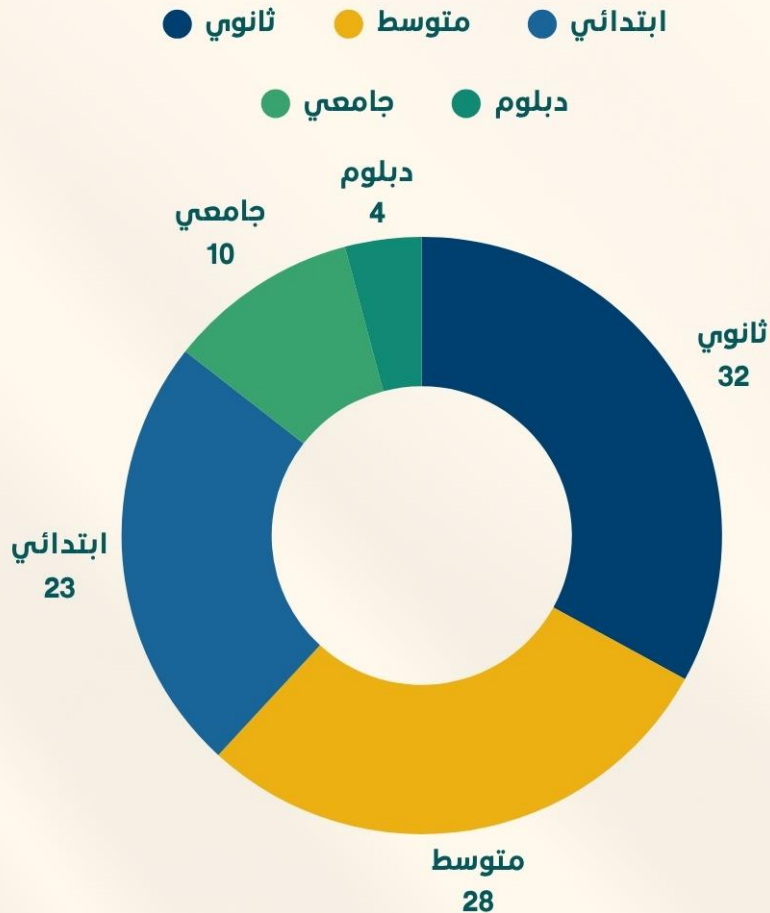
ثانوي: 32.6%

متوسط: 28.3%

ابتدائي: 23.9%

جامعي: 10.9%

دبلوم: 4.4%





TANMIAT ALAYTAM