

جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري



تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٣

خدمات المستفيدين والشركاء

٢٠٢٣

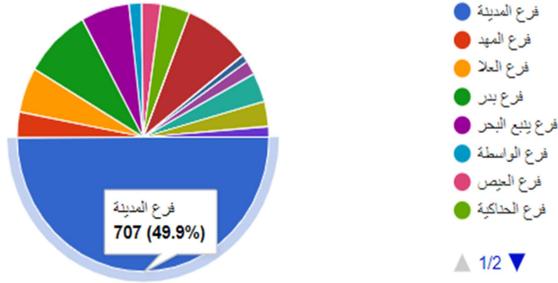
معلومات عامة عن الاستبانة

- تم إعداد الاستبيان عن طريق نماذج قوئل و يمكن الاطلاع عليه من خلال الرابط:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/18yGdqPFzrCZe-VhpaK3JMHBblOAz3RklyxPyKU_B0g/edit?resourcekey#gid=2092136342
- شارك بالاستبيان ١٤١٧ مستفيد من أصل ١٢٩٣١ بنسبة ١١%.
- تمت مشاركة المستفيدين من جميع فروع الجمعية.
- شملت الاستبانة سبعة محاور:
 ١. البيانات العامة
 ٢. الرضى العام وصورة وسمعة الجمعية.
 ٣. أداء المناديب ومنسوبي الجمعية.
 ٤. الرضا عن جودة الخدمات وعملية تقديم الخدمة.
 ٥. التواصل و الإجراءات والشكاوى.
 ٦. قياس الأثر
 ٧. التوصيات والنتائج

بلغ معدل الرضا العام للمستفيدين 80%

المحور الأول: البيانات العامة

نسخ

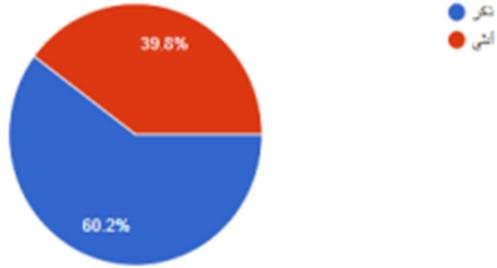


- يوضح الرسم البياني مشاركات المستفيدين من كل فرع ويبين الجدول التالي تفاصيل المشاركات:

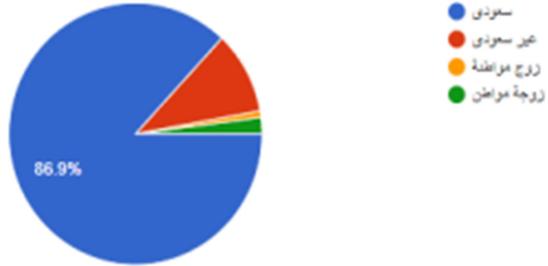
الفرع	عدد المشاركة بالاستبيان	نسبة المشاركة بالاستبيان
المدينة	٧٠٧	%٤٩
المهدي	٤٤	%٣.١
العلا	٧٧	%٥.٤
بدر	١٢١	%٨.٥
ينبع البحر	٨٨	%٦.٢
الواسطة	٢٣	%١.٦
العيص	٣٥	%٢.٥
الحناكية	٥٣	%٣.٧
خبير	١٢١	%٨.٥
وادي الفرع	١٣	%٠.٩
وادي ريم	٢٤	%١.٧
النخيل	٥٠	%٣.٥
ينبع النخل	٤٣	%٣
الرايس	١٨	%١.٣



الجنس
رأى 1,417



الجنسية
رأى 1,417



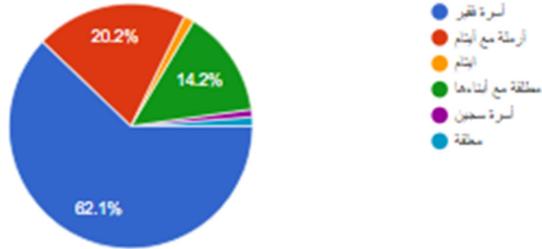
تبين الرسوم البيانية المجاورة معدلات الجنس والجنسية حيث شارك ما يقارب 60% من الذكور بينما شارك 40% من الإناث.

في حين سجلت معدلات قياس الجنسية ما يقارب 87% من السعوديين والتي تعادل 1232 ، و 10% غير سعودي أي ما يعادل 145 مستفيد، و زوجة مواطن 29 ما يقارب 2%.



الحالة الاجتماعية

1,417 رداً

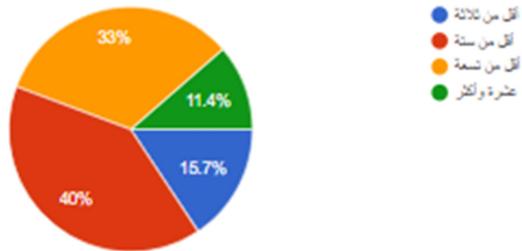


يبين الرسم البياني المجاور الحالة الاجتماعية للمشاركين حيث كانت نسبة الاسر الفقير هي الاعلى بواقع ٦٢% و عددهم ٨٨٠%، بينما كانت الفئة التي تليها الارامل مع ايتامهن بواقع ٢٨٦ ونسبة ٢٠%، والايتام بنسبة ١.٣% و عددهم ١٩، والمطلقات ٢٠١ بنسبة ١٤%، بينما سجلوا أسر السجناء نسبة ١% و عددهم ١٤، و المعلقات ١٧ بنسبة ١.٢%.



عدد أفراد الأسرة

1,417 رداً



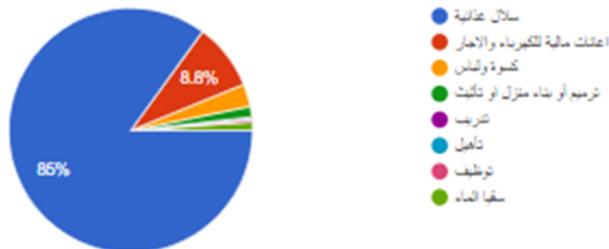
يبين الرسم البياني المجاور اعداد افراد الاسر حيث تم تقسيم المقياس الى أربعة فئات سجلت الفئة الاولى والتي تضم عدد أفراد أقل من ثلاث أشخاص ١٥.٧%.

والفئة الثانية أقل من ستة وسجلت ٤٠%، والفئة الثالثة اقل من تسعة وسجلت ٣٣%، والرابعة عشرة وأكثر ١١.٤%.



الخدمة التي أسقطت منها

1,417 رداً



يبين الرسم البياني المجاور نوع الخدمات التي تم الاستفادة منها ، حيث سجلت خدمة توزيع السلال الغذائية اعلى نسبة بمقدار ٨٥% و عدد ١٢٠٥.

وخدمة أعانات مالية للكهرباء و الإجار نسبة ٨٠.٨% و عدد ١٢٥

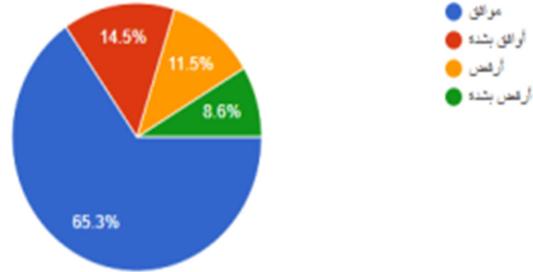
وخدمة الكسوة و لباس ٣% و عدد ٤٢. وخدمة ترميم او بناء منزل او تأثيث نسبة ١.٤% و عدد ٢٠. والمستفيدين من خدمات التدريب والتوظيف ٧ وبنسبة ٠.٥% ، في حين كانت نسبة المستفيدين من خدمة سقيا الماء ١.١% بعدد ١٦.

المحور الثاني: الرضا العام وصورة وسمعة الجمعية



الجمعية مرضية بشكل عام

1,417 رأياً



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا العام عن الجمعية وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس:

موافق بنسبة 65.3% وعددهم 926

أوافق بشدة بنسبة 14.5% وعددهم 206

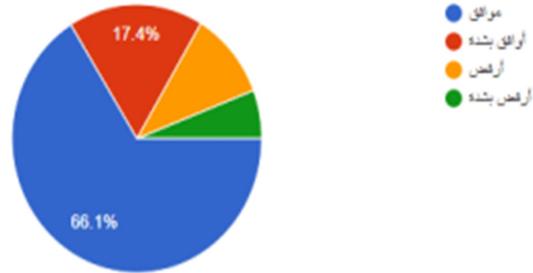
أرفض بنسبة 11.5% وعددهم 163

أرفض بشدة بنسبة 8.6% وعددهم 122



تتمتع الجمعية بصورة وسمعة ممتازة

1,417 رأياً



يبين الرسم البياني المجاور معدلات صورة وسمعة الجمعية وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس:

موافق بنسبة 66% وعددهم 927

أوافق بشدة بنسبة 17.4% وعددهم 247

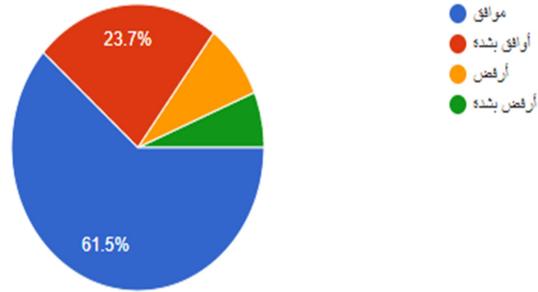
أرفض بنسبة 11.5% وعددهم 150

أرفض بشدة بنسبة 5.9% وعددهم 83

المحور الثالث: أداء المناديب ومنسوبي الجمعية



أداء المناديب بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة
1,417 ردًا



يبين الرسم البياني المجاور معدلات كفاءة أداء مناديب الجمعية وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس :

موافق بنسبة 61.5% وعددهم 872

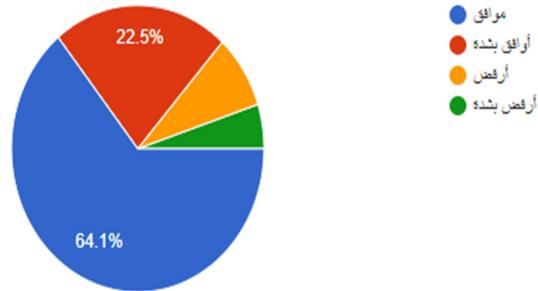
أوافق بشدة بنسبة 23.7% وعددهم 336

أرفض بنسبة 8.5% وعددهم 120

أرفض بشدة بنسبة 6.3% وعددهم 89



تعامل منسوبي الجمعية مميز وراقي
1,417 ردًا



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن تعامل منسوبي الجمعية وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس :

موافق بنسبة 64% وعددهم 909

أوافق بشدة بنسبة 22.5% وعددهم 319

أرفض بنسبة 8.3% وعددهم 118

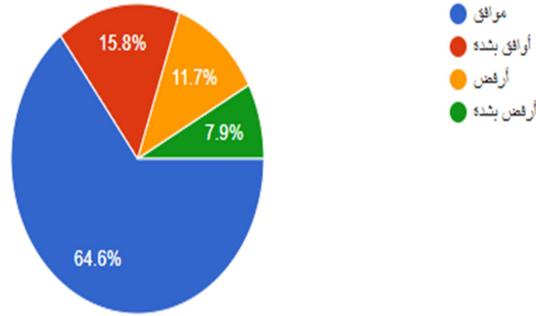
أرفض بشدة بنسبة 5% وعددهم 71

المحور الرابع: الرضا عن جودة الخدمات وعملية تقديم الخدمة



الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية

1,417 ردًا



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن جودة الخدمات وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس:

موافق بنسبة ٦٤.٦% وعددهم ٩١٥

أوافق بشدة بنسبة ١٥.٨% وعددهم ٢٢٤

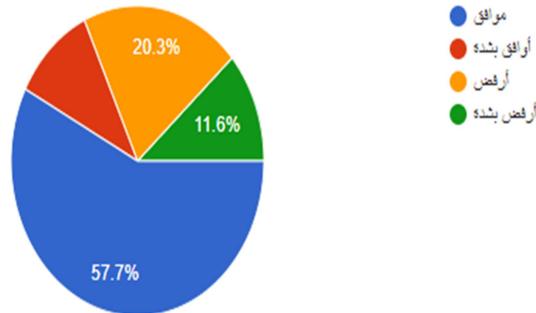
أرفض بنسبة ١١.٧% وعددهم ١١٦

أرفض بشدة بنسبة ٧.٩% وعددهم ١١٢



الخدمات التي تقدمها الجمعية مناسبة وتغطي متطلباتي

1,417 ردًا



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن الخدمات ومدى تناسبها مع متطلبات المستفيد وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس:

موافق بنسبة ٥٧.٧% وعددهم ٨١٧

أوافق بشدة بنسبة ٢٠.٣% وعددهم ٢٨٨

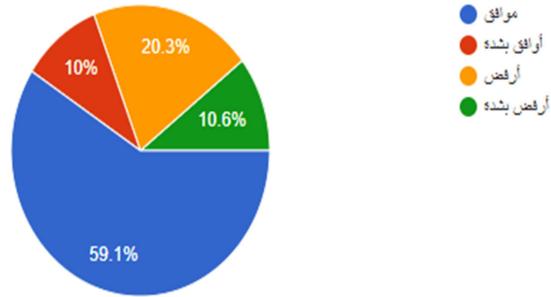
أرفض بنسبة ١١.٦% وعددهم ١٦٤

أرفض بشدة بنسبة ١١.٦% وعددهم ١٦٤



تبدع الجمعية و تبتكر خدمات جديدة باستمرار

1,417 ردًا



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن ابداع الجمعية بابتكار خدمات جديدة وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس :

موافق بنسبة ٥٩% و عددهم ٨٣٨

أوافق بشدة بنسبة ١٠% و عددهم ١٤٢

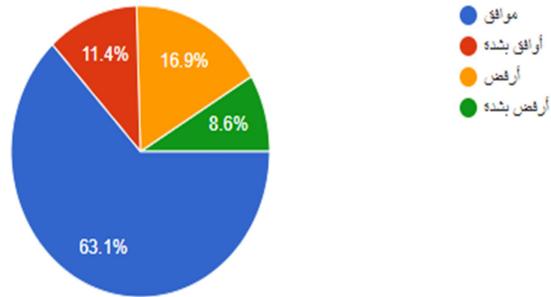
أرفض بنسبة ٢٠.٣% و عددهم ٢٨٧

أرفض بشدة بنسبة ١١.٦% و عددهم ١٥٠



يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر

1,417 ردًا



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن امكانية الوصول للخدمات بسهولة ويسر وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس :

موافق بنسبة ٦٣% و عددهم ٨٩٤

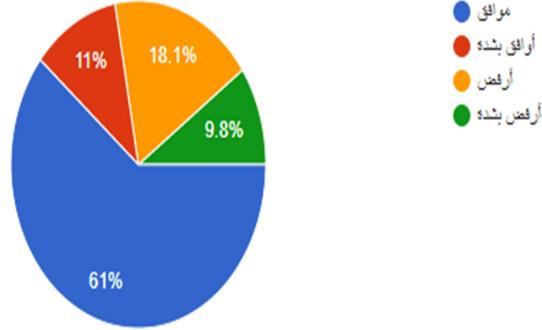
أوافق بشدة بنسبة ١١.٤% و عددهم ١٦٢

أرفض بنسبة ١٦.٩% و عددهم ٢٣٩

أرفض بشدة بنسبة ٨.٦% و عددهم ١٢٢



عملية تقديم الخدمة ميسرة واستجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعة 1,417 ردًا



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عملية تقديم الخدمة ميسرة واستجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعة وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس :

موافق بنسبة 61% و عددهم 865

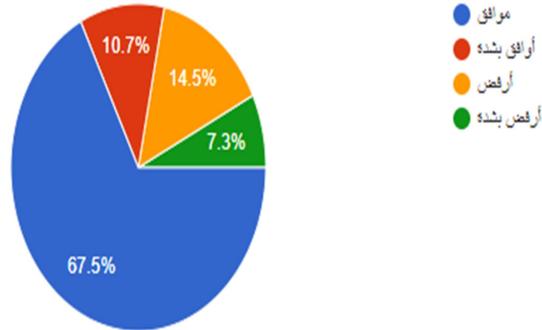
أوافق بشده بنسبة 11% و عددهم 156

أرفض بنسبة 18% و عددهم 257

أرفض بشده بنسبة 9.8% و عددهم 139



الإجراءات والتعليقات للاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية واضحة وشفافة 1,417 ردًا



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن الإجراءات والتعليقات للاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية واضحة وشفافة وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس :

موافق بنسبة 67.5% و عددهم 957

أوافق بشده بنسبة 10.7% و عددهم 152

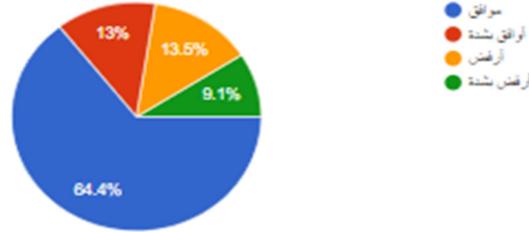
أرفض بنسبة 14.5% و عددهم 205

أرفض بشده بنسبة 7.3% و عددهم 103

المحور الخامس: التواصل و الإجراءات و الشكاوى.



تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز
1,417 رداً



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس:

موافق بنسبة 64.4% وعددهم 913

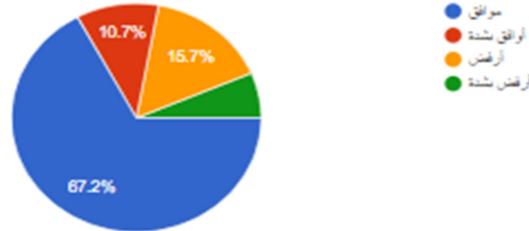
أوافق بشدة بنسبة 13% وعددهم 184

أرفض بنسبة 13.5% وعددهم 191

أرفض بشدة بنسبة 9.1% وعددهم 129



ألاحظ أن اجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة
1,417 رداً



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن ألاحظ أن اجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة

وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس:

موافق بنسبة 67.2% وعددهم 952

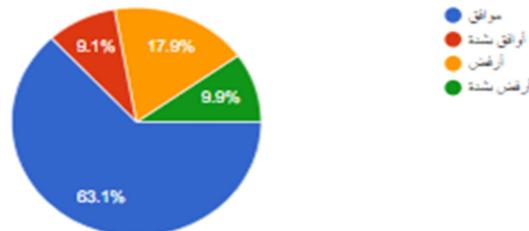
أوافق بشدة بنسبة 10.7% وعددهم 151

أرفض بنسبة 15.7% وعددهم 223

أرفض بشدة بنسبة 6.4% وعددهم 91



شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع؟
1,417 رداً



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع؟

وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس:

موافق بنسبة 63% وعددهم 894

أوافق بشدة بنسبة 9% وعددهم 129

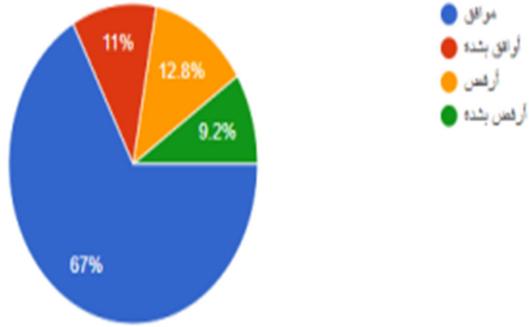
أرفض بنسبة 17.9% وعددهم 254

أرفض بشدة بنسبة 9.9% وعددهم 140



تتعامل الجمعية مع كافة المستفيدين بالعدل والمساواة .

1,417 رداً



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا تتعامل الجمعية مع كافة المستفيدين بالعدل والمساواة . وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس :

موافق بنسبة 67% وعددهم 949

أوافق بشدة بنسبة 11% وعددهم 156

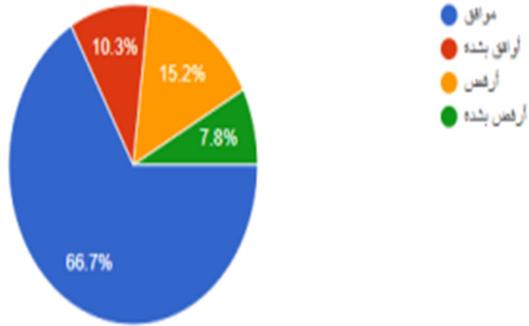
أرفض بنسبة 12.8% وعددهم 181

أرفض بشدة بنسبة 9% وعددهم 131



تتعاون الجمعية لتوفير وتبادل المعلومات التي يحتاجها المستفيدين

1,417 رداً



يبين الرسم البياني المجاور معدلات الرضا عن تتعاون الجمعية لتوفير وتبادل المعلومات التي يحتاجها المستفيدين وتم تقسيم مقاييس الرضا على أربع مقاييس :

موافق بنسبة 66.7% وعددهم 945

أوافق بشدة بنسبة 10% وعددهم 146

أرفض بنسبة 15.2% وعددهم 216

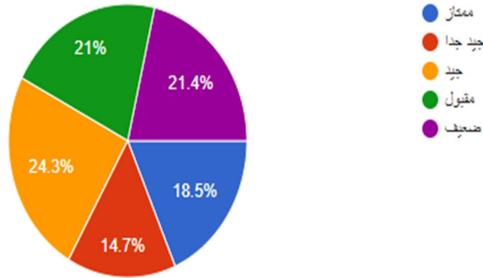
أرفض بشدة بنسبة 7.8% وعددهم 110

المحور السادس : قياس الأثر



ما مدى تحسن الوضع المادي والمعيشي بعد الاستفادة من الخدمة؟

رأى 1,417



يبين الرسم البياني قياس أثر مدى تحسن الوضع المادي والمعيشي بعد الاستفادة من الخدمة وتم تقسيم مقاييس الرضا على خمسة مقاييس:

ممتاز بنسبة ١٨.٥% وعددهم ٢٦٢

جيد جداً بنسبة ١٤.٧% وعددهم ٢٠٩

جيد بنسبة ٢٤.٣% وعددهم ٣٤٥

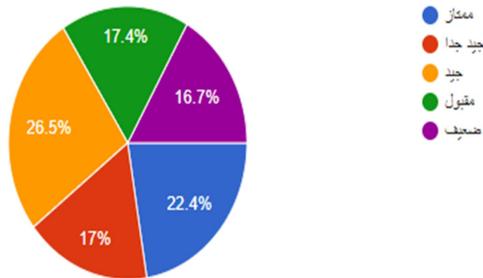
مقبول بنسبة ٢١% وعددهم ٢٩٨

ضعيف بنسبة ٢١.٤% وعددهم ٣٠٣



ما مدى تحسن المستوى التعليمي للأفراد الدارسين بعد الاستفادة من الخدمة؟

رأى 1,417



يبين الرسم البياني قياس أثر مدى تحسن المستوى التعليمي للأفراد الدارسين بعد الاستفادة من الخدمة وتم تقسيم مقاييس الرضا على خمسة مقاييس:

ممتاز بنسبة ٢٢.٤% وعددهم ٣١٨

جيد جداً بنسبة ١٧% وعددهم ٢٤١

جيد بنسبة ٢٦.٥% وعددهم ٣٧٥

مقبول بنسبة ١٧.٤% وعددهم ٢٤٦

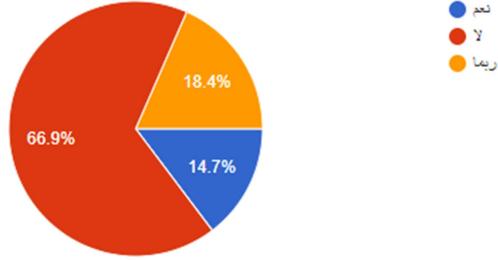
ضعيف بنسبة ١٦.٧% وعددهم ٢٣٧



نسخ

هل تم الاستعانة بمصدر اخر لتوفير الخدمة

1,417 ردًا



يبين الرسم البياني قياس أثر مدى تحسن الوضع المادي والمعيشي بعد الاستفادة من الخدمة وتم تقسيم مقاييس الرضا على ثلاثة مقاييس:

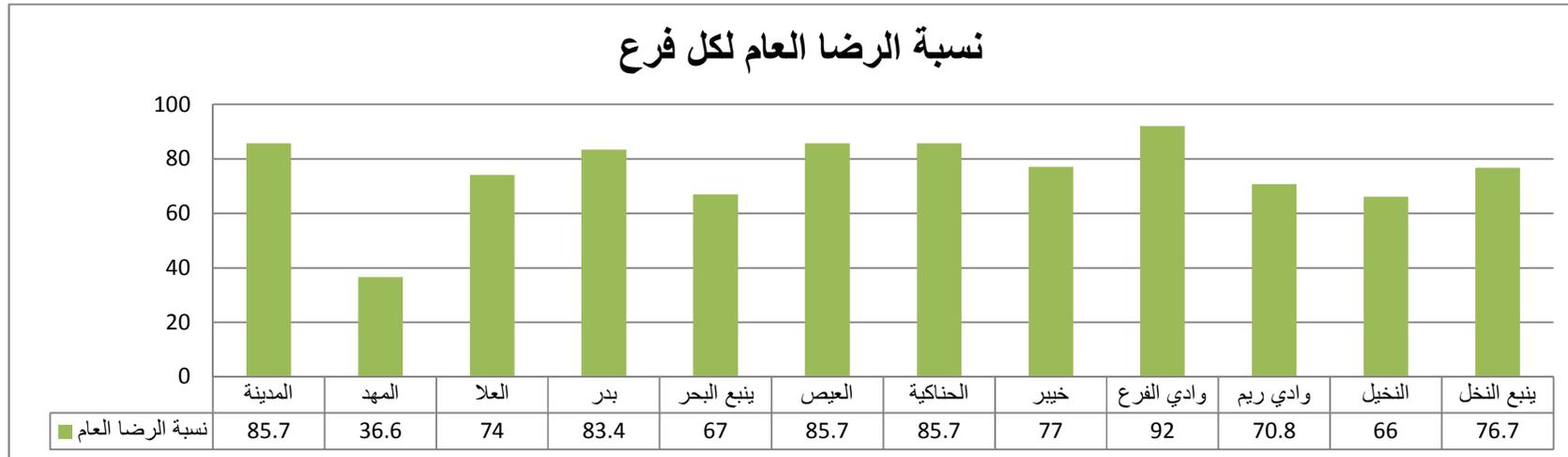
نعم بنسبة ١٤.٧% وعددهم ٢٠٨

لا بنسبة ٦٦.٩% وعددهم ٩٤٨

ربما بنسبة ١٨.٤% وعددهم ٢٦١

مقياس الرضا العام لكل فرع

الفرع	عدد المشاركة بالاستبيان	عدد الرضا	نسبة الرضا
المدينة	٧٠٧	٦٠٦	%٨٥.٧
المهد	٤٤	٢٨	%٣٦.٦
العلا	٧٧	٥٧	%٧٤
بدر	١٢١	١٠١	%٨٣.٤
ينبع البحر	٨٨	٥٩	%٦٧
العيص	٣٥	٣٠	%٨٥.٧
الحناكية	٥٣	٣١	%٥٨.٤
خيبر	١٢١	٩٤	%٧٧
وادي الفرع	١٣	١٢	%٩٢
وادي ريم	٢٤	١٧	%٧٠.٨
النخيل	٥٠	٣٣	%٦٦
ينبع النخل	٤٣	٣٣	%٧٦.٧



نتائج الاستبيان عن طريق تحليل سوات (SOWT)

<p>نقاط القوة (٨٥% - ١٠٠%)</p> <ul style="list-style-type: none">• تسجيل نسب عالية للرضا عن:<ol style="list-style-type: none">١ . الجمعية مرضية بشكل عام٢ . تتمتع الجمعية بصورة وسمعة ممتازة٣ . أداء المناديب بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة٤ . تعامل منسوبي الجمعية مميز وراقي٥ . الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	<p>نقاط الضعف (٦٠-٠%)</p> <ul style="list-style-type: none">• تسجيل نسب قليلة للرضا عن:<ol style="list-style-type: none">١ . مدى تحسن الوضع المادي والمعيشي بعد الاستفادة من الخدمة
<p>الفرص (٧٠% - ٨٥%)</p> <ul style="list-style-type: none">• يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر• عملية تقديم الخدمة ميسرة واستجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعة• الإجراءات والتعليمات للاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية واضحة وشفافة• تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز• ألاحظ أن اجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة• شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع• تتعامل الجمعية مع كافة المستفيدين بالعدل والمساواة .• تتعاون الجمعية لتوفير وتبادل المعلومات التي يحتاجها المستفيدين	<p>التحديات (٦٠% - ٧٠%)</p> <ul style="list-style-type: none">• الخدمات التي تقدمها الجمعية مناسبة وتغطي متطلباتي• تبذل الجمعية و تبتكر خدمات جديدة باستمرار• ما مدى تحسن المستوى التعليمي للأفراد الدارسين بعد الاستفادة من الخدمة• هل تم الاستعانة بمصدر اخر لتوفير الخدمة

التوصيات

١. تحسين الخدمات التي تقدمها الجمعية من خلال الابداع والابتكار في الخدمات.
٢. النظر في توافق الخدمة مع عدد أفراد الاسرة واحتياجاتها بما ينعكس على تناسب الخدمة مع المستفيد.
٣. توفير الخدمة بشكل كامل حتى لا يتنسى للمستفيد البحث عن الخدمة من مصدر آخر.
٤. تحسين الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهوله أكبر مما هي عليه.
٥. رفع معدل استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين.
٦. زيادة التواصل الفعال مع المستفيدين و المجتمع.
٧. سرعة معالجة شكاوى المستفيدين وأخذها بعين الاعتبار.
٨. تحسين وضوح وشفافية الإجراءات والتعليمات للاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية
٩. تعزيز أداء المناديب بالجمعية بالكفاءة
١٠. تعزيز تعامل منسوبي الجمعية بالتميز والرقي