



جمعية سعة الخير بمكة المكرمة

تقرير

استبيان قياس الرضا لعام 2024

1445 - 2024



www.sooatk.org.sa

بعطائكم - يستمر عطائنا 443608010753585 SA7780000

@sooatk2030 0500515149 sooatk2030@gmail.com





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة



الحمد لله الذي جعل لعباده الخيرات ليتزودوا فيها من الطاعات
والصلاة والسلام على نبينا محمد الهادي إلى سبيل الرضوان، وبعد:
يُعد العمل الخيري ركيزة أساسية في ديننا الحنيف.

وانطلاقاً من حرص جمعية سعة الخير بمكة المكرمة على تطوير خدماتها وتحسين جودة برامجها
المقدمة والتي تستهدف الفقراء والمحتاجين وضيوف الرحمن عبر مشاريع الإطعام والإفطار والسلال
الغذائية وغيرها من المبادرات، فإننا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لقياس مستوى رضا المستفيدين
عن الخدمات المقدمة خلال العام المنصرم.

نسعى من خلال آرائكم وملاحظاتكم الصادقة إلى تطوير البرامج المستقبلية وتعزيز أثرها بما يحقق
رضا المستفيدين واستدامة العطاء الخيري في هذا البلد المعطاء.
شاكرين لكم وقتكم وتعاونكم، سائلين الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتكم.

رئيس مجلس الإدارة



جمعية سعة الخير بمكة المكرمة

نموذج الاستبيان

هل لديك إضافات أخرى

إجابتك

هل ترى ان الخدمة المقدمة لك كانت مناسبة او متوافقة مع وضعك

نعم ☐

لا ☐

مامدى سهولة الوصول لموقع الجمعية او المرافق التابعة لها

سهل جدا ☐

سهل نوعا ما ☐

صعب ☐

صعب جداً ☐

هل توصي الآخرين بالتعامل مع جمعية سعة الخير

نعم ☐

ربما ☐

لا ☐

محو النموذج

إرسال

الجوال :

إجابتك

ماهي الخدمة المقدمة لك

إجابتك

تاريخ تلقي الخدمة

التاريخ

قنص / رهن / موي

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية *

غير راضي 1	2	3	4	5 راضي جدا
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

استبيان قياس رضا المستفيدين بجمعية سعة الخير 2024

استبيان قياس رضى المستفيدين

sooatk2030@gmail.com تعديل الحساب

غير مشترك

* تشير إلى أن السؤال مطلوب

نسعى لنفع الغير في بلد الخير

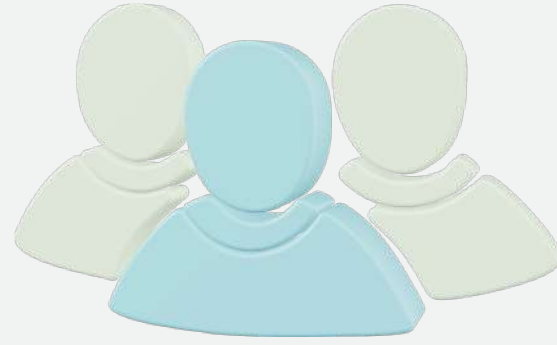
جمعية سعة الخير بمكة المكرمة

الاسم (اختياري)

إجابتك



نتائج استجابات استبيان رضا المستفيدين



426

عدد المشاركين
في الاستبيان

7

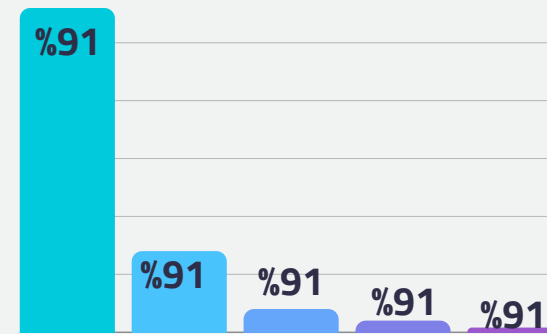
قضايا الاستبيان

6

العناصر الخاضعة للتحليل

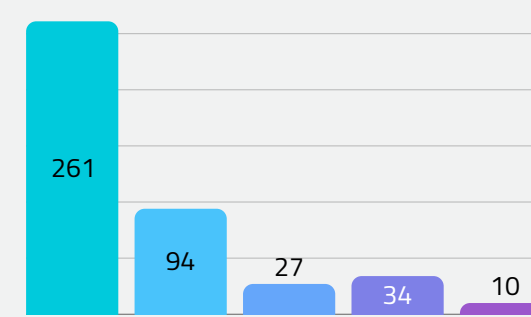
مدى الرضا عن الخدمات المقدمة واسلوب التواصل

محايد راضي جداً راضي
غير راضي جداً غير راضي



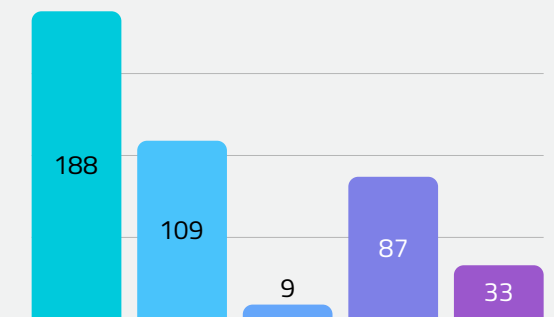
هل أنت راض عن الخدمة المقدمة لك

محايد راضي جداً راضي
غير راضي جداً غير راضي



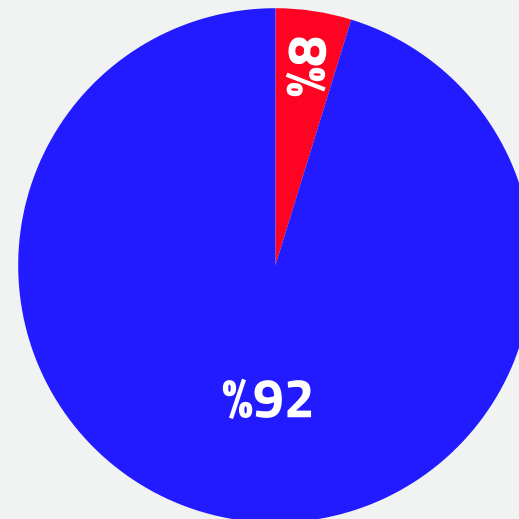
ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟

محايد راضي جداً راضي
غير راضي جداً غير راضي



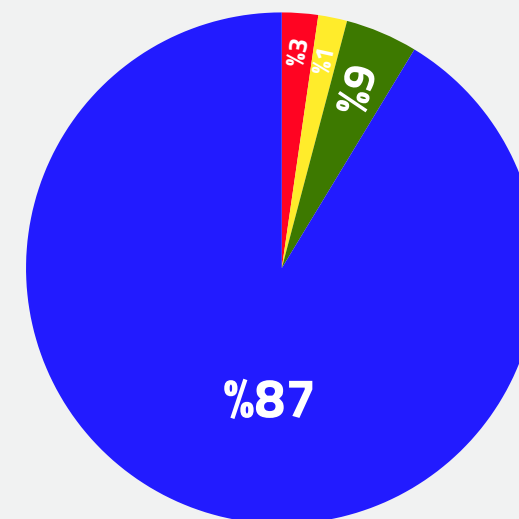
ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟

نعم لا



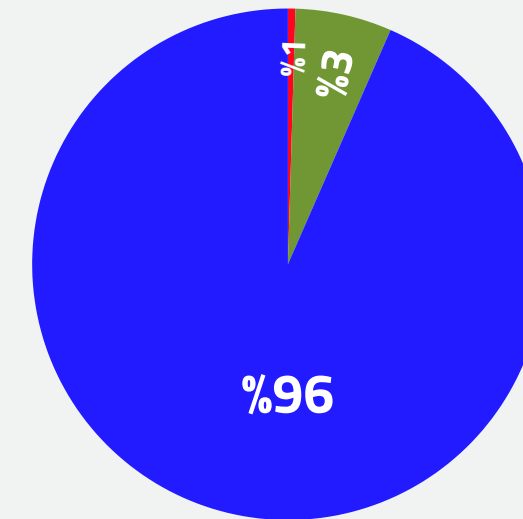
هل ترى ان الخدمة المقدمة لك كانت مناسبة او متوافقة مع وضعك

صعب جداً صعب
سهل نوعاً ما سهل جداً



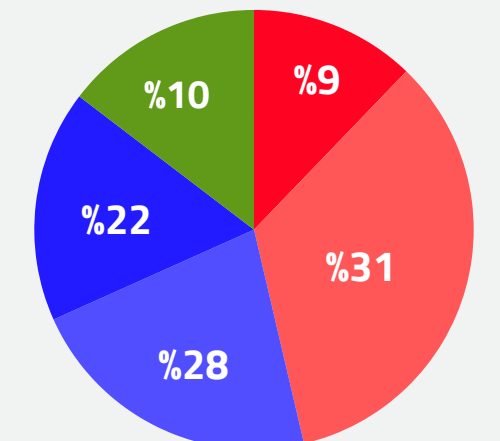
ما مدى سهولة الوصول لموقع الجمعية او المرافق التابعة لها

نعم ربما لا



هل توصي الآخرين بالتعامل مع جمعية سعاة الخير

غير راضي جداً
محايد راضي
راضي جداً راضي



رضا العاملين لبيئة العمل

نتائج استجابات استبيان رضا المستفيدين :



هل لديك اضافات اخرى

49 ردًا

لا

لا يوجد

شكرا الله يجزاكم خير احتاج سله غذائيه

سلات غذائية او بطايق وغيرها

هل لديك اضافات اخرى

49 ردًا

اظن الكوبون تقضي احياجات البيت بعض الاحيان م تكفي المبلغ لان لديه ولد معاق واحتاج مبلغ لعلاجاه وعلاجي ربي يجزيكم الف خير ويكتب اجرکم في ميزان حسناتکم رحم الله والديکم ويجزيهم الجنة يارب

أنا احتاج مساعدة في الايجار

عددت مرات اتواصل مع لجمعيه لا يوجد أي تجاوب منه فقط مره وحده تم الرد عليه واعطي بطاقه فيه مبلغ نقدي مشتريات من بن داود 300 ريال

ياربنت كل شهر يعطون السلات ولو في مبلغ مالي يسد ع الباقي من حاجتي

جزاكم الله خير الله يكتب اجرکم

لبت تساعدوني امور كثيره وعندي مايبثت ذلك

اتمنى الاستمرار

اطلب كفالات أيتام

لا

محتاجه مساعده وبيت

د

طلبت منكم سداد فاتورة الكهرباء لكن لم يتم التواصل معي وجزاكم الله خير

انا ارملة وارجو المساعدة



جمعية سعة الخير بمكة المكرمة

تحليل نتائج استجابات الاستبيان



م	محور الاستبيان	عدد المستفيدين المستهدفين	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة (%)	الدرجة المتوسطة للرضا (من 5)	ملاحظات وتحليل النتائج	التوصيات	اضافات
1	جودة الخدمات المقدمة	450	450	100%	5	ملخص تحليل الردود مثل: أغلبية المستفيدين راضون عن جودة الخدمات المقدمة، لكن تم رصد بعض الشكاوى حول سرعة الاستجابة.	اقتراح تحسين سرعة الاستجابة وتدريب الفريق.	
2	سهولة الوصول للخدمات	300	280	93%	4.3	مثال: هناك رضا عام عن سهولة الوصول للخدمات، لكن تم الإبلاغ عن تحديات في الموقع الإلكتروني.	توصية بتحسين الموقع الإلكتروني وتوفير دعم تقني.	
3	التعامل مع الشكاوى	200	200	75%	3	تحليل: تم الإشادة بحسن التعامل مع الشكاوى، لكن تأخر الردود كان مصدر إزعاج لبعض المستفيدين.	اقتراح تسريع معالجة الشكاوى وتقديم ردود أسرع.	

تحليل نتائج استجابات الاستبيان



ملخص تحليل الاستجابات:

1 نسبة الاستجابة: مرتفع
تم تحقيق نسبة استجابة بلغت (88 %) من العدد المستهدف وهي تفي
بنسبة (50%) المطلوبة.

2. مستوى الرضا العام: الدرجة المتوسطة للرضا لجميع المحاور: (91,75
من 100. هناك رضا ملحوظ عن (جودة الخدمات المقدمة) , مع الحاجة
لتحسين (التعامل مع اساليب التواصل.

3 ملاحظات إضافية: مثال: بعض المستفيدين اقترحوا إضافة كشف
كربة عاجلة التوصيات العامة:

- 1 تعزيز جودة التواصل بناءً على ملاحظات المستجيبين.
- 2 تحسين آليات الرد على الشكاوى وتسريع معالجة الطلبات.
- 3 تطوير أدوات قياس الرضا بشكل مستمر وبالذات فيما يخص أصحاب
المصلحة

4. متابعة تحسين بيئة العمل للعاملين.



جمعية سعة الخير بمكة المكرمة

تقرير نشر التغذية الراجعة



م	التاريخ	نوع التقييم	المنصة المستخدمة لنشر التغذية الراجعة	الفئة المستهدفة	التحسينات المنفذة	طريقة ابلاغ المعنيين	تاريخ الابلاغ	هل تم انشاء استبيان متابعة	نتائج استبيان المتابعة	خطه التحسين
1	2024/12/23	رضا المستفيدين	موقع الجمعية	المستفيدين	رفع جودة تقديم الخدمة	عبر تطبيق الواتساب	2025/1/26	نعم	جاري التحليل	جاري التحليل
2	2024/11/28	منسوبي الجمعية	موقع الجمعية	الاعضاء والعاملين بالجمعية	تحسين بيئة العمل	بالبريد الالكتروني	2025/1/13	نعم	تم التحسين بنسبة 98%	تكليف موظف متابعة
3	2024/11/28	أصحاب المصلحة	-----	الداعمين والجهات ذات العلاقة	لايوجد مشاركين	-----	-----	-----	-----	-----



بعطائكم - يستمر عطائنا

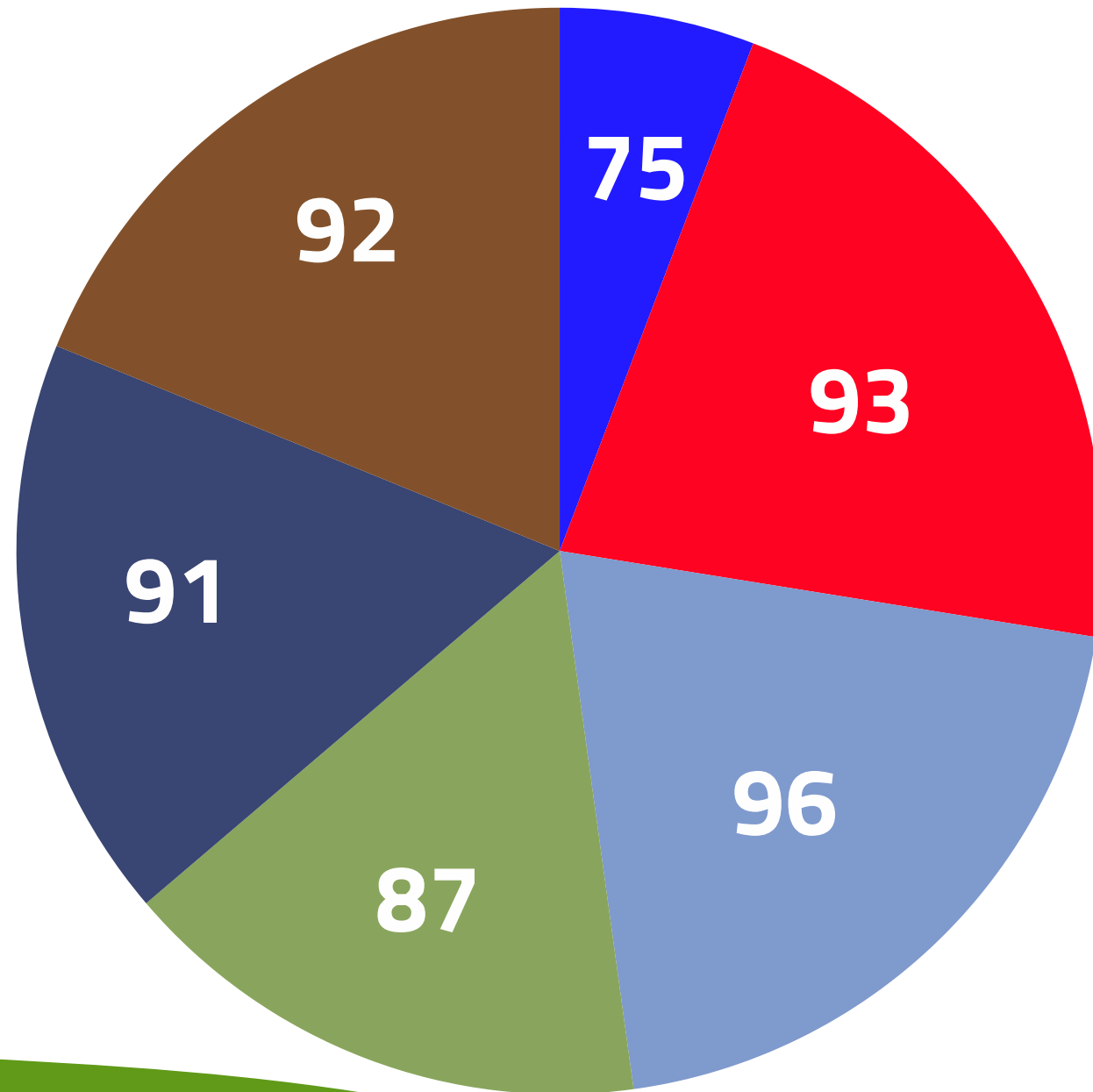
@sooatk2030

0500515149

sooatk2030@gmail.com

تقرير يلخص التقييم النهائي للاستبيان

- الوصول لموقع الخدمات
- الرضا عن بيئة العمل
- سهولة التواصل
- الرضا لاسلوب التوصل
- رضا الخدمات المقدمة
- جودة الخدمات المقدمة





الخاتمة

وفي الختام نسأل الله أن يتم علينا نعمه، وأن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يوفقنا لما يحبه ويرضاه
شكراً لكل من ساهم بوقته أو بجهدده وأن يجعل هذه الأعمال خالصة لوجهه الكريم
، وأن يوفقنا للمضي قدماً في خدمة الاسلام والمسلمين وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

