



نتائج استطلاع قياس رضا الداعمين لعام ٢٠٢٢ م

٨٨%

نسبة الرضا العام

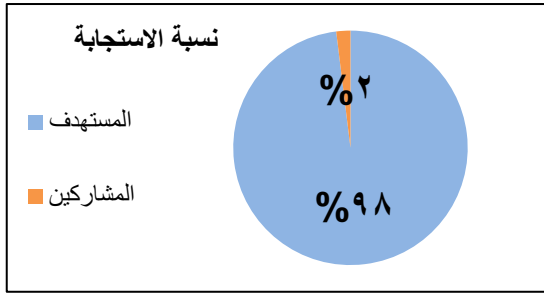
مقدمة :

مجتمع الاستطلاع: الداعمون بجميع فئات الدعم والذين يتم التعامل معهم خلال جميع أقسام إدارة التسويق والداعمين .

أداة الاستطلاع: تم إرسال نموذج الاستبانة خلال رابط إلكتروني عبر تطبيق واتس آب و رسائل SMS

الهدف : يهدف الاستطلاع إلى قياس ثقة الداعم بخيركم ورضاه عن مشاريع الجمعية وعن التواصل معه قبل وبعد الدعم وأيضا مدى رغبته بإعادة الدعم لخيركم

عينة الاستطلاع: بلغ عدد الداعمين في النصف الأول لعام ٢٠٢٢ م (٢٠) ألف داعم ، وتم اختيار عينة عشوائية منهم شملت داعمون من أعوام سابقة وأيضا داعمون جدد .

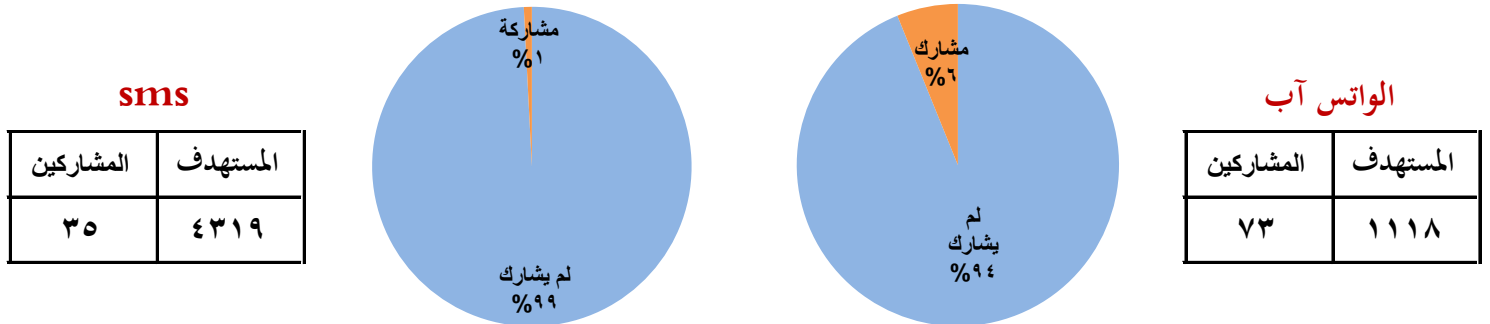


حجم العينة ونسبة الاستجابة العامة

تم استهداف (٥٤٣٧) داعم أي بمقدار ربع الداعمين خلال النصف الأول لهذا العام ٢٠٢٠ م، وبلغ عدد المشاركين (١٠٨) مشارك أي بنسبة ٢% تقريبا

قنوات المشاركة ونسبة الاستجابة في كل قناة

تم استهداف العينة خلال رابط تم إرساله عبر تطبيق الواتس آب ورسائل SMS وكانت الاستجابة على النحو التالي :



* نسبة الاستجابة خلال الواتس آب بلغت (٦%) بينما خلال رسائل SMS فقط (٠.٨%) أي أقل من ١%.

* عدد المستهدفين خلال رسائل (SMS) أربعة أضعاف المستهدفين خلال الواتس آب ومع هذا نسبة الاستجابة ضعيفة مقارنة

بالواتس آب !! والسبب المتوقع لهذا التباين بين الواتس و SMS هو التخوف من فتح روابط وهمية .

وهنا تساؤل:مدى جدوى استخدام (SMS) مع التكلفة المالية وقلة الاستجابة وهل هناك قنوات أخرى يمكن تفعيلها في

القياسات القادمة؟

التوصية : تفعيل قنوات أخرى سهلة وآمنة تشجع الداعمين على المشاركة في الاستطلاع



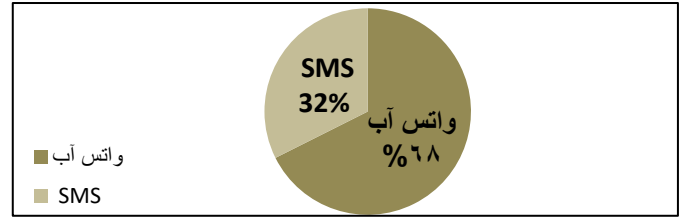
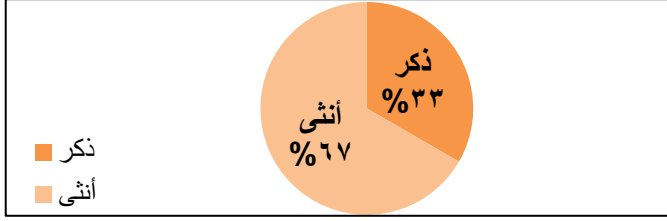


تصنيف المشاركين في الاستبانة

بلغ عدد المشاركين في الاستبانة (١٠٨) مشارك يمكن تصنيفهم بعدة اعتبارات :

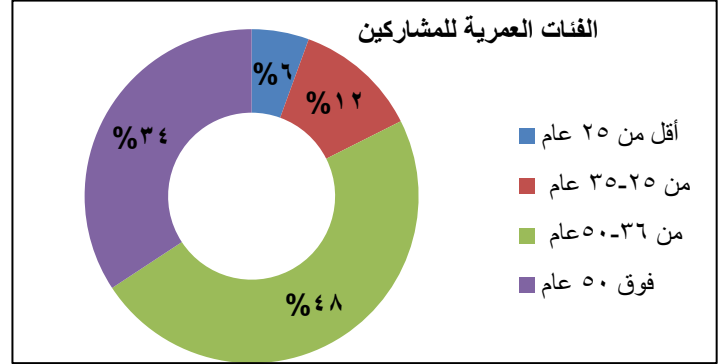
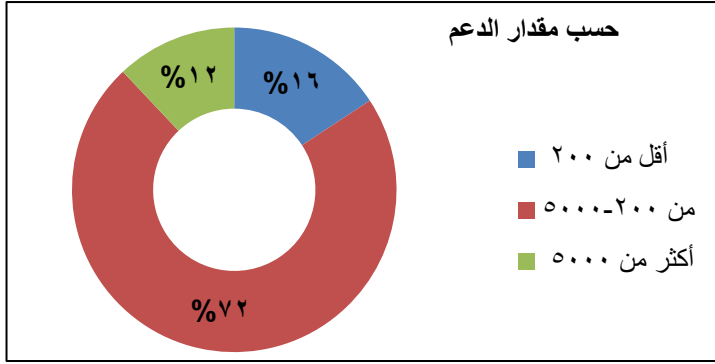
ثانيا : باعتبار الجنس (ذكر - أنثى)

أولا : باعتبار قناة المشاركة

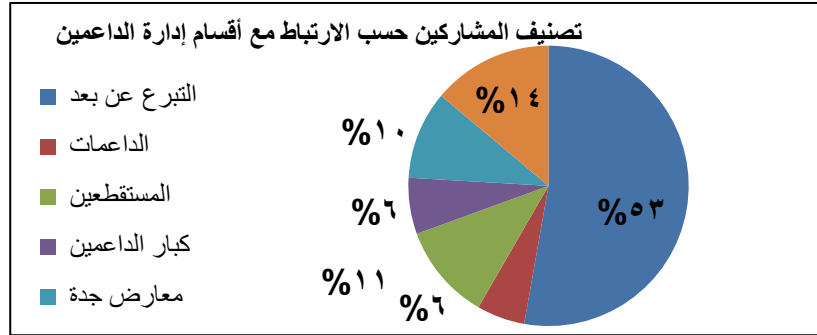


رابعا : باعتبار مقدار الدعم

ثالثا : باعتبار الفئات العمرية للمشاركين



ثالثا : باعتبار ارتباط المشارك مع الهيكل التنظيمي لإدارة التسويق والداعمين



| القسم | العدد |
|---------------|-------|
| التبرع عن بعد | ٥٧ |
| الداعمات | ٦ |
| المستقطعين | ١٢ |
| كبار الداعمين | ٧ |
| معارض جدة | ١١ |
| معارض مكة | ١٥ |

مرئيات حول نتائج التصنيف :

١- ثلثا المشاركة كانت من خلال تطبيق (واتس آب) .

٢- بلغت مشاركة النساء الثلثين حيث وصلت النسبة إلى (٦٧%) ، ومعظم المشاركات من خارج المتعاملات مع قسم الداعمات حيث لم يشارك من القسم سوى (٦) مشاركة فقط .

٣- (٨٢%) من المشاركين من الفئة العمرية (٣٦ سنة) فأعلى .

٤- الداعمون من فئة (٢٠٠-٥٠٠٠ ريال) أكثر مشاركة بنسبة (٧٢%) وأقل مشاركة فئة (٥٠٠٠ ريال فأعلى) .

٥- من المفترض أن الاستطلاع يوضح مدى رضا المشاركين عن أقسام إدارة التسويق والداعمين ، حيث تم ارسال رابط خاص لداعمي

كل قسم، إلا أن المشاركة في بعض الأقسام جدا ضعيفة لا ترقى إلى تعميم رأي المشاركين على جميع المتعاملين مع القسم. مثل

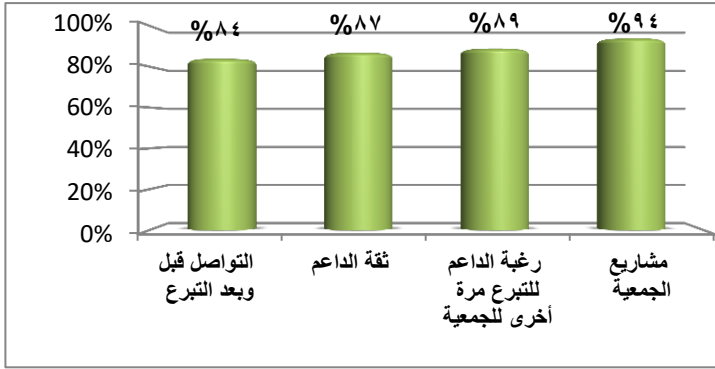
الداعمات(٦)، معارض جدة (١١) (المستقطعين (١٢) مشارك فقط

التوصية:- وضع آلية تضمن وصول مشاركات بعدد كاف لكل قسم يمكن تعميم النتائج المستخلصة من

- دراسة أسباب قلة المشاركة من بعض الأقسام خاص من قسم الداعمات حيث أغلب

من فئة النساء لكن من خارج المتعاملات مع قسم الداعمات.





88%

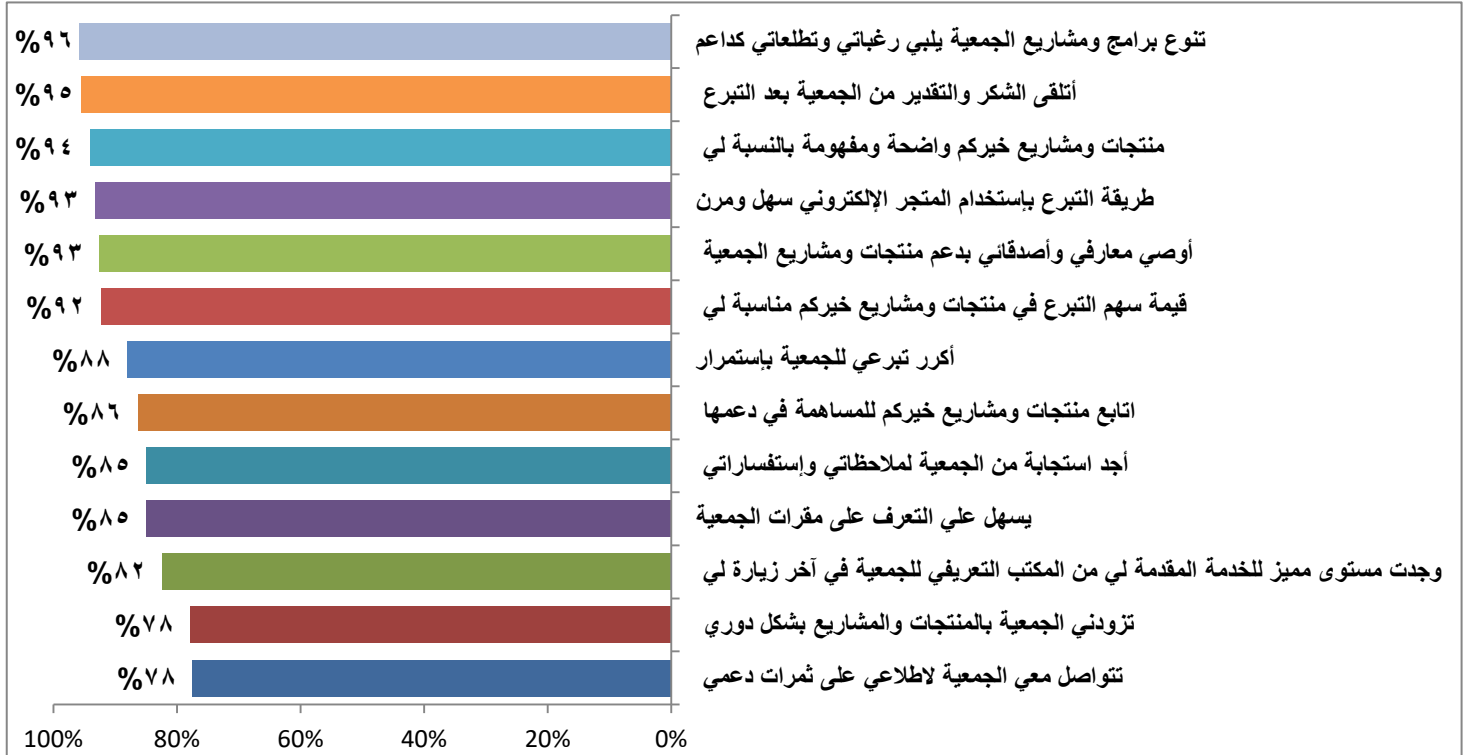
الرضا العام

الرضا حسب محاور الاستبانة

تم تقسيم أسئلة الاستبانة إلى أربعة محاور ، كل محور فيه مجموعة من الأسئلة لها ارتباط بالمحور. والجدول أدناه يوضح نسبة الرضا في كل محور مرتبة حسب النتيجة مع عدد الأسئلة وأبرز الاختيارات المؤثرة في النتيجة

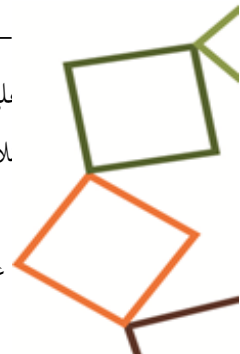
| المحور | عدد الأسئلة | أهم الاختيارات المؤثرة في النتيجة |
|--|-------------|---|
| ١- الرضا عن مشاريع الجمعية | ٣ | عدد (٢١٣) صوت أتفق تماما بالمقابل لا أتفق تمام لا يوجد ، ومحاميد (٢١) |
| ٢- رغبة الداعم للتبرع مرة أخرى للجمعية | ٣ | في هذا المحور عدد(٤٦) صوت محاميد و(٤) لا أتفق و(٢) لا أتفق تماما |
| ٣- ثقة الداعم | ٣ | في هذا المحور عدد (٦٧) صوت محاميد و(٧) لا أتفق و(١) لا أتفق تماما |
| ٤- الرضا عن التواصل مع قبل وبعد التبرع | ٤ | هذا المحور أقل المحاور في نسبة الرضا ، عدد لا أتفق تمام (١٤) ولا أتفق (٢٣) ومحاميد (٦٤) |

الرضا حسب أسئلة الاستبانة



من خلال الرسم البياني أعلاه يتضح ما يلي :

- أن محور التواصل هو أقل المحاور في نسبة الرضا (84%)، ويؤكد هذا أيضا أسئلة التواصل حيث حصل سؤاليين من أسئلة التواصل على أقل النسب هما : تواصل معي الجمعية لاطلاعي على ثمرات دعمي ، وتزودني الجمعية بالمنتجات والمشاريع بشكل دوري .
- لاهما حصلا على نسبة (78%) ، وأيضا وجود عدد (٥) من طلبات المشاركين تتعلق بالتواصل .
- ٢- يلي محور التواصل سؤاليين حول المكاتب التعريفية للجمعية أحدهما يتعلق بمستوى الخدمة المقدمة من المكتب والآخر عن سهولة الوصول لمقر المكتب وكلاهما حصلا على نسبة (82%) و (85%) على التوالي .





التوصية: معالجة إشكاليات التواصل مع الداعمين وأيضا الملاحظات الواردة حول مكاتب التعرف وذلك من خلال تطبيق منهجية التحسين المستمر في خيركم (SE-PM-6) الإصدار الثاني ،

ملاحظات وملاحظات المشاركين في الاستبانة

أولا : الملاحظات والطلبات

| | |
|---|--|
| ١ | ياليت يكون عندكم كفالة الأيتام لثقتنا في الجمعية كتب الله أجركم |
| ٢ | ودنا ترسلون لنا تقرير عن الحلقة التي تم كفالتها من المتبرع |
| ٣ | أتمنى أن أطلع دائما على مشاريعكم .. وفقكم الله وسدد خطاكم وجعله في ميزان حسناتكم |
| ٤ | يعطيكم العافية على جهودكم . وأرجو عمل شريحة تبرع خفيفة وأقل من المتوفر حاليا عشان كستب عدد أكبر من المتبرعين مثل ١٠٠ نصف جزء وأيضا ممكن التبرع بمبلغ ٥٠ ليع جزء ولكن بشكل شهري لضمان الاستمرار وأيضا أرجو البحث عن طريق تسويقية حديثة ميسرة تضمن للجمعية استمرار الدعم من الطبقات المتوسطة وأقل منها وخاصة في موجات الغلاء الحالية التي يعاني منها المجتمع .أسأل الله لكم التوفيق والسداد والنجاح والاستمرار |
| ٥ | المتابعة وتذكير المتبرعين ، توسيع الفروع ، التسوق الإلكتروني ، توسيع ساعات الدوام |
| ٦ | حافظو على مستوى العطاء |
| ٧ | وفقكم ربي وحفظكم ، إذا بالإمكان إضافة كفارة اليمين والإطعام وزكاة المال والتبرع العام أكون لكم شاكرا. |
| ٨ | جزاكم الله خير الجزاء ، أتمنى الاستمرارية فيما أنتم عليه في جميع التواصل الاجتماعي |
| ٩ | هناك عدة ملاحظات أرغب في إطلاعكم عليها أولا : لا يوجد هناك تواصل مع المتبرع دائما ، وقنوات تواصل في تويتر غير فعالة ، ثانيا : الجمعية ليس لها وسائل تعريفية خارج المنطقة الغربية |

أولا : دعوات وكلمات شكر للجمعية

| | |
|----|--|
| ١ | أرجو من الله لي ولكم الأجر والثواب |
| ٢ | جمعية مميزة أثق بها جزاهم الله عنا خيرا لجزء |
| ٣ | الله يجزاكم جنة عرضها السموات والأرض |
| ٤ | جزاكم الله خيرا وكتب أجوركم ، استمروا وواصلوا وبإذن الله تبلغ مشاريعكم مشارق الأرض ومغاربها |
| ٥ | شكرا لك الساعين في الجمعية مشاريع الجمعية جدا جميلة ومفيدة وفي مشاريع ساهمها جدا مناسب اللي ما يستطيعوا يدفعوا مبالغ كبيرة أو متوسطة نسأل الله القبول لنا ولهم |
| ٦ | جزاكم الله خيرا ونفع بكم وبمجهوداتكم المباركة في خدمة كتاب الله . مكرر (١١) مرة |
| ٧ | أشعر بأني فرد في جمعية خبيركم وأنتمي لها اشعر بولاء وحب لها وفقكم الله لكل ما يحب ويرضى وشكر الله سعيكم |
| ٨ | الشكر الجزيل على كل ما قدمه موظفين جمعية خيركم |
| ٩ | كتب الله أجركم وأعاننا وإياكم على خدمة كتابه الكريم ولو باليسير |
| ١٠ | يسعدني دعم جمعية خيركم للقرآن كلما سنحت لي الفرصة المناسبة . |
| ١١ | نشكر جمعية خيركم على جهودها المبذولة والواضحة ، وتخرج منها حفاظ كثر الله اجعل ما قامو به في موازين حسناتهم وحسنات المتبرعين والداعمين لهذه الجمعية |
| ١٢ | دعواتي لكم بمزيد من التقدم والتطور |
| ١٣ | شكرا لكم ، مكرر (٣) |
| ١٤ | مبادرة موفقة نساعدوننا أن نساهم بعمل الخير ببسر وسهولة ، جزاكم الله عنا كل خير |