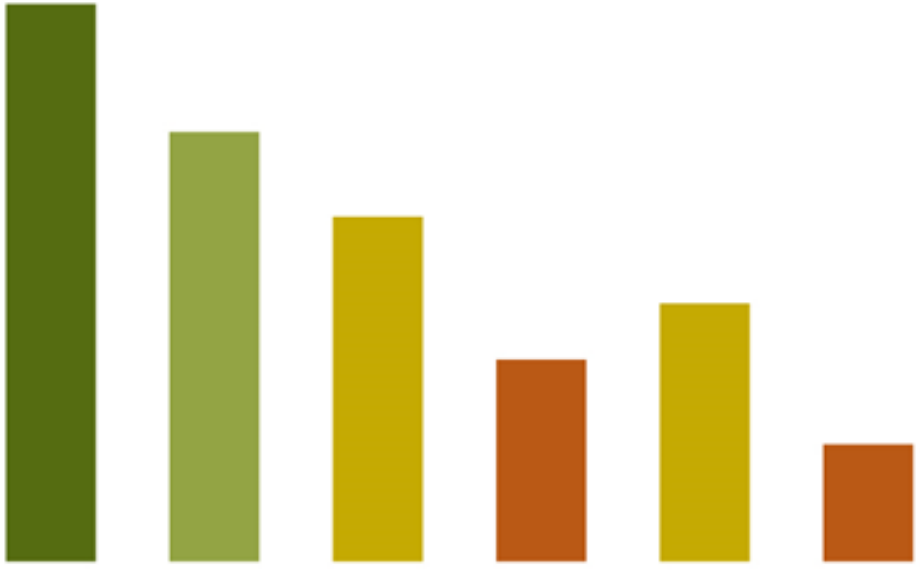
خيركم
جمعية تحفيظ القرآن بجدة

تقرير استبانة قياس الرضا

(النصف الثاني - ٢٠٢٢ م)



تمهيد

الهدف من الاستبانة:

قياس رضا الداعمين خلال (النصف الثاني) من عام ٢٠٢٢ عن طريق أدوات القياس المعتمدة وتحليلها للوصول إلى أعلى قدر من الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمة لهم ، ويستند تحليل ومراجعة البيانات على التقييم التالي للرضا :

مستوى الرضا	١	٢	٣	٤	٥
التقييم الوصفي	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس مستوى رضا الداعمين حيث تم تحويل درجات الرضا المتحققة إلى ما يعادلها لغرض مقارنتها مع نسبة الرضا المعتمدة ويتم تحديد حجم الفجوة بناء على الفرق بين الأداء الفعلي والأداء المنشود .

محاور الاستبيان :

المحور الأول	قياس ثقة ورضا الداعمين	**المحور الثاني**	رضا العميل عن المنتج/الخدمة المقدّمة
المحور الثالث	مستوى الرضا وولاء العميل	**المحور الرابع**	نيّة إعادة الشراء

الفئة المستهدفة :

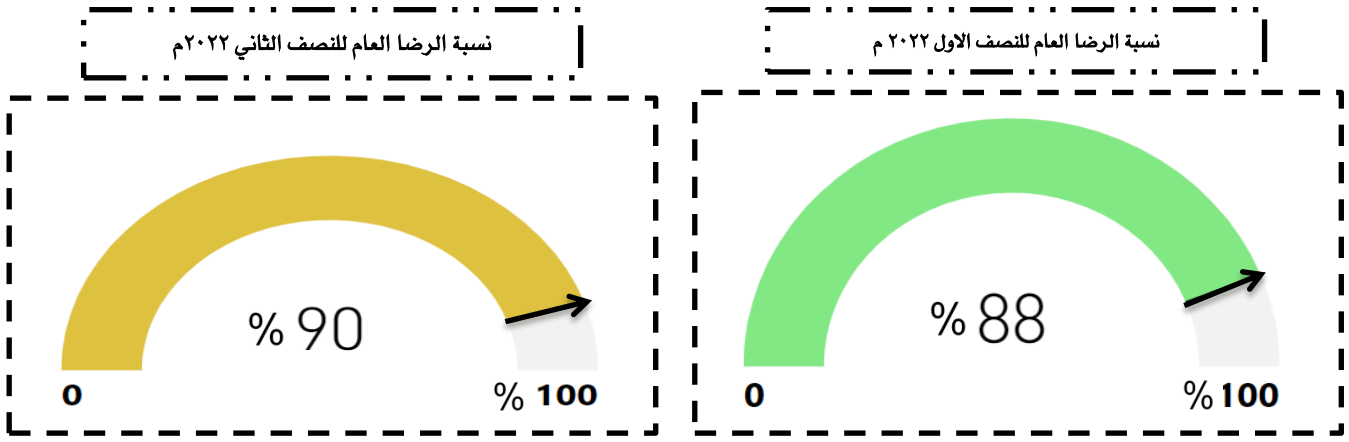
تم تصنيف الفئات المستهدفة بناء على الهيكل التنظيمي لإدارة شؤون الداعمين

تصنيف الداعمين	كبار الداعمين	الداعمات	معارض جدة	معارض مكة	التبرع عن بعد	المستقطعون

آلية إرسال الاستبيان :

بناء على الممارسة السابقة في تنفيذ استبانة قياس الرضا للنصف الاول ومن باب التحسين والاستفادة من توصية مجلس الإدارة تم التركيز على إرسال استبيان الرضا للنصف الثاني عبر تطبيق (الواتس آب)

مقارنة الرضا للنصف الاول والثاني من عام ٢٠٢٢ م



مستوى الرضا للنصف الاول لعام ٢٠٢٢ م	
مستوى الرضا المستهدف	90%
مستوى الرضا المتحقق	88%
الفجوة	-2

مستوى الرضا للنصف الثاني لعام ٢٠٢٢ م	
مستوى الرضا المستهدف	90%
مستوى الرضا المتحقق	90%
الفجوة	0

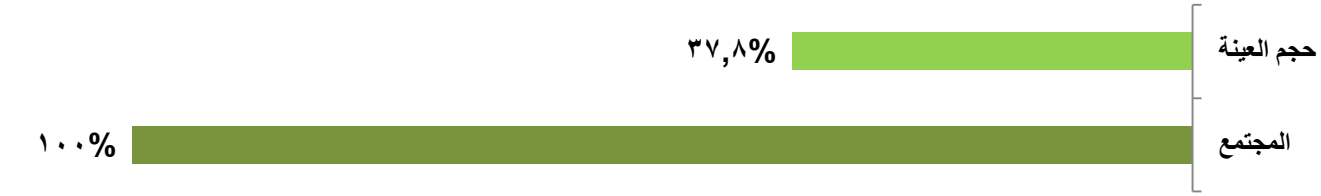
مجتمع الاستطلاع

١/ عينة الاستطلاع

بلغ عدد الداعمين خلال النصف الثاني من عام ٢٠٢٢ م (٨٠٠٠) داعم وتم استهداف عينة عشوائية شملت جميع منافذ التبرع .

٢/ حجم العينة

تم استهداف (٣٠٢٢) داعم حيث شكلت العينة ما نسبته (٣٧.٨٪) من الداعمين خلال النصف الثاني من عام ٢٠٢٢ م



٣/ حجم الاستجابة

شكلت الاستجابة من العينة (١١٤) داعم أي ما يقدر بنسبة (٣,٤٣ ٪) من العينة المختارة .

المرئيات حول مجتمع الاستطلاع

- تم الاستغناء عن الإرسال عبر رسائل النصية لضعف التفاعل والاستفادة من مرئيات وتوصيات مجلس الإدارة
- شكلت نسبة الاستجابة من العينة المشاركة أعلى من استبانة النصف الاول ونعزو ذلك للأسباب التالية :

١/ التركيز على الإرسال عبر تطبيق الواتس آب .

٢/ تحديث بيانات بعض منافذ التبرع .

٣/ التركيز في الإرسال عبر رقم الجوال الخاص بقسم علاقات الداعمين والمعروف لدى أغلب الداعمين

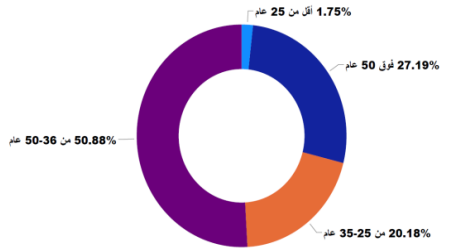
التفصيل الديموغرافي للعينة

تصنيف المشاركين في الاستبانة :

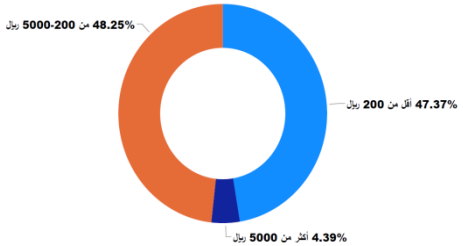
بلغ عدد المشاركين في الاستبيان (١١٤) داعم وداعمة يمكن تصنيفهم على عدة اعتبارات :

التصنيف حسب الجنس (ذكر – انثى)

التصنيف حسب العمر



التصنيف حسب مقدار الدعم



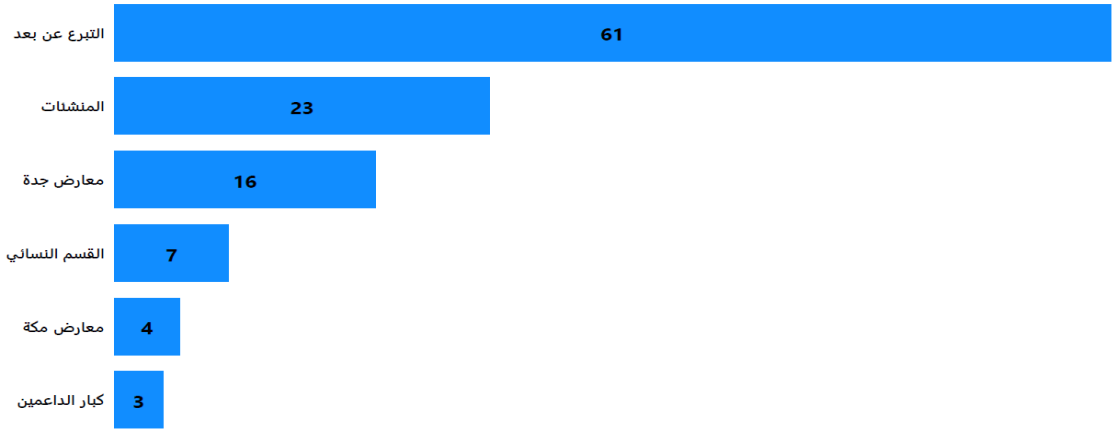
المرئيات حول التفصيل الديموغرافي للعينة

١/ شكلت نسبة النساء المشاركات في الاستبيان (٦٩.٣٪) مرتفعة عن الرجال بشكل عام وأكثر من (٥٠٪) على مستوى تصنيف الداعمين عدا قسم معارض جدة حيث شكلت نسبة الرجال المشاركين ما نسبته (٦٩٪) .

٢/ (٥٠٪) من المشاركين من فئة الاعمار مابين (٣٦ – ٥٠)

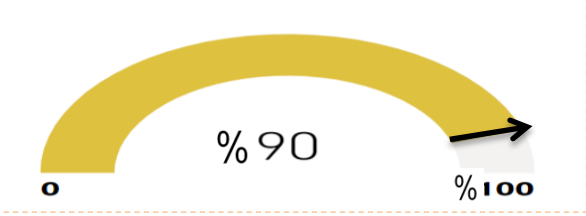
٣/ تساوت نسبة المشاركين في الاستبيان ممن تبرعاتهم بمبلغ (اقل من ٢٠٠) و (من ٣٠٠ الى ٥٠٠٠) وشكل المتبرعين بأكثر من (٥٠٠٠) ريال أقل نسبة .

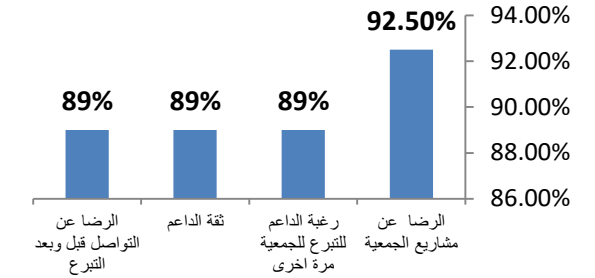
المشاركة حسب الفئات



قياس الرضا حسب محاور وأسئلة الاستبانة

نسبة الرضا العام للنصف الثاني ٢٠٢٢م



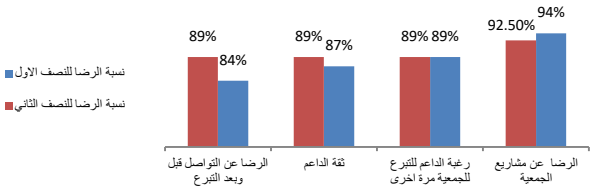


تم تقسيم أسئلة الاستبانة إلى أربعة محاور لكل محور عدة اسئلة مرتبطة بالمحور .

ومن خلال الرسم البياني والمقارنة بناء على نسبة الرضا لكل محور بين النصف الأول والثاني يتبين التالي :

- محور الرضا عن مشاريع الجمعية حصل على أعلى نسبة في النصف الأول والثاني .
- إنخفاض في محور الرضا عن مشاريع الجمعية للنصف الثاني بـ (١.٥٪)
- ارتفاع محمور الرضا عن التواصل قبل وبعد التبرع للنصف الثاني بـ (٥٪)
- ارتفاع محور ثقة الداعم للنصف الثاني بـ (٢٪)
- ثبات محور رغبة الداعم للتبرع مره أخرى عند نفس النسبة (٨٩٪)

مقارنة نسبة الرضا للنصف الاول والثاني بين المحاور



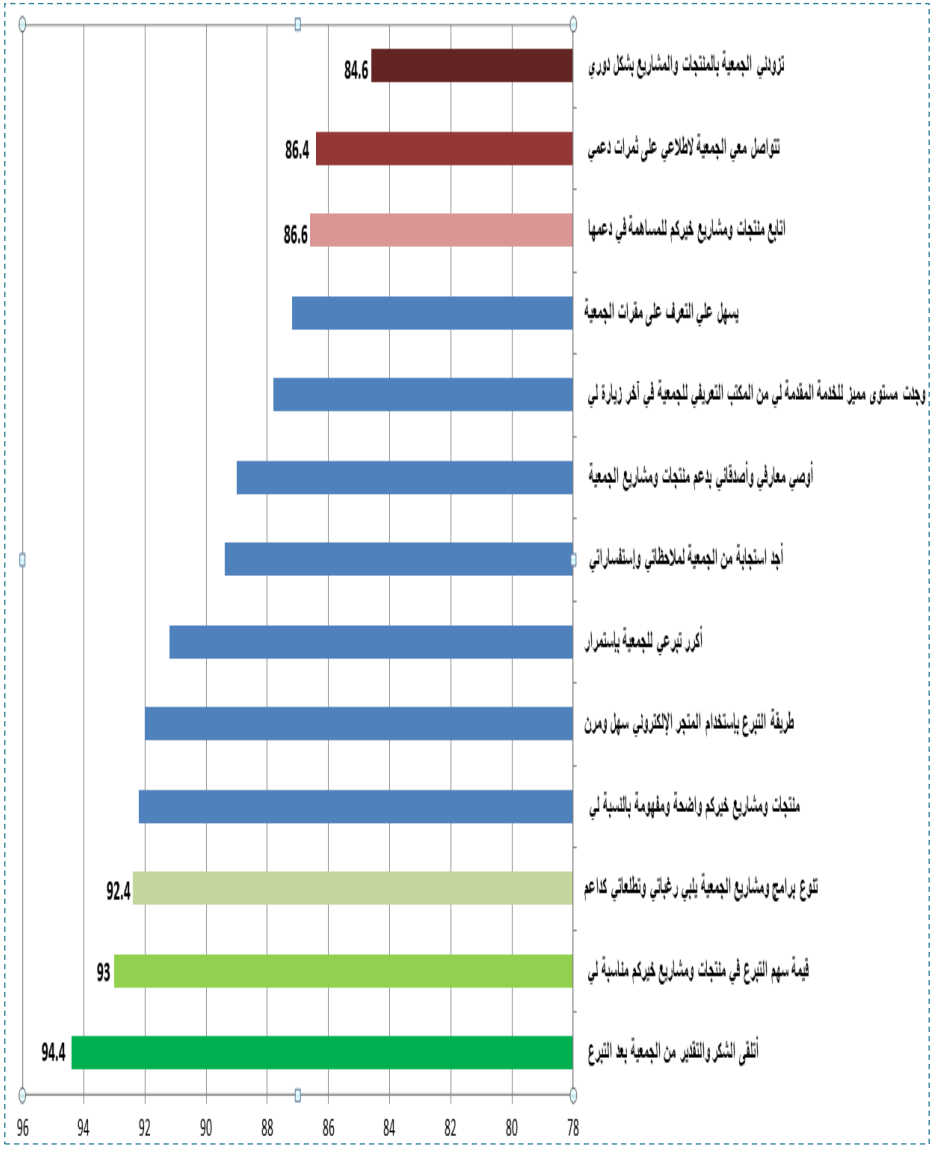
م	المحور	نسبة الرضا للنصف الاول	نسبة الرضا للنصف الثاني	الفجوة
١	الرضا عن مشاريع الجمعية	94 %	92.50%	1.5 -
٢	رغبة الداعم للتبرع للجمعية مرة اخرى	89 %	89%	0
٣	ثقة الداعم	87 %	89%	2
٤	الرضا عن التواصل قبل وبعد التبرع	84 %	89%	5

من خلال الرسم البياني لتدرج الرضا وبناءً على أسئلة الاستبيان يتضح لنا حصول سؤالين لمحور التواصل قبل وبعد التبرع على أقل نسبة للنصف الأول والثاني وهما :

تزودني الجمعية بالمنتجات والمشاريع بشكل دوري و تتواصل معي الجمعية لإطلاعي على ثمرات دعمي

وسؤال في محور رغبة الداعم في التبرع للجمعية مرة أخرى للنصف الثاني وهو : أتابع منتجات ومشاريع خيركم للمساهمة في دعمها .

تدرج الرضا حسب أسئلة الاستبيان



مرئيات وملاحظات المشاركين في الاستبيان

١	ارجو ان يكون هناك مبلغ آخر عند التبرع لأي مشروع
٢	اتمنى من الجمعية فتح فرع لها في حفر الباطن
٣	اتمنى استطاعة المتبرع التواصل مع المستحقين لمعرفة اكثر عنهم والذي يزيد من مبلغ الدعم
٤	وبالنسبة للقيمة. لو تخفضون سعر السهم، حتى يساعدنا ع الديمومة وأكرر اني اخاف من الريأ رزقنا الله وإياكم الإخلاص والاتباع
٥	توفير التبرع عن طريق الدفع ب الابل باي لتسهيل عمليه الدفع
٦	نشر برامجكم على نطاق واسع و زيادة المشاريع مع وضع أي مبلغ للتبرع حتى يتسنى للجميع المشاركة ولو بالقليل نشكركم على جهودكم ونرجوا الأستمرار جزاكم الله خير الجزاء
٧	رسائل خيركم اصبحت كثيرة و مزعجة
٨	اتمنى ان تطلعونا على منتجات ومشاريع الجمعية جزيتم خيرا وجعله ماتقدمه في موازين حسناتكم
٩	اتمنى دعاية أكثر للجمعية والله يجزيكم خير الجزاء على كل عمل لخير وشكرًا لجهودكم الجباره
١٠	ارجوا وجود موقع على التليجرام يوضح المنتجات والمشاريع للمساهمة في دعمها
١١	عدم تقديم هدية للداعم لعدم ارهاق الجمعية والاولى الانفاق عليها
١٢	بالنسبة لاختياري "محايد" في مرتين في الاستبيان فلأنه غير مفهوم او غير معروف بالنسبة لي

كلمات الشكر والثناء من المشاركين

١	جهد مشكور وسعي مبرور
٢	كتب الله اجركم وسدد خطاكم في خدمة القران الكريم وجزاكم الله خيرا ليس هناك مااضيفه على ما تقدمونه من اجل القران جعل الله ذلك في ميزان حسناتكم
٣	شكرا لا شراكنا معكم في طريق الخير
٤	شكرا من القلب لجمعية خيركم ومزيدا من التقدم والنجاح وجعل ذلك في ميزان حسناتكم
٥	شكراً على دعمكم المتواصل
٦	انا لا استطيع ان اوفي حقكم فجهودكم في هذه الجمعية تدل على طيب اصلكم فشكراً لكم يامن اتحتم لنا الفرص في عمل الخير
٧	جزاكم الله خيرا وجعلنا في ميزان حسناتكم بصراحة خدمات ممتازة وتواصل دائم نسأل الله لكم التقدم والرقي
٨	وفقكم الله وجعل اعمالكم خالصة لوجهه الكريم ونفع بكم
٩	حرمكم الله على النار، لا أريد انا الا وجه الله لا أريد جزاء ولا شكر
١٠	حقيقة الله يجزاكم خير الجزاء على تحفيظ كتاب الله القرآن الكريم وأشكركم على الجهد الكبير الذي تقدمونه ، وسامحوني لمساهمتي المتواضعة معكم بمبلغ زهيد (١٠٠) ريال فقط شهريا.