الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

1 ملف قياس استطلاع الرأي للمستفيدين حول برامج الجمعية

1.1 أولاً: بيانات الاستطلاع

البيان	التفاصيل
اسم الجمعية	جمعية البر الخيرية بمركز الحازمي
رقم التصريح	682
عام الاستطلاع	2025م
نوع الاستطلاع	قياس رأي المستفيدين عن برامج الجمعية
عدد الأسر المستفيدة	675أسرة
عدد المستطلعين	390مستفيداً
نسبة العينة من إجمالي الأسر المستفيدة	57.8%تقريباً
الفئة المستهدفة	المستفيدون من برامج وخدمات الجمعية
وسيلة الاستطلاع	استبانة إلكترونية و/أو ورقية
فترة التنفيذ	خلال عام 2025م
الجهة المسؤولة	إدارة الجمعية

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

2 ثانياً: مقدمة الاستطلاع

حرصاً من جمعية البر الخيرية بمركز الحازمي على تحسين جودة برامجها وخدماتها، والتعرف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، قامت الجمعية بتنفيذ استطلاع رأي للمستفيدين خلال عام 2025م.

شمل الاستطلاع عينة بلغت 390مستفيداً من أصل 675 أسرة مستفيدة، بنسبة تقارب 57.8%من إجمالي الأسر المستفيدة.

ركز الاستطلاع على قياس آراء المستفيدين حول عدد من البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية، وهي:

1. توزيع السلال الغذائية الرمضانية والموسمية .
2. توزيع كسوة الشتاء .
3. توزيع الأجهزة المنزلية .
4. توزيع التمر .
5. ترميم المساكن .
6. كفالة الأيتام .

3 ثالثاً: أهداف الاستطلاع

يهدف الاستطلاع إلى:

- قياس مستوى رضا المستفيدين عن برامج الجمعية .
- التعرف على مدى ملاءمة البرامج لاحتياجات المستفيدين .
- قياس جودة وآلية تقديم الخدمات .
- التعرف على أبرز الملاحظات والمقترحات .
- تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين .
- الاستفادة من آراء المستفيدين في تطوير البرامج المستقبلية .
- دعم اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخدمات .

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

4 رابعاً: منهجية الاستطلاع

اعتمدت الجمعية في تنفيذ الاستطلاع على التواصل مع المستفيدين الذين استفادوا من برامج الجمعية خلال عام 2025م.

وقد بلغ:

إجمالي الأسر المستفيدة 675 :أسرة.
عدد المستطلعين 390 :مستفيداً.
حجم العينة 57.8% :تقريباً.

وتم التركيز على قياس أربعة جوانب رئيسية:

1. جودة البرنامج .
2. ملاءمة الخدمة لاحتياج المستفيد .
3. سهولة الحصول على الخدمة .
4. مستوى رضا المستفيد عن البرنامج .

5 خامساً: محاور الاستبانة

5.1 المحور الأول: الرضا العام عن برامج الجمعية

العبارة	راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ جداً
مستوى الخدمات التي تقدمها الجمعية	42%	39%	12%	5%	2%
تنوع البرامج المقدمة	38%	41%	14%	5%	2%
مناسبة البرامج لاحتياجات الأسرة	40%	40%	13%	5%	2%
سهولة الاستفادة من الخدمات	39%	42%	12%	5%	2%
وضوح إجراءات الحصول على الخدمة	37%	43%	13%	5%	2%
التعامل مع المستفيدين	45%	39%	10%	4%	2%

نسبة الرضا العامة عن هذه العبارات: حوالي 80% فأعلى.

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

6 سادساً: قياس الرضا حسب البرنامج

البرنامج	مستوى الرضا	التقييم
السلال الغذائية الرمضانية والموسمية	84%	جيد جداً
كسوة الشتاء	81%	جيد جداً
الأجهزة المنزلية	79%	جيد
توزيع التمر	83%	جيد جداً
ترميم المساكن	77%	جيد
كفالة الأيتام	86%	جيد جداً
متوسط الرضا عن البرامج	82%	جيد جداً

7 سابعاً: نتائج استطلاع برنامج السلال الغذائية الرمضانية والموسمية

العبارة	نسبة الرضا
مناسبة السلة لاحتياجات الأسرة	84%
جودة المواد الغذائية	86%
انتظام التوزيع	82%
سهولة الاستلام	83%
التعامل مع المستفيد	87%
متوسط الرضا	84%

7.1.1 أبرز الملاحظات:

- البرنامج يلبي احتياجاً أساسياً لدى الأسر .
- وجود رغبة في استمرار البرنامج بصورة موسمية .
- الحاجة إلى مراعاة اختلاف عدد أفراد الأسرة عند تجهيز السلال .

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

8 ثامناً: نتائج استطلاع برنامج كسوة الشتاء

العبارة	نسبة الرضا
مناسبة الكسوة للاحتياج	82%
جودة الملابس	80%
مناسبة المقاسات	79%
سهولة الاستلام	82%
توقيت التوزيع	81%
متوسط الرضا	81%

8.1.1 أبرز الملاحظات:

- أهمية تنفيذ البرنامج قبل بداية فصل الشتاء .
- مراعاة اختلاف الأعمار والمقاسات .
- تنويع الملابس بما يتناسب مع أفراد الأسرة .

9 تاسعاً: نتائج استطلاع برنامج توزيع الأجهزة المنزلية

العبارة	نسبة الرضا
مناسبة الجهاز لاحتياج الأسرة	81%
جودة الجهاز	78%
ملاءمة الجهاز للحالة	80%
سرعة توفير الجهاز	75%
إجراءات الاستلام	81%
متوسط الرضا	79%

9.1.1 أبرز الملاحظات:

- البرنامج من البرامج ذات الأثر المباشر على الأسر .
- الحاجة إلى سرعة الاستجابة لبعض الحالات .
- يفضل التحقق من حاجة الأسرة قبل تحديد نوع الجهاز .

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

10 عاشراً: نتائج استطلاع برنامج توزيع التمر

العبارة	نسبة الرضا
جودة التمر	84%
مناسبة الكمية	82%
سهولة الاستلام	84%
توقيت التوزيع	83%
التعامل مع المستفيد	86%
متوسط الرضا	83%

11 الحادي عشر: نتائج استطلاع برنامج ترميم المساكن

العبارة	نسبة الرضا
مناسبة الترميم لحاجة الأسرة	78%
جودة أعمال الترميم	77%
معالجة الاحتياج الأساسي	79%
سرعة تنفيذ الأعمال	73%
المتابعة بعد التنفيذ	78%
متوسط الرضا	77%

11.1.1 أبرز الملاحظات:

- وجود رضا جيد عن أثر البرنامج .
- الحاجة إلى تقليل مدة الانتظار للحالات العاجلة .
- أهمية ترتيب أولويات الترميم وفق درجة احتياج الأسرة .
- الحاجة إلى متابعة بعض الحالات بعد انتهاء أعمال الترميم .

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

12 الثاني عشر: نتائج استطلاع برنامج كفالة الأيتام

العبارة	نسبة الرضا
انتظام تقديم الدعم	87%
مناسبة الدعم للاحتياج	85%
الاهتمام بالأيتام	88%
التواصل مع الأسرة	84%
الأثر الاجتماعي للبرنامج	86%
متوسط الرضا	86%

ويظهر من نتائج الاستطلاع أن كفالة الأيتام حققت أعلى مستوى رضا بين البرامج المشمولة بالاستطلاع.

---

13 الثالث عشر: تحليل النتائج

أظهرت نتائج الاستطلاع أن مستوى رضا المستفيدين عن برامج الجمعية جاء بصورة عامة في مستوى جيد جداً، حيث بلغ متوسط الرضا عن البرامج محل القياس نحو 82%.

وجاءت النتائج على النحو التالي:

- كفالة الأيتام: 86%.
- السلال الغذائية: 84%.
- توزيع التمر: 83%.
- كسوة الشتاء: 81%.
- الأجهزة المنزلية: 79%.
- ترميم المساكن: 77%.

وتشير النتائج إلى أن البرامج الغذائية والمساعدات المباشرة حققت مستوى رضا مرتفعاً، بينما تحتاج برامج ترميم المساكن والأجهزة المنزلية إلى مزيد من المتابعة وتحسين سرعة الاستجابة للحالات.

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

14 الرابع عشر: أبرز نقاط القوة

من خلال تحليل نتائج الاستطلاع، تم تحديد أبرز نقاط القوة في:

1. تنوع برامج الجمعية .
2. ارتباط البرامج باحتياجات أساسية للمستفيدين .
3. ارتفاع مستوى الرضا العام .
4. رضا المستفيدين عن أسلوب تعامل العاملين .
5. وجود أثر واضح للمساعدات الغذائية والعينية .
6. ارتفاع مستوى الرضا عن برنامج كفالة الأيتام .
7. استفادة الأسر من البرامج الموسمية .

---

15 الخامس عشر: أبرز جوانب التحسين

المجال	الملاحظة	الإجراء المقترح
ترميم المساكن	طول فترة انتظار بعض الحالات	ترتيب الحالات حسب الأولوية
الأجهزة المنزلية	الحاجة إلى سرعة توفير الأجهزة	تحسين آلية الحصر والتوفير
كسوة الشتاء	اختلاف المقاسات	جمع المقاسات قبل التوزيع
السلال الغذائية	اختلاف حجم الأسر	مراعاة عدد أفراد الأسرة
التواصل	حاجة بعض المستفيدين إلى معلومات أوضح	تحسين قنوات التواصل
المتابعة	الحاجة لمعرفة أثر الخدمة بعد تقديمها	تنفيذ متابعة دورية للمستفيد

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

16 السادس عشر: مقترحات المستفيدين

تم تصنيف المقترحات والملاحظات الواردة من المستفيدين ضمن المجالات التالية:

المجال	المقترح
البرامج الغذائية	الاستمرار في توزيع السلال وزيادة تنوع محتوياتها
الأجهزة المنزلية	زيادة الاهتمام بالحالات التي تحتاج أجهزة أساسية
ترميم المساكن	إعطاء الأولوية للمساكن الأكثر احتياجاً
كسوة الشتاء	تنفيذ التوزيع قبل دخول فصل الشتاء
كفالة الأيتام	استمرار البرنامج وتطوير الخدمات المصاحبة
التواصل	توفير معلومات أوضح عن مواعيد وآلية الاستفادة

17 السابع عشر: خطة التحسين بناءً على نتائج الاستطلاع

الأولوية	مجال التحسين	الإجراء	المسؤول	موعد التنفيذ
1	ترميم المساكن	وضع آلية لترتيب الحالات حسب الأولوية	الإدارة التنفيذية	2026
2	الأجهزة المنزلية	تحديث حصر الاحتياج للأجهزة	مسؤول البرامج	2026
3	السلال الغذائية	مراجعة محتويات السلال حسب احتياجات الأسر	مسؤول البرامج	كل موسم
4	كسوة الشتاء	حصر المقاسات قبل التوزيع	مسؤول البرنامج	سنوياً
5	التواصل	تحسين رسائل التواصل مع المستفيدين	إدارة الجمعية	مستمر
6	قياس الرضا	تكرار استطلاع الرأي بعد البرامج	الجودة/البرامج	دورياً

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

18 الثامن عشر: مؤشرات قياس التحسين

المؤشر	نتيجة 2025	المستهدف
الرضا العام عن البرامج	82%	85%
الرضا عن السلال الغذائية	84%	87%
الرضا عن كسوة الشتاء	81%	85%
الرضا عن الأجهزة المنزلية	79%	84%
الرضا عن توزيع التمر	83%	86%
الرضا عن ترميم المساكن	77%	82%
الرضا عن كفالة الأيتام	86%	88%

19 التاسع عشر: خلاصة الاستطلاع

بناءً على تحليل نتائج استطلاع رأي المستفيدين لعام 2025م، والذي شمل 390مستفيداً من أصل 675 أسرة مستفيدة، تبين وجود مستوى رضا جيد جداً عن برامج الجمعية، بمتوسط عام بلغ 82%.

وأظهرت النتائج أن برامج كفالة الأيتام والسلال الغذائية وتوزيع التمر حققت مستويات رضا مرتفعة، في حين تم تحديد ترميم المساكن وتوزيع الأجهزة المنزلية كأبرز المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التطوير، خاصة فيما يتعلق بسرعة الاستجابة والمتابعة.

19.1اعتماد الملف

رئيس الجمعية

فايز محمد عبد الله