



جمعية البحوث الإسلامية بالرياض

# دراسة وتحليل استبيانات رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٤م



الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

## ملخص استجابات الفروع ٢٠٢٤

| الفرع             | عدد الأسر (تقريبي) | عدد الاستجابات | عدد الذين لم يستجيبوا | متوسط الرضا من ١٠ | الذكور | الإناث |
|-------------------|--------------------|----------------|-----------------------|-------------------|--------|--------|
| الغرب             | ٧٤٤                | ٦١٢            | ١٢٣                   | ٨,٣٢              | ١٣٧    | ٤٧٥    |
| الروضة والجنادرية | ٧٣١                | ١٧٨            | ٥٥٣                   | ٨,٣٣              | ٦٥     | ١١٣    |
| الشفاء والعزيزية  | ٧٨٧                | ٣٠٥            | ٤٨٢                   | ٨,١٥              | ٥٣     | ٢٥٢    |
| الشمال            | ٢٧٧                | ١٠٦            | ١٧١                   | ٨,٣٩              | ١٩     | ٨٧     |
| الفيحاء والفيصلية | ٦٠٢                | ١٢٧            | ٤٧٥                   | ٧,٩٢              | ٥٩     | ٦٨     |
| معكال والمرقب     | ٤٤٧                | ١٠٥            | ٣٤٢                   | ٨,٠٥              | ٣٤     | ٧١     |
| الربوة والنظيم    | ٠                  | ٤١             | ٠                     | ٨,٠٥              | ٠      | ٤١     |
| العريضاء          | ٤١٦                | ١٣٧            | ٢٧٩                   | ٨,٥٣              | ١٩     | ١١٨    |
|                   |                    |                |                       | ٧,٢١              |        |        |
|                   |                    |                |                       | ٨,٤٤              |        |        |
|                   |                    |                |                       | الرعي             |        |        |
|                   |                    |                |                       | التنموي           |        |        |
|                   |                    |                |                       | العام             |        |        |



الجمهورية العربية السورية

## مستوى تقديم الخدمات

| الفروع            | الرعية                                                                            |                                            | التنمية                                                                                       |             |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                   | الأعلى                                                                            | الأدنى                                     | الأعلى                                                                                        | الأدنى      |
| الغرب             | المساعدات المالية<br>التغذية العينية (السلال الغذائية واللحوم)<br>السلة الرمضانية | فرحة عيد، تجهيزات منزلية (أجهزة كهربائية). | التأهيل والتدريب (دورات تدريبية - عروض وظيفية)<br>رعاية تعليمية (تكاليف مدرسية-احتياجات طالب) | صحة وعلاج   |
| الروضة والجنادرية | السلة الرمضانية، المساعدات المالية التغذية<br>العينية (السلال الغذائية واللحوم)   | فرحة عيد، تجهيزات منزلية (أجهزة كهربائية). | التأهيل والتدريب (دورات تدريبية - عروض وظيفية)                                                | إسكان تنموي |
| الشفاء والعزيرية  | المساعدات المالية، السلة الرمضانية، التغذية<br>العينية (السلال الغذائية واللحوم)  | فرحة عيد، تجهيزات منزلية (أجهزة كهربائية)  | التأهيل والتدريب (دورات تدريبية - عروض وظيفية)<br>رعاية تعليمية (تكاليف مدرسية-احتياجات طالب) | إسكان تنموي |
| الشمال            | المساعدات المالية، التغذية العينية (السلال<br>الغذائية واللحوم)، السلة الرمضانية  | فرحة عيد، تجهيزات منزلية (أجهزة كهربائية)  | التأهيل والتدريب (دورات تدريبية - عروض وظيفية)<br>رعاية تعليمية (تكاليف مدرسية-احتياجات طالب) | إسكان تنموي |
| الفيحاء والفيصلية | المساعدات المالية، التغذية العينية (السلال<br>الغذائية واللحوم)، السلة الرمضانية  | فرحة عيد، تجهيزات منزلية (أجهزة كهربائية)  | التأهيل والتدريب (دورات تدريبية - عروض وظيفية)                                                | إسكان تنموي |
| معكال والمرقب     | المساعدات المالية، التغذية العينية (السلال<br>الغذائية واللحوم)، السلة الرمضانية  | فرحة عيد، تجهيزات منزلية (أجهزة كهربائية)  | التأهيل والتدريب (دورات تدريبية - عروض وظيفية)                                                | إسكان تنموي |
| الربوة والنظيم    | المساعدات المالية، التغذية العينية (السلال<br>الغذائية واللحوم)، السلة الرمضانية  | فرحة عيد، تجهيزات منزلية (أجهزة كهربائية)  | رعاية تعليمية (تكاليف مدرسية-احتياجات طالب)                                                   | صحة وعلاج   |
| العريحاء          | السلة الرمضانية، زكاة الفطر المساعدات<br>المالية،                                 | فرحة عيد، تجهيزات منزلية (أجهزة كهربائية)  | التأهيل والتدريب (دورات تدريبية - عروض وظيفية)<br>رعاية تعليمية (تكاليف مدرسية-احتياجات طالب) | صحة وعلاج   |



جمهورية إيران الإسلامية

## ملاحظات عامة:

- تتشابه الفروع في أن الخدمات الرعوية الأعلى هي المساعدات المالية، التغذية العينية، والسلة الرمضانية.
- تتشابه الفروع في أن الخدمات الرعوية الأدنى هي فرحة عيد وتجهيزات منزلية.
- الخدمات التنموية الأعلى في جميع الفروع هي التأهيل والتدريب.
- الخدمات التنموية الأقل تختلف بين الفروع، ولكن الإسكان التنموي يظهر كأقل الخدمات المقدمة في معظم الفروع.

## نقاط القوة المشتركة :

- تقديم مساعدات مالية وغذائية ورسائل رمضانية بكفاءة عالية.
- التركيز على التأهيل والتدريب لتنمية مهارات المستفيدين.
- مستوى عالٍ من الرضا العام عن الخدمات المقدمة.

## نقاط التحسين المشتركة :

- تطوير وتحسين خدمات "فرحة عيد" و"تجهيزات منزلية" لزيادة الإقبال عليها.
- العمل على فهم أسباب انخفاض الإقبال على الخدمات التنموية الأقل في كل فرع ومعالجتها.
- تبسيط عملية التسجيل عبر الموقع الإلكتروني وتوحيدها بين الفروع.
- الحفاظ على مستوى عالٍ من خدمة الرد على الاستفسارات والتجاوب مع الشكاوى في جميع الفروع.



جامعة المدينة العالمية

## أبرز نقاط القوة والضعف المجمع عليها لدى جميع الفروع على النحو التالي:

### **نقاط القوة:**

- **ارتفاع مستوى الرضا العام:** يتراوح متوسط تقييم الرضا بين ٧,٩٢ و ٨,٤١ من ١٠، مما يشير إلى رضا عام مرتفع عن الخدمات المقدمة في جميع الفروع وعلى مقياس من ١٠٠ حيث يتراوح متوسط التقييم بين ٧٩,٢٪ إلى ٨٤,١٪. وحصل فرع الشفا والعزيزية على أعلى نسبة تقييم، يليه فرع الروضة والجنادرية، ثم فرع الشمال وفرع الغرب، ثم فرع معكال والمرقب، وأخيرًا فرع الفيحاء والفيصلية.
- **سهولة الوصول والتسجيل عبر الموقع الإلكتروني:** أبدى غالبية المستفيدين عن رضاهم عن سهولة عملية التسجيل عبر الموقع الإلكتروني، حيث حصلت جميع الفروع على نسب عالية في تقييم "ممتاز" و"جيد".
- **جودة الخدمات الرعوية:** تحظى الخدمات الرعوية مثل "المساعدات المالية"، "السلة الرمضانية"، و"التغذية العينية" باهتمام عال بين المستفيدين في جميع الفروع.

### **نقاط الضعف:**

- **ضعف المشاركة في الخدمات التنموية:** لا تزال المشاركة في الخدمات التنموية مثل "التأهيل والتدريب" و"الرعاية التعليمية" محدودة في جميع الفروع، مما يشير إلى ضعف في الترويج لهذه الخدمات أو فجوة في الاحتياجات.
- **محدودية قنوات التواصل:** يعتمد المستفيدون بشكل كبير على الحضور الشخصي أو التواصل عبر تطبيق "واتساب"، بينما لا تزال قنوات التواصل الأخرى مثل "الاتصال" أقل استخدامًا.



الهيئة العامة للغذاء والدواء

- **الحاجة لتحسين خدمة العملاء:** على الرغم من ارتفاع مستوى الرضا العام، إلا أن هناك بعض المستفيدين غير الراضين عن خدمة الرد على الاستفسارات والتجاوب مع الشكاوى في جميع الفروع.
  - **الحاجة لتحسين تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني:** لا يزال استخدام الموقع الإلكتروني للتسجيل محدودًا في معظم الفروع، مما يشير إلى وجود حاجة ملحة لتحسين واجهة الموقع وتجربة المستخدم.
  - قلة عدد المشاركين من المستفيدين مقارنة بالعدد الإجمالي من الأسر.
- بشكل عام، يمكن القول أن الفروع تحقق **نجاحًا كبيرًا** في تقديم الخدمات الرعوية وتوفير تجربة سهلة للمستفيدين، ولكن هناك حاجة إلى بذل المزيد من الجهود لتحسين المشاركة في **الخدمات التنموية** وتطوير قنوات التواصل وخدمة العملاء.

#### التوصيات التالية لتحسين الخدمات المقدمة:

##### ١- تعزيز المشاركة في الخدمات التنموية:

- تنظيم حملات توعية للتعريف بأهمية الخدمات التنموية وفوائدها للمستفيدين.
- تقديم حوافز لتشجيع المستفيدين على المشاركة في هذه الخدمات، مثل تقديم دورات تدريبية مجانية أو منح دراسية.
- تطوير برامج وخدمات تنموية جديدة تلبي احتياجات المستفيدين وتتوافق مع اهتماماتهم.

##### ٢- تحسين قنوات التواصل:

- تخصيص فريق عمل متخصص للرد على استفسارات المستفيدين عبر مختلف القنوات في أسرع وقت ممكن.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للخدمات والتفاعل مع المستفيدين.



الهيئة العامة للغذاء والدواء  
Ministry of Health, Kingdom of Saudi Arabia

### ٣- تطوير تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني:

- تحسين واجهة المستخدم للموقع الإلكتروني لتسهيل عملية التسجيل والوصول إلى المعلومات.
- توفير دعم فني للمستخدمين الذين يواجهون صعوبة في استخدام الموقع الإلكتروني.
- تحديث المحتوى بشكل دوري وإضافة معلومات جديدة حول الخدمات والبرامج المقدمة.

### ٤- تحسين خدمة العملاء:

- تدريب الموظفين على مهارات خدمة العملاء لضمان تقديم خدمة عالية الجودة للمستخدمين.
- تخصيص قنوات لتلقي شكاوى المستخدمين والتعامل معها بفعالية.
- قياس مستوى رضا المستخدمين بشكل دوري واستخدام النتائج لتحسين الخدمة.

### ٥- تلبية الاحتياجات المحددة للمستخدمين:

- إجراء دراسات استقصائية لتحديد الاحتياجات المحددة للمستخدمين في كل فرع.
- تطوير برامج وخدمات جديدة تلبي هذه الاحتياجات.
- توفير خدمات مخصصة للفئات الأكثر احتياجًا، مثل كبار السن وذوي الإعاقة.



## ٦ - تعزيز الشفافية والمساءلة:

- نشر تقارير دورية حول أداء الفروع والخدمات المقدمة.
- تلقي ملاحظات المستفيدين والتعامل معها بشفافية.
- الوضوح والشفافية في الردود من قبل الباحث الاجتماعي في إمكانية تقديم الخدمة أو عدمها، وعدم تأميل المستفيد بما قد لا يتوافق مع سياسات ولوائح الجمعية.

بناءً على تحليل الردود الواردة على سؤال ما رأيك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية؟ (ملاحظة - مقترح)

تلخيص الآراء الإيجابية والسلبية المتفق عليها بين الفروع كما يلي:

الآراء الإيجابية المجمع عليها:

١. الإشادة بالخدمات المقدمة:

- تم التأكيد في الملف أن العديد من المستفيدين عبّروا عن رضاهم التام عن الخدمات المقدمة، ووصفوها بأنها "ممتازة" و"جيدة".

- تم ذكر أمثلة مثل "ممتاز"، "جيدة"، "رائعة".

٢. تقدير جهود الموظفين:

- أشاد المستفيدون بجهود الموظفين، خاصة في حسن التعامل والتعاون.

- تم ذكر أمثلة مثل "جدا ممتازة وأشكر الأستاذة ... جدا متعاونة وأسلوبها جدا رائع".



الهيئة العامة للإسكان

### ٣. الشكر والتقدير:

- عبر العديد من المستفيدين عن شكرهم وتقديرهم للجمعية، مع عبارات مثل "شكراً لكم"، "الله يعطيكم العافية".

### الآراء السلبية المجمع عليها:

#### ١. تأخير المساعدات:

- اشتكى العديد من المستفيدين من تأخر تقديم المساعدات، خاصة المساعدات الدراسية والرمضانية.
- تم ذكر أمثلة مثل "التأخير بتقديم المساعدة.. مثلاً تقديم المساعدة للدراسة أو رمضان تتم بعد دخول الوقت بأسبوع أو أسبوعين".

#### ٢. عدم المساعدة في سداد الإيجار وفواتير الكهرباء:

- أوضح بعض المستفيدين أن الجمعية لا تساعد في سداد الإيجار وفواتير الكهرباء، خاصة في فصل الصيف.
- تم ذكر مثال: "كذلك عدم المساعدة بسداد الإيجار وفاتورة الكهرباء بالصيف؛ لأنها بالشتاء تكون أقل فيمكن سدادها".

#### ٣. تأخر تسليم الوحدات السكنية:

- أعرب بعض المستفيدين عن استيائهم من تأخر تسليم الوحدات السكنية، حيث تم ذكر حالات لم يتم تسليم وحدات سكنية رغم التسجيل منذ عام ٢٠٢٢.

#### ٤. تدني مستوى معاملة بعض الموظفين:

- استاء بعض المستفيدين من تعامل بعض الموظفين أو الموظفات من تدني أسلوب التعامل في مواجهة الجمهور.



## المقترحات المجمع عليها من المستفيدين:

### ١. توفير بطاقات العثيم بدلاً من السلال الغذائية:

- اقترح العديد من المستفيدين توفير بطاقات شراء من أسواق العثيم بدلاً من السلال الغذائية، لتجنب هدر المواد الغذائية التي لا يحتاجونها.

### ٢. زيادة المساعدات المالية:

- طالب العديد من المستفيدين بزيادة المبالغ المالية المقدمة وتكرارها بشكل شهري.

### ٣. توفير سكن أو المساعدة في الإيجار:

- طلب العديد من المستفيدين المساعدة في توفير سكن أو دفع الإيجار، خاصةً للأسر التي تعاني من ضغوط مالية.

### ٤. تحسين سرعة تقديم الخدمات:

- طالب المستفيدون بتحسين سرعة تقديم الخدمات وتقليل التأخير في صرف المساعدات.



## التوصيات العامة:

١. الاستمرار في تقديم الخدمات بنفس الجودة والكفاءة.
٢. زيادة الجهود لتوفير الوحدات السكنية للمستحقين.
٣. تحسين سرعة الاستجابة للطلبات وتقليل التأخير في تقديم الخدمات.
٤. تنظيم دورات تدريبية للموظفين لتعزيز مهارات التواصل والتعامل مع المستفيدين.
٥. زيادة تفعيل الخدمات والبرامج التنموية للمستفيدين.
٦. إضافة دليل خدمات الجمعية في الموقع الإلكتروني بشكل واضح.
٧. التزام الباحثين بارتداء بطاقة تعريف العمل أثناء تأدية خدماتهم للمستفيدين.
٨. إضافة باركود تقييم للخدمات المقدمة ولممثل الخدمة (الموظف) في مكان الخدمة، أو إرسال رابط مباشر لهاتف المستفيد. (تنشأ من قبل قسم الجودة)
٩. إضافة باركود للموظف لتقييم تعامل المستفيد مع الجمعية. (تنشأ من قبل قسم الجودة)

تدقيق ومراجعة:  
مدير إدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي  
عبد الملك بن محمد الكثيري

إعداد:  
رئيس قسم الجودة والحوكمة  
عبد المجيد بن عبد المحسن الجار الله