



المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام



مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (35)

دراسة قياس رضا المستفيدين من خدمات المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام

1	منهجية الدراسة
2	تفاصيل العينة
3	ملخص النتائج للرضا العام عن جميع الخدمات
4	النتائج التفصيلية
5	مؤشرات الرضا عن المؤسسة



منهجية الدراسة

منهجية الدراسة

هدف الدراسة

يتلخص الهدف الرئيسي للدراسة من قياس رضا المستفيدين من تجربتهم مع "المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إزاء" وتحديد عوامل القوة والضعف في الخدمات وفرص التحسين في الخدمات المقدمة للمستفيدين.

منهجية الدراسة

تم تنفيذ الدراسة من خلال مقابلات هاتفية (Telephonic Interviews) بناءً لاستبيان مصمم خصيصاً وباللغة العربية. استهدفت الدراسة المستفيدين من الخدمات المقدمة من المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إزاء، وذلك بناء لقائمة الاتصال التي تم الحصول عليها من قبل فريق المؤسسة.

عينة الدراسة

تم تنفيذ 359 استبيان من قائمة البيانات التي تمت مشاركتها وقد تم تنفيذ الدراسة عن طريق الاتصال العشوائي من قائمة المستفيدين التي تم الحصول عليها من قبل فريق المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إزاء

أداة الدراسة

إعتمدت الدراسة على استبيان تم تصميمه من قبل شركة أم آي آي وفقاً لمتطلبات وأهداف الدراسة وقد تم مراجعة واعتماد الاستبيان من فريق المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إزاء.

تاريخ تنفيذ الدراسة

تم تنفيذ الدراسة في شهر نوفمبر 2024.

الخدمات وجوانب التقييم التي تمت تغطيتها في الدراسة



الرضا عن المؤسسة

- الرضا حول تجاوب المؤسسة مع المتطلبات والشكاوى
- الرضا عن وضوح وفعالية طرق التواصل
- الرضا حول مراعاة المؤسسة للاحتياجات الخاصة



الدعم والمكافآت التشجيعية

- خدمة سداد الرسوم الدراسي
- خدمة سداد رسوم اختبار القياس
- مكافأة التخرج التشجيعية
- مكافأة التفوق التشجيعية
- مكافأة النجاح التشجيعية
- مكافأة باحث عن عمل التشجيعية



الخدمات الملزمة

- خدمات السكن
- الاعانة الشهرية المالية
- الخدمات التعليمية
- التأهيل والتدريب
- خدمات التوظيف
- خدمات الدعم النفسي
- خدمات الفعاليات والأنشطة



المقابلات الهاتفية بمساعدة الحاسوب (CATI)

تاريخ البدء: تم البدء بتنفيذ المكالمات الهاتفية بالمستفيدين يوم 21 أكتوبر

تاريخ الانتهاء: تم الانتهاء من تنفيذ المكالمات الهاتفية بالمستفيدين يوم 13 نوفمبر

آلية التواصل المتبعة لجمع البيانات

- تم التواصل مع جميع الأرقام الخاصة بالمستفيدين من القائمة المرسلة من قبل المؤسسة وبلغت نسبة الإجابة 40% من مجمل العينة 891.
- في حال عدم الرد يتم إعادة الاتصال بكل مستفيد بحد أقصى ثلاث مرات لتعزيز نسبة الاستجابة.
- فيما يتعلق بالأرقام غير الصحيحة يتم فرزها وطلب تصحيحها من قبل المؤسسة وإعادة التواصل
- إذا كان وقت الاتصال غير مناسب للمستفيد يتم تسجيل الوقت المطلوب وإعادة الاتصال وفقاً للوقت المناسب.

مراحل التنفيذ وجمع البيانات



تفاصيل العينة

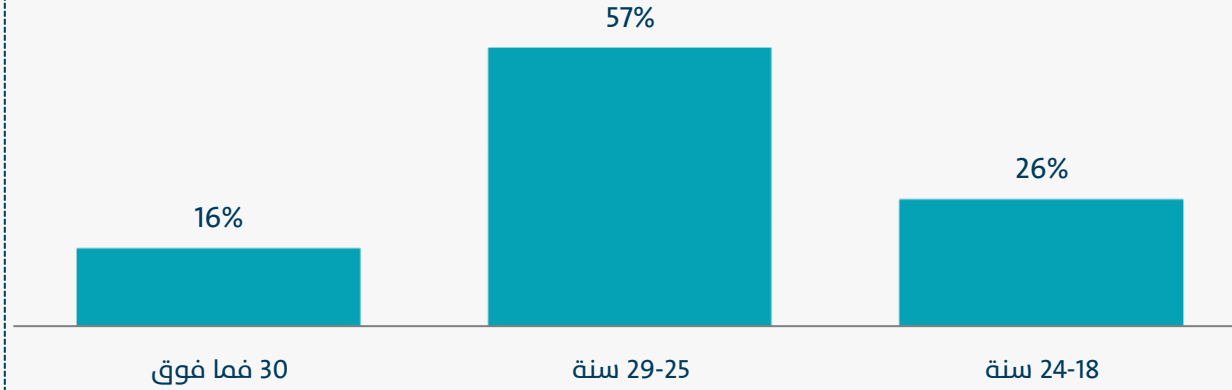
تفاصيل العينة

الجدول يوضح عدد المستفيدين من مختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسة خلال آخر 12 شهرًا. لضمان دقة التقييم، نبدأ بسؤال المستفيدين عن الخدمات التي استفادوا منها خلال هذه الفترة، مما يضمن نتائج تقييم منطقية وتدعم تحسين كفاءة توزيع الموارد

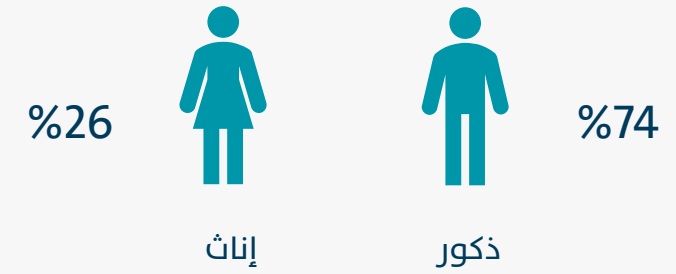
العينة لكل خدمة	تفاصيل العينة لكل خدمة من الخدمات التي تم الاستفادة منها
294	خدمات السكن
357	الإعانة الشهرية المالية
163	الخدمات التعليمية والتي تشمل الدعم الدراسي النقل المدرسي وخدمات الابتعاث الخ
136	التأهيل والتدريب
78	خدمات التوظيف
92	خدمات الدعم النفسي
189	خدمات الفعاليات والأنشطة الترفيهية

تفاصيل العينة

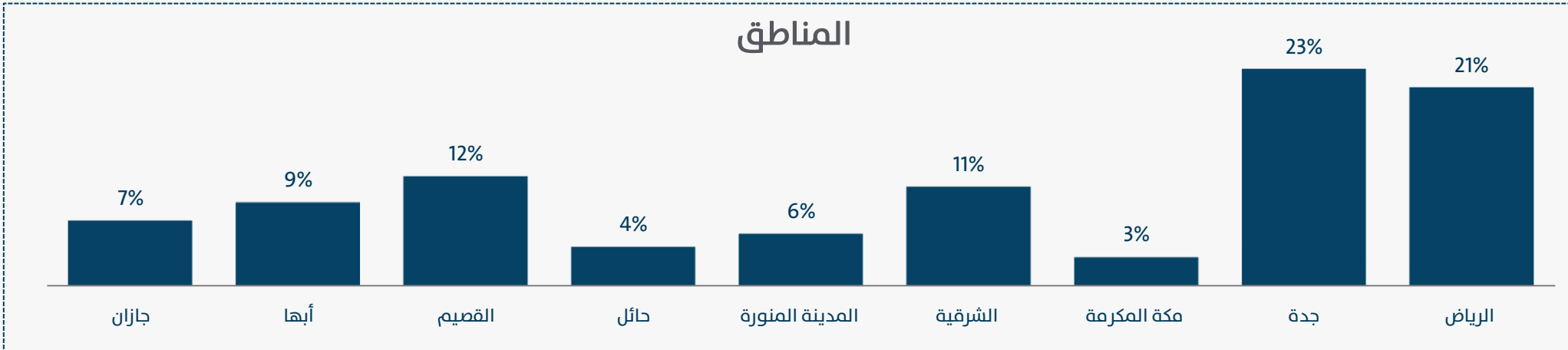
العمر



الجنس



المناطق



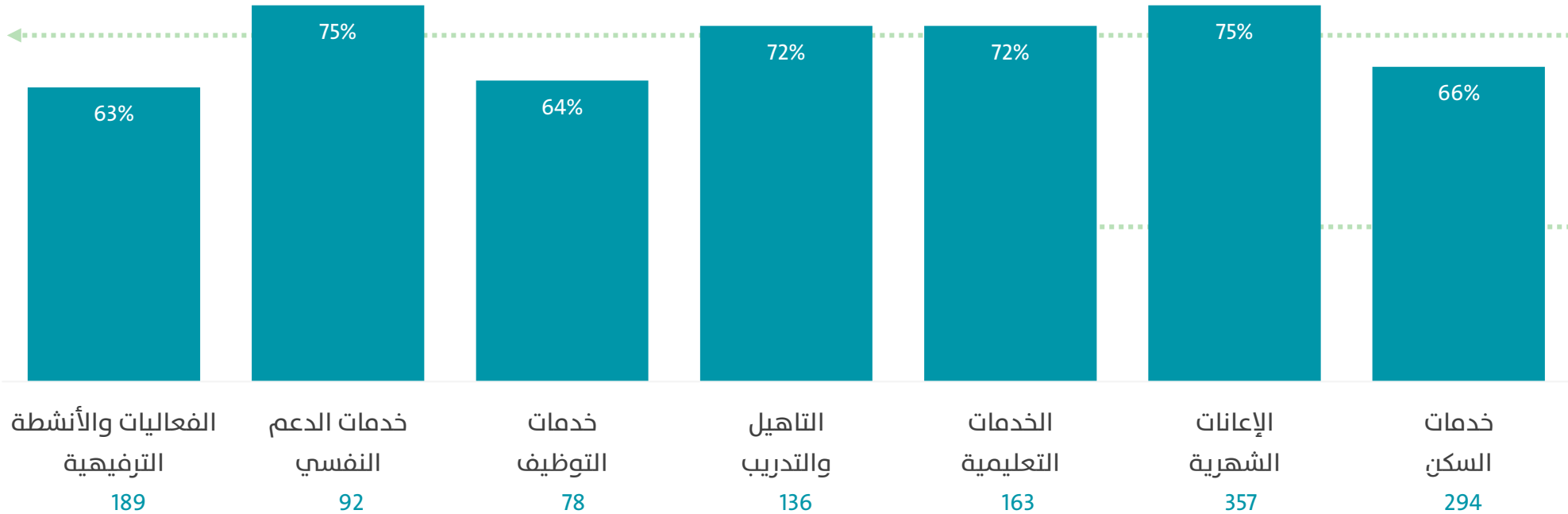
ملخص النتائج للرضا العام عن جميع الخدمات

المؤشر العام لرضا المستفيدين عن المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إزاء - (التقييم بدرجة 4 و5)

تحسن مؤشر الرضا العام عن جميع الخدمات المقدمة من المؤسسة للمستفيدين إلى 70% للعام 2024.

مؤشر الرضا العام لجميع الخدمات

بمتوسط 70%



العينة لكل خدمة

العام 2023

العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 67%

نسبة مجمل المؤشر 70%

النتائج التفصيلية

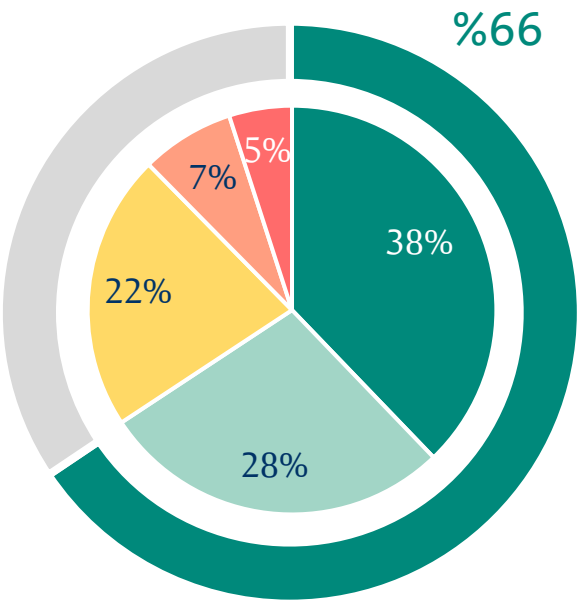
خدمات السكن

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات السكن

تحسن مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات السكن بنسبة طفيفة ليصل إلى 66% في 2024 مقارنة بـ 65% في 2023، مع أعلى رضا لخدمة "إيجار السكن" (74%) وأقل رضا لخدمة "الصيانة الدورية" (26%).

المؤشر العام لرضا المستفيدين "خدمات السكن"

العينة الإجمالية - 294



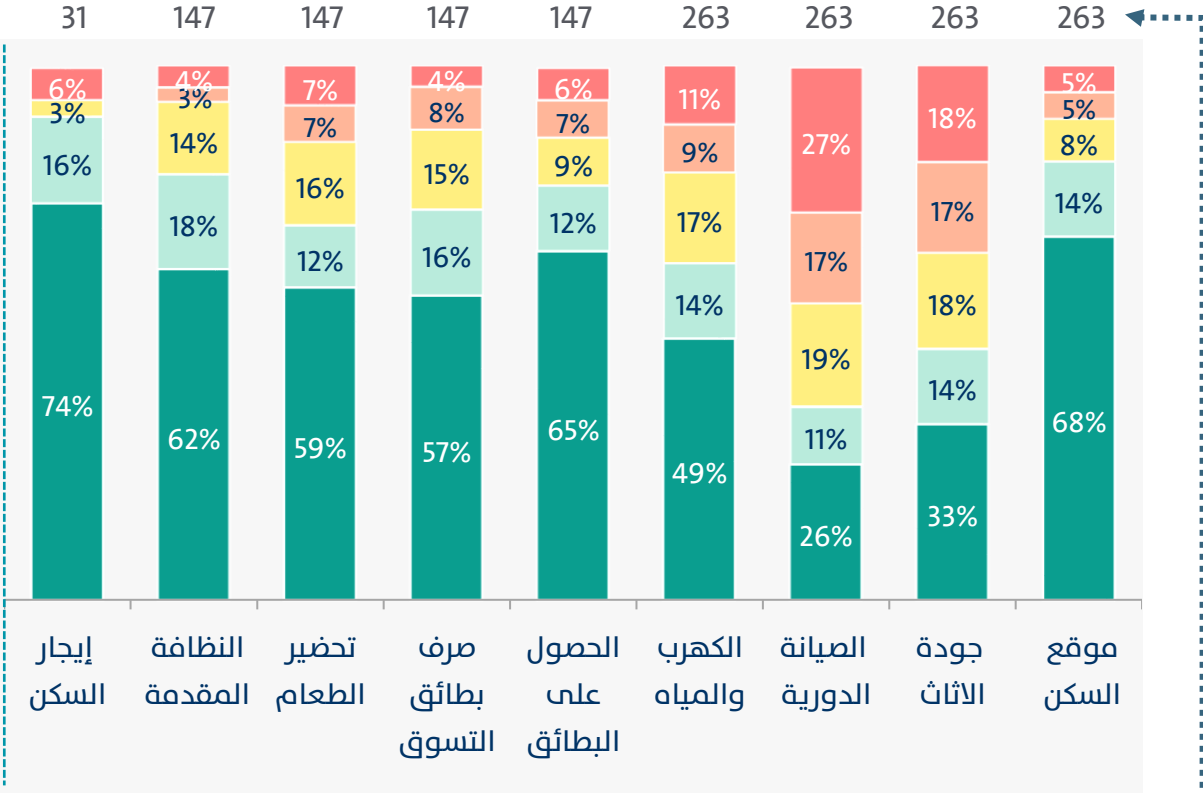
العام 2023

العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 65%

نسبة مجمل المؤشر 66%

الرضا حول مختلف خدمات السكن المقدمة



العينة لكل خدمة

راضي للغاية | راضي الى حد ما | محايد | غير راضي نوعاً ما | غير راضي اطلاقاً

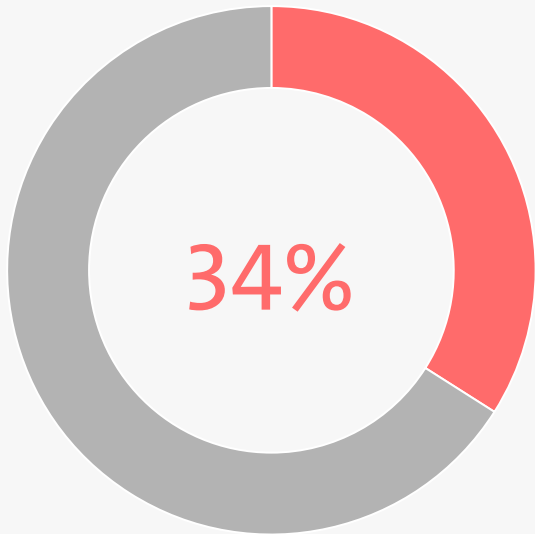
مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات السكن

نسبة عدم رضا المستفيدين عن خدمات السكن بلغت 34%، ويرجع ذلك إلى مشاكل في الصيانة والتنظيف والموقع، بالإضافة إلى عدم استقرار الكهرباء، وتدني جودة الدعم والعمارة، واحتياج البيوت للترميم.

العينة الإجمالية - 102

نسبة عدم الرضا عن خدمات السكن وجوانب عدم الرضا بكلمات المستفيدين

مشاكل الصيانة	الصيانة سيئة وبطيء التنفيذ	جودة الصيانة تحتاج إلى تحسين
الموقع	موقع السكن غير مناسب	العمارة غير جيدة
النظافة	سوء نظافة العمال	خدمات النظافة غير جيدة تحتاج تحسين
المياه والكهرباء	لكهرباء غير مستقرة	لا يوجد صيانة دورية
السكن	السكن غير صالح للعيش	البيت قديم ويحتاج ترميم
مشاكل الدعم	مبلغ الدعم في بطاقة التسوق قليل	مشاكل في بطاقات بنده والعثيم



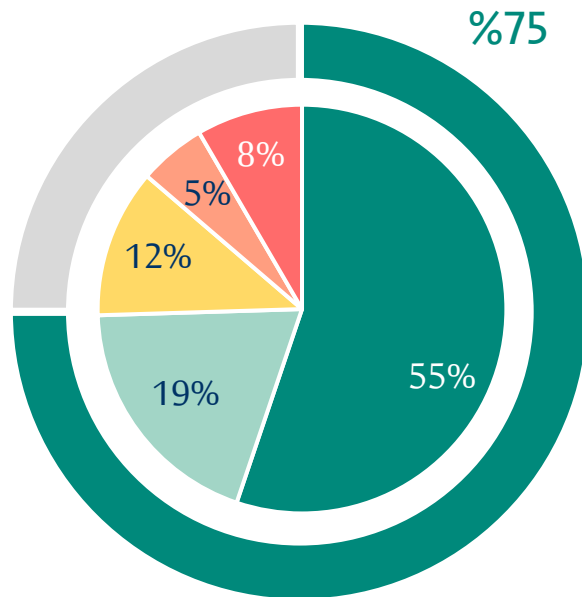
خدمات الإعانة الشهرية

مؤشر رضا المستفيدين عن الإعانة الشهرية

ارتفع مؤشر رضا المستفيدين عن الإعانة الشهرية من 54% في عام 2023 إلى 75% في عام 2024.

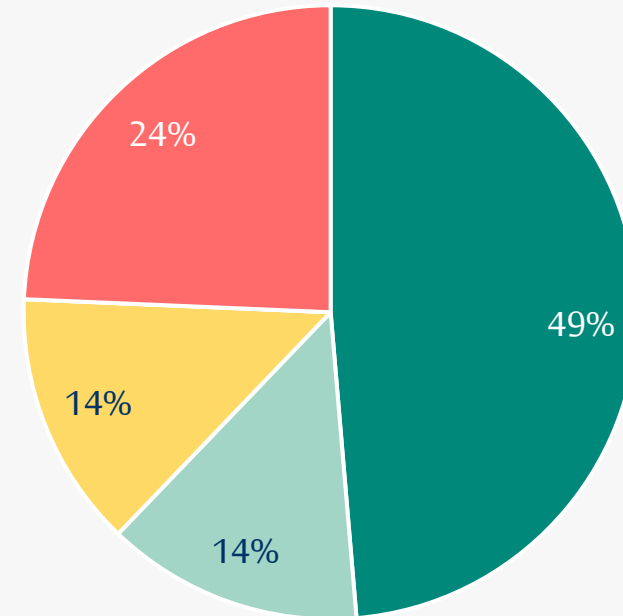
المؤشر العام لرضا المستفيدين "الإعانة الشهرية"

العينة الإجمالية - 357



الرضا عن إعانة الطفل المقدمة من إخاء

37 مستفيد من الإناث فقط



العام 2023

العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 54%

نسبة مجمل المؤشر 75%

العينة للخدمة

غير راضي إطلاقاً

غير راضي نوعاً ما

محايد

راضي الى حد ما

راضي للغاية

مؤشر رضا المستفيدين عن الإعانة الشهرية

نسبة عدم رضا المستفيدين عن الإعانة الشهرية بلغت 25%، ويرجع ذلك إلى سياسات الإعانة مثل قطع الإعانة بعد التخرج، قلة مبلغ الإعانة مقارنة بتكاليف المعيشة، وعدم رفع الإعانة لمن تجاوز عمر 30 عامًا.

العينة الإجمالية - 95

نسبة عدم الرضا عن الإعانة الشهرية وجوانب عدم الرضا بكلمات المستفيدين

الإعانة قليلة مقارنة بالغلاء المعيشي

قطع الإعانة بعد التخرج

نرجو عدم خفض الإعانة بعد التخرج

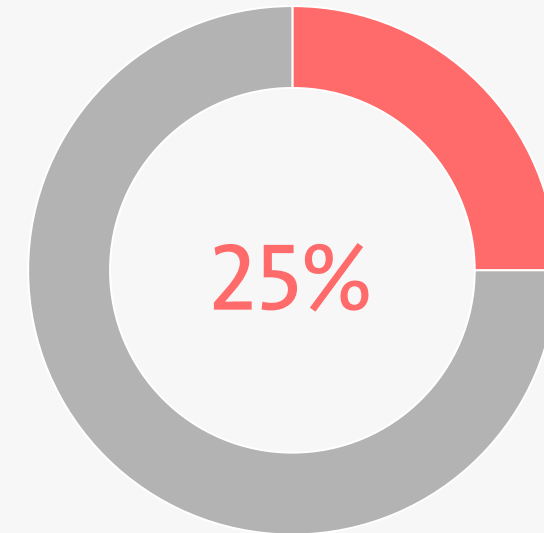
عدم صرف الإعانة للمستفيدين بعمر 30 وما فوق

عند انقطاع الإعانة لا يتم صرفها مرة أخرى عند الحاجة

لأنهم يتأخرون ويحولونا بعد الوقت المحدد

مشاكل إجراءات الحصول على الإعانة

مشاكل أخرى متعلقة بالإعانة المياه والكهرباء



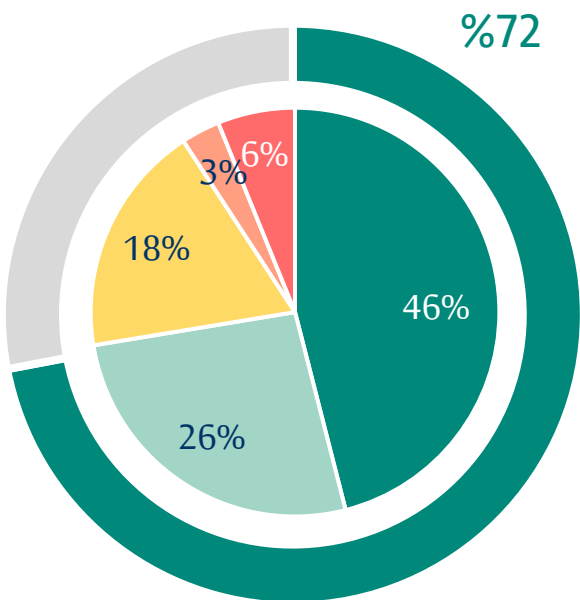
الخدمات التعليمية

مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية

مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية بلغ 72% في عام 2024 مقارنة بـ 73% في عام 2023، مع أعلى رضا عن "مكافأة النجاح" و"مكافأة التفوق"

المؤشر العام لرضا المستفيدين "الخدمات التعليمية"

العينة الإجمالية - 163



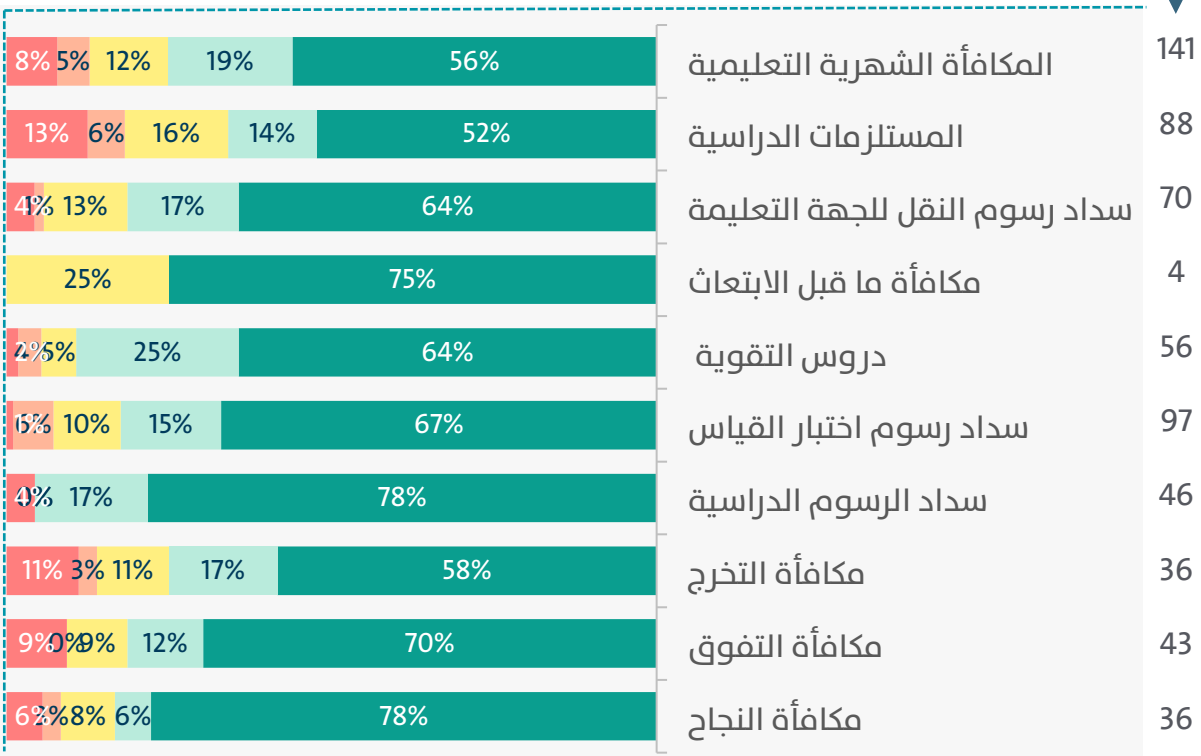
العام 2023

العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 73%

نسبة مجمل المؤشر 72%

الرضا حول مختلف الخدمات التعليمية المقدمة



العينة لكل للخدمة

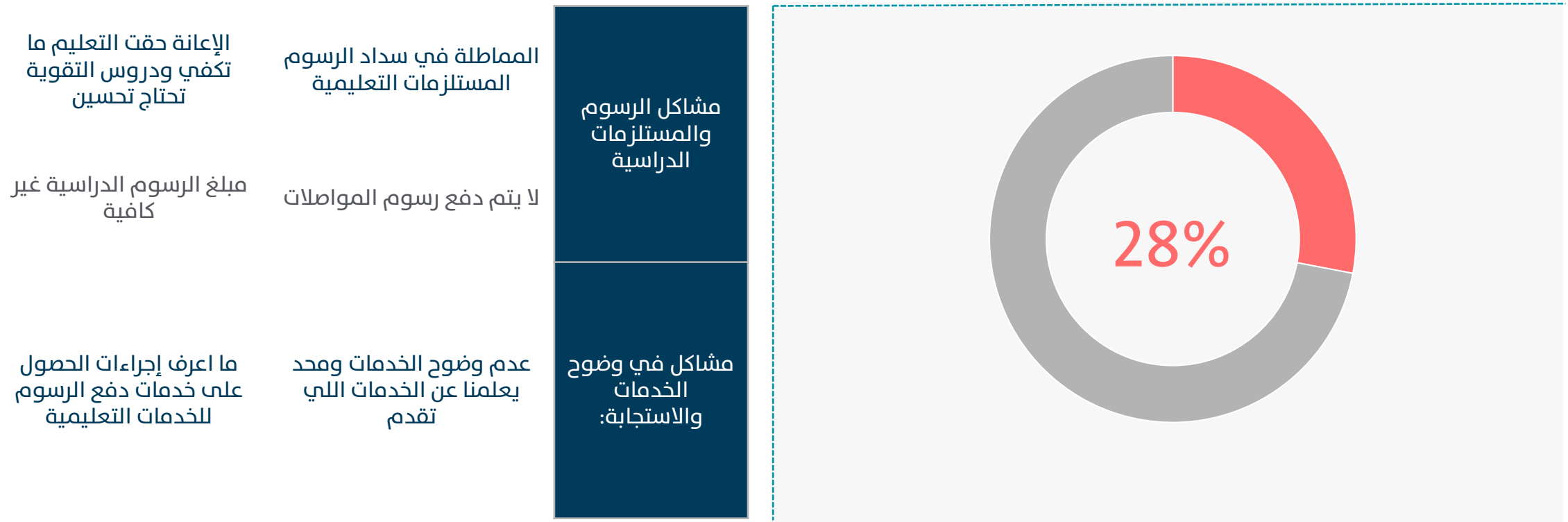
راضي للغاية | راضي الى حد ما | محايد | غير راضي نوعا ما | غير راضي اطلاقاً

مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية

نسبة عدم رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية بلغت 28%، ويرجع ذلك إلى مشاكل الرسوم والمستلزمات الدراسية، مثل المماثلة في سدادها، وعدم دفع رسوم المواصلات، وعدم كفاية مبلغ الرسوم الدراسية، بالإضافة إلى عدم وضوح الخدمات المقدمة وآليات الاستجابة.

العينة الإجمالية - 45

نسبة عدم الرضا عن الخدمات التعليمية وجوانب عدم الرضا بكلمات المستفيدين



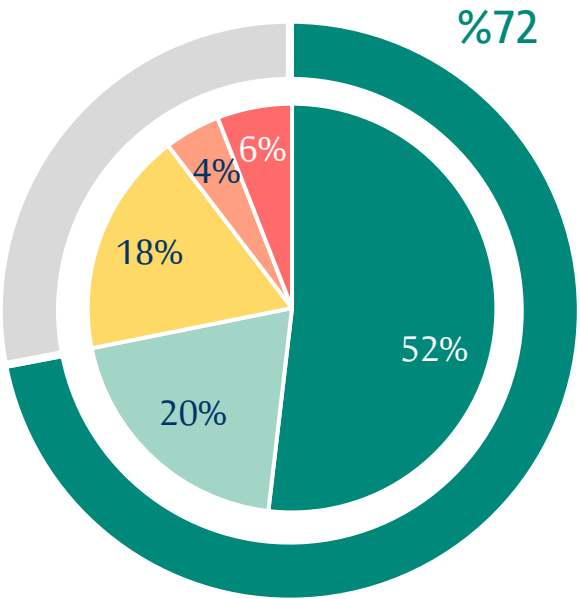
خدمات التأهيل والتدريب

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التأهيل والتدريب

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التأهيل والتدريب بلغ 72% في عام 2024 مقارنة بـ 73% في عام 2023

المؤشر العام لرضا المستفيدين "التأهيل والتدريب"

العيينة الإجمالية - 136



العام 2023

العام 2024

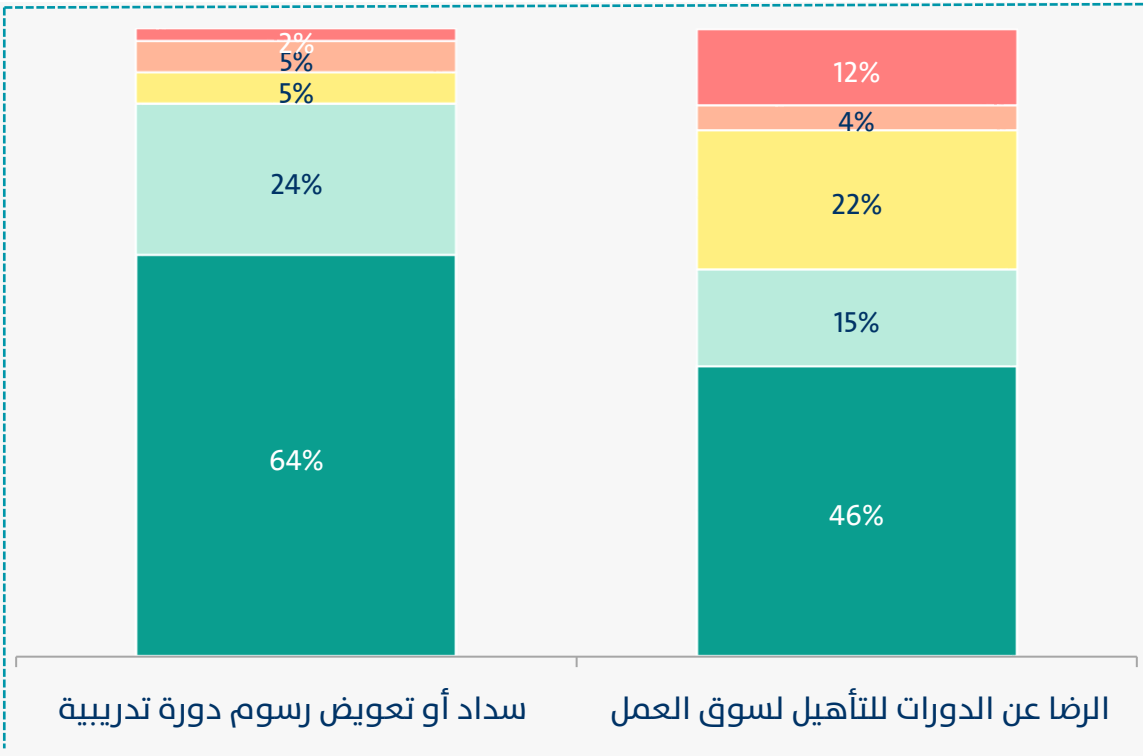
نسبة مجمل المؤشر 73%

نسبة مجمل المؤشر 72%

الرضا حول مختلف خدمات التأهيل والتدريب المقدمة

55 مستفيد

136 مستفيد



سداد أو تعويض رسوم دورة تدريبية

الرضا عن الدورات للتأهيل لسوق العمل

العيينة لكل خدمة

راضي للغاية | راضي الى حد ما | محايد | غير راضي نوعا ما | غير راضي اطلاقاً

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التأهيل والتدريب

نسبة عدم رضا المستفيدين عن خدمات التأهيل والتدريب بلغت 28%، ويرجع ذلك إلى غياب دورات تدريب مؤهلة لسوق العمل، التأخير في تقديم الدورات، وعدم الموافقة بسرعة على طلبات السداد، بالإضافة إلى حاجة الدورات للتحديث لتواكب متطلبات المستقبل.

العينة الإجمالية - 39

نسبة عدم الرضا عن خدمات التأهيل والتدريب وجوانب عدم الرضا بكلمات المستفيدين

لا يوجد دورات تدريب وتأهيل الآن وأيضا يفضل أن يتم عملها عن بعد

لا يوجد دورات تأهيل وتدريب لسوق العمل

كلها أشياء أخذتها وأنا بالثانوي أحتاج دورات تتحدث عن 2030

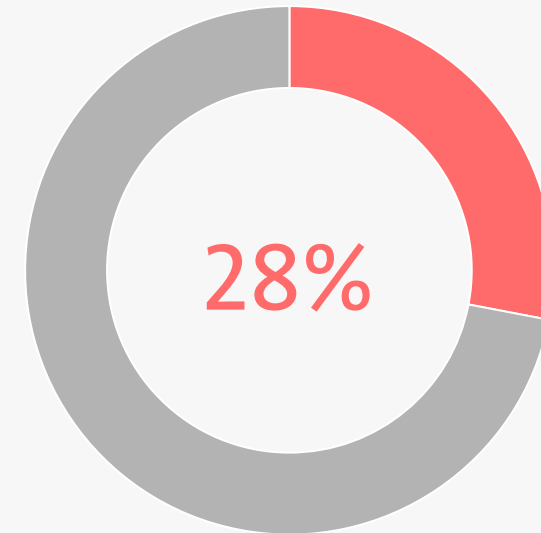
لان في تأخير على الدورات وبعضهم يقولون ما تقبل شهادتك

عدم الموافقة بسرعة والاستجابة بطيئة والمماطلة

تأخير في سداد الدورات التي يتم طلبها من قبل الأبناء

مشاكل في تقديم الدورات التدريبية:

مشاكل الاستجابة والتأخير:



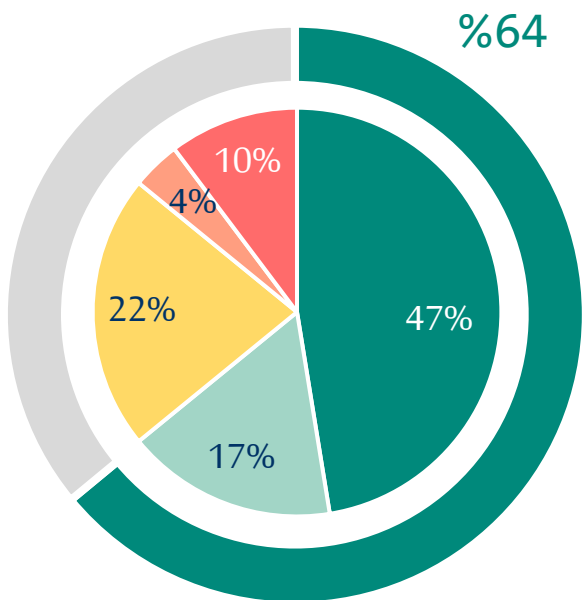
خدمات التوظيف

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التوظيف

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التوظيف انخفض إلى 64% في عام 2024 مقارنة بـ 69% في عام 2023

المؤشر العام لرضا المستفيدين "التوظيف"

العينة الإجمالية - 78



العام 2023

نسبة مجمل المؤشر 69%

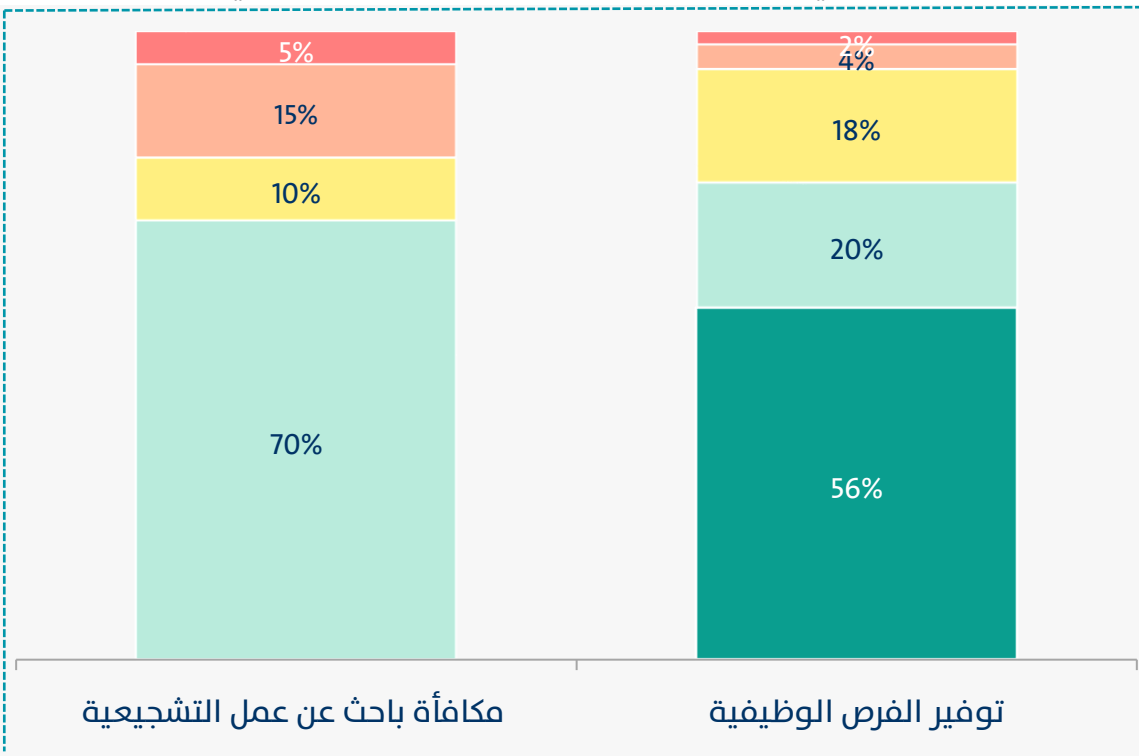
العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 64%

الرضا حول مختلف خدمات التوظيف المقدمة

20 مستفيد

45 مستفيد



مكافأة باحث عن عمل التشجيعية

توفير الفرص الوظيفية

العينة لكل خدمة

غير راضي إطلاقاً

غير راضي نوعاً ما

محايد

راضي الى حد ما

راضي للغاية

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التوظيف

نسبة عدم رضا المستفيدين عن خدمات التوظيف بلغت 36%، ويرجع ذلك إلى عدم توفير فرص وظيفية مناسبة للتخصص، بطء الاستجابة والتأخير في التوظيف، وعدم وجود خيارات توظيفية ملائمة للمتقدمين.

العينة الإجمالية - 28

نسبة عدم الرضا عن خدمات التوظيف وجوانب عدم الرضا بكلمات المستفيدين

لان أكلهمم أبي وظائف وما شوف شي وأقعد شهور على ماردون لي

لا يتم المتابعة وتوفير الوظائف

ما في خيارات توظيفية مناسبة للابن

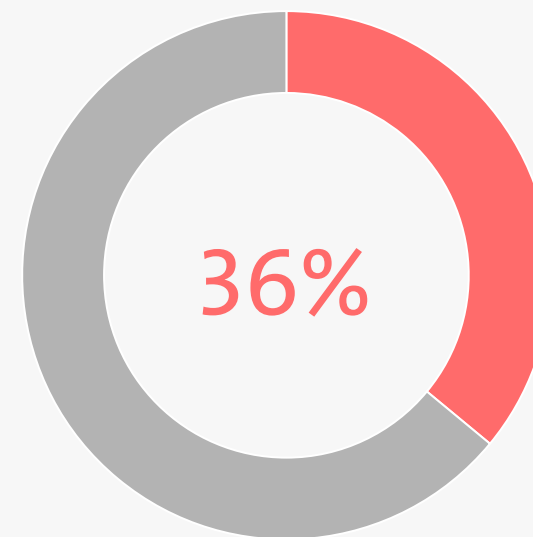
لا يتم تقديم فرص وظيفية مناسبة للتخصص

ما يسألون لازم حنا نطالبهم

بطء الاستجابة والتأخير في التوظيف

مشاكل التوظيف:

مشاكل الاستجابة والتأخير:



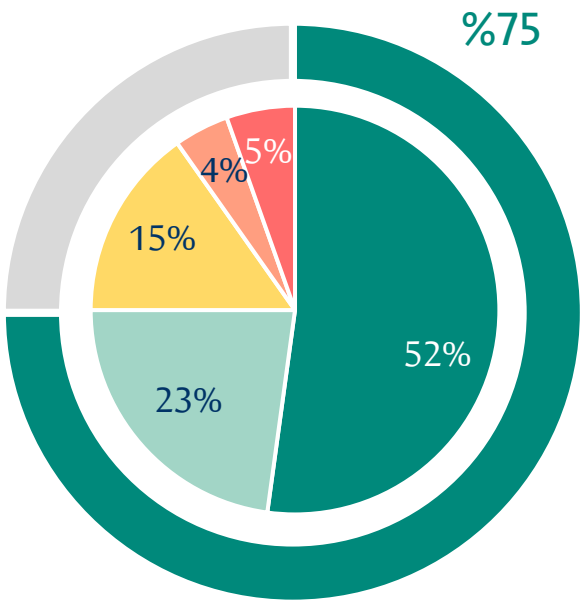
خدمات الدعم النفسي

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الدعم النفسي

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الدعم النفسي ارتفع إلى 75% في عام 2024 مقارنة بـ 72% في عام 2023.

المؤشر العام لرضا المستفيدين "خدمات الدعم النفسي"

العينة الإجمالية - 92



العام 2023

العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 72%

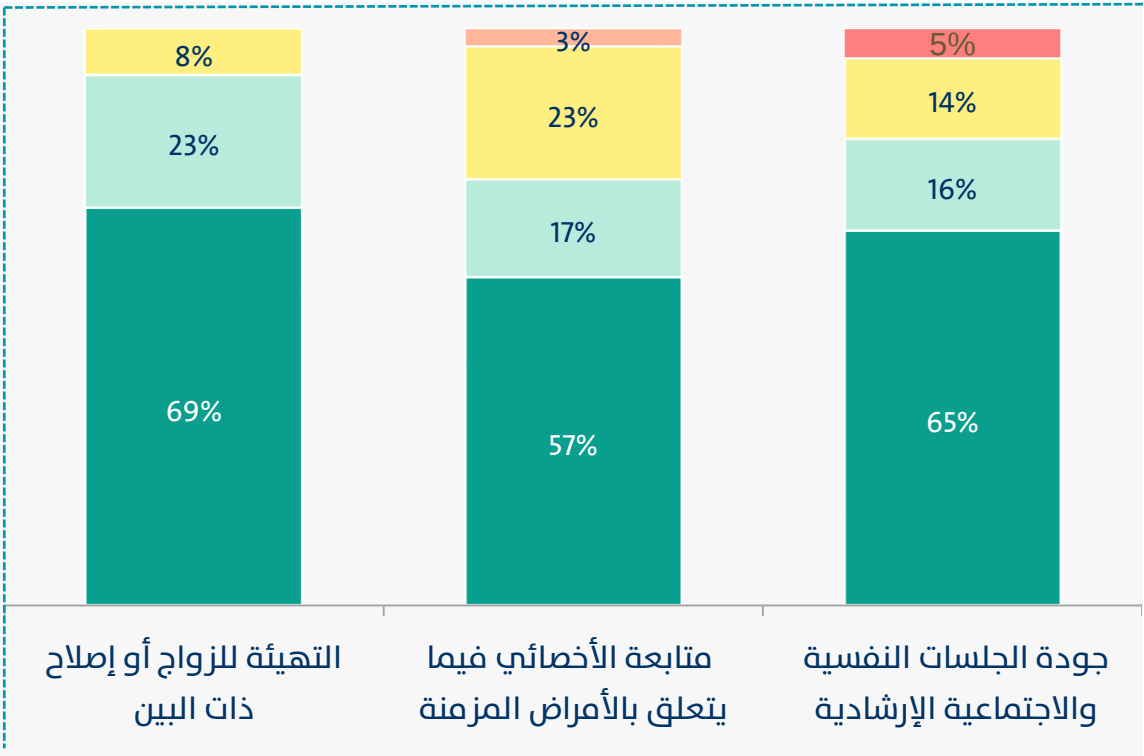
نسبة مجمل المؤشر 75%

الرضا حول مختلف خدمات الدعم النفسي

13 مستفيد

30 مستفيد

43 مستفيد



التهيئة للزواج أو إصلاح ذات البين

متابعة الأخصائي فيما يتعلق بالأمراض المزمنة

جودة الجلسات النفسية والاجتماعية الإرشادية

العينة لكل خدمة

غير راضي اطلاقاً

غير راضي نوعا ما

محايد

راضي الى حد ما

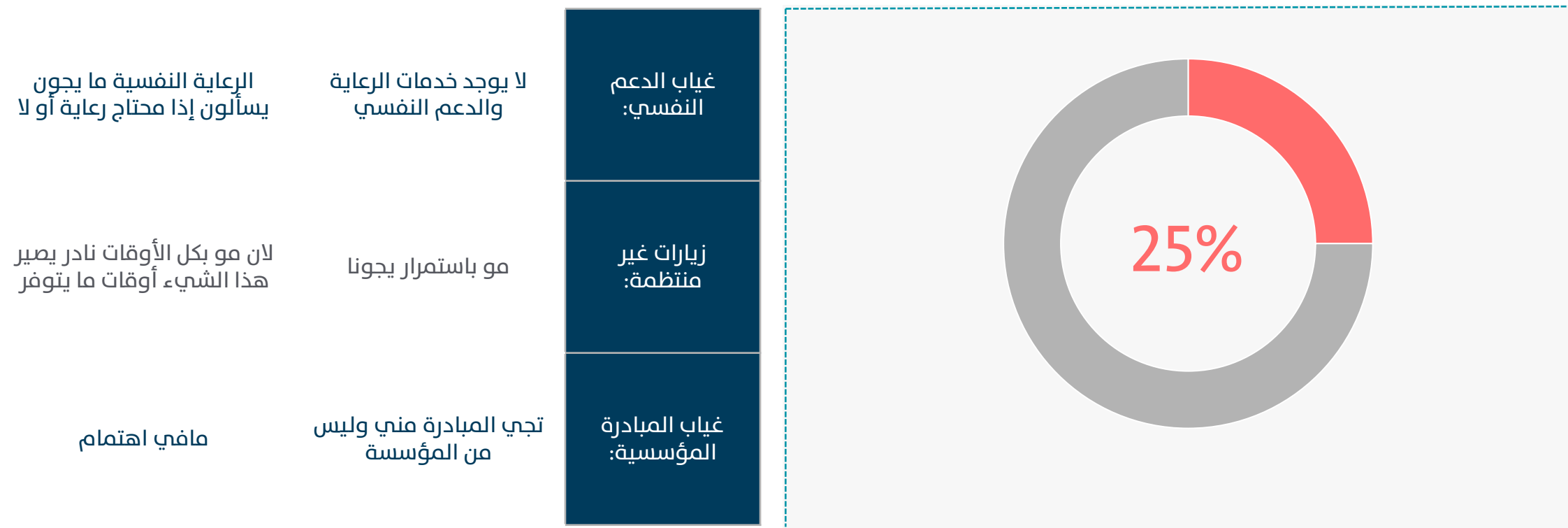
راضي للغاية

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الدعم النفسي

نسبة عدم رضا المستفيدين عن خدمات الدعم النفسي بلغت 25%، ويرجع ذلك إلى غياب خدمات الرعاية النفسية والدعم، عدم انتظام الزيارات، وغياب المبادرة والاهتمام من المؤسسة تجاه احتياجات المستفيدين.

العينة الإجمالية - 24

نسبة عدم الرضا عن خدمات الدعم النفسي وجوانب عدم الرضا بكلمات المستفيدين



خدمات الفعاليات والأنشطة الترفيهية

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الفعاليات والأنشطة الترفيهية

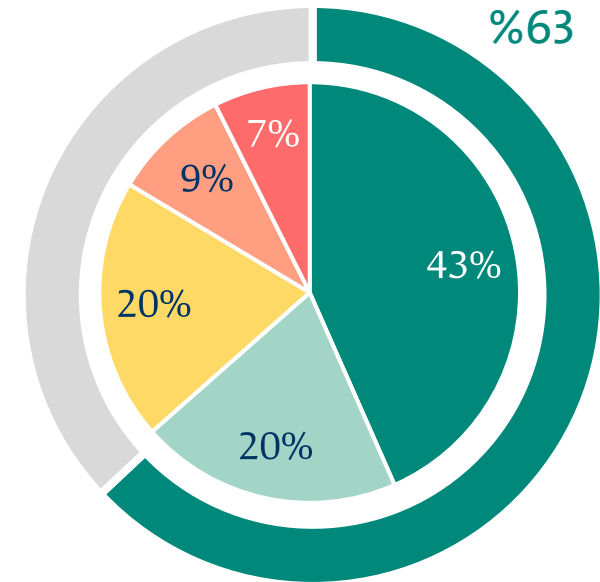
مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الفعاليات والأنشطة الترفيهية يشير إلى أن 63% من المستفيدين راضون تماماً، مع وجود اقتراحات لتحسينها تشمل تنويع الفعاليات، تحسين التخطيط والتمويل، إشراك الأبناء في تصميم الأنشطة، والتركيز على فعاليات تعليمية وثقافية وسفر أكثر تنوعاً.

العينة الإجمالية - 189

أبرز الاقتراحات لتطوير وتحسين الفعاليات والأنشطة الترفيهية

- تطوير وتنوع الفعاليات: اقتراح فعاليات جديدة ومختلفة عن المعتاد.
- معالجة ضعف التخطيط والتمويل: زيادة الأنشطة من خلال تحسين التمويل والتخطيط.
- إشراك الأبناء: أهمية أخذ آراء الأبناء في تصميم الفعاليات.
- تحقيق التنوع: تفادي تكرار الفعاليات الحالية وتقديم فعاليات متنوعة.
- تطوير الأنشطة الثقافية: التركيز على فعاليات تعليمية وثقافية.
- اقتراحات السفر: التركيز على السفر كجزء من الفعاليات.

المؤشر العام لرضا المستفيدين "الفعاليات والأنشطة الترفيهية"



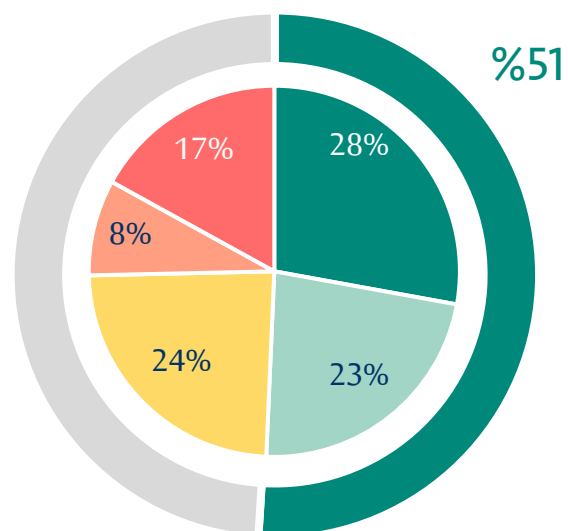
مؤشرات الرضا عن المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إزاء

مؤشرات الرضا عن المؤسسة

تحسنت مؤشرات الرضا عن المؤسسة بشكل عام، حيث بلغ رضا المستفيدين عن مراعاة الاحتياجات 51%، ووضوح طرق التواصل 57%، بينما ظل تجاوب المؤسسة مع الطلبات والشكاوى الأقل بنسبة 38%.

العينة الإجمالية - 359

مدى مراعاة المؤسسة لاحتياجاتك الخاصة



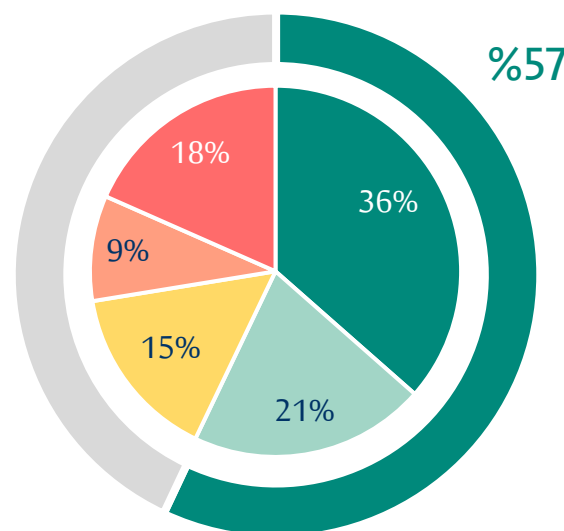
العام 2023

العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 42%

نسبة مجمل المؤشر 51%

وضوح وفعالية طرق التواصل مع المؤسسة



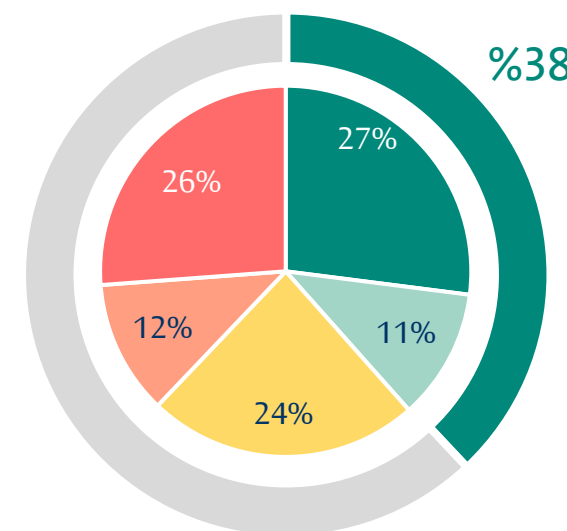
العام 2023

العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 48%

نسبة مجمل المؤشر 57%

تجاوب المؤسسة مع الطلبات والشكاوى



العام 2023

العام 2024

نسبة مجمل المؤشر 29%

نسبة مجمل المؤشر 38%

خلاصة النتائج والتوصيات

خلاصة النتائج والتوصيات

الخدمة	النتائج	التوصيات
خدمات السكن	34% 66%	تحسين خدمات الصيانة والتنظيف وضمان استقرار الكهرباء. بالإضافة إلى ترميم المساكن لتصبح أكثر ملاءمة لاحتياجات المستفيدين.
خدمات الاعانة الشهرية المالية	25% 75%	إعادة النظر في سياسة وقف الإعانة بعد التخرج لضمان دعم المستفيدين حتى تحقيق الاستقرار المهني
الخدمات التعليمية	28% 72%	تسريع سداد الرسوم الدراسية، وتحسين خدمات النقل للطلاب. مع توفير وضوح أفضل حول الخدمات وآليات الاستفادة منها
خدمات التأهيل والتدريب	28% 72%	تقديم دورات تدريبية متخصصة تلأئم متطلبات سوق العمل، وتسريع الموافقات على طلبات السداد
خدمات التوظيف	36% 64%	وفير فرص وظيفية تناسب تخصصات المستفيدين، مع تحسين سرعة الاستجابة لطلبات التوظيف
خدمات الدعم النفسي	25% 75%	تعزيز الزيارات المنتظمة وتقديم دعم نفسي شامل يلبي احتياجات المستفيدين
خدمات الفعاليات والأنشطة	37% 63%	تنويع الأنشطة الثقافية والترفيهية، وإشراك المستفيدين في تصميمها لضمان تحقيق قيمة مضافة



شكراً لكم