



Market Insight International
Your Trusted Research Partner

تقرير النتائج:

قياس رضا المستفيدين من خدمات المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إحاء

لصالح:

المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إحاء

المؤسسة الخيرية
لرعاية الأيتام



التاريخ: ٠٧ سبتمبر ٢٠٢٣م

منهجية الدراسة	1
نتائج الدراسة	2
خلاصة النتائج والتوصيات	٣



هدف الدراسة

يتلخص الهدف الرئيسي للدراسة من قياس رضا المستفيدين من تجربتهم مع "المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إحاء" 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 الملزمة من المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إحاء، وذلك بناء لقائمة الاتصال التي تم الحصول عليها من قبل فريق المؤسسة.

عينة الدراسة

العينة المستهدفة من الدراسة هي ٣٠٠ وقد تم اختيار العينة بناء للطريق الاتصال العشوائي الممنهج من قائمة المستفيدين التي تم الحصول عليها من قبل فريق المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إحاء.

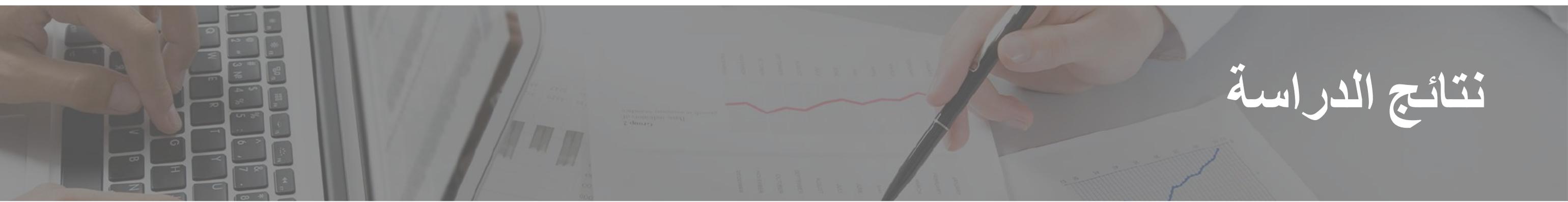
- الفئة الأولى – الذكور في البيت النموذجي من عمر ١٨ الى ٢٥ :
 - الفئة الثانية – الذكور (شقة او مبتعث او خارج اسكانات إحاء):
 - الفئة الثالثة – الاناث جميع الفئات والاعمال:
- ١٠٠ مقابلة
- ١٥٥ مقابلة
- ٤٥ مقابلة

أداة الدراسة

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

تاريخ تنفيذ الدراسة

تم تنفيذ الدراسة في شهر أغسطس ٢٠٢٣.

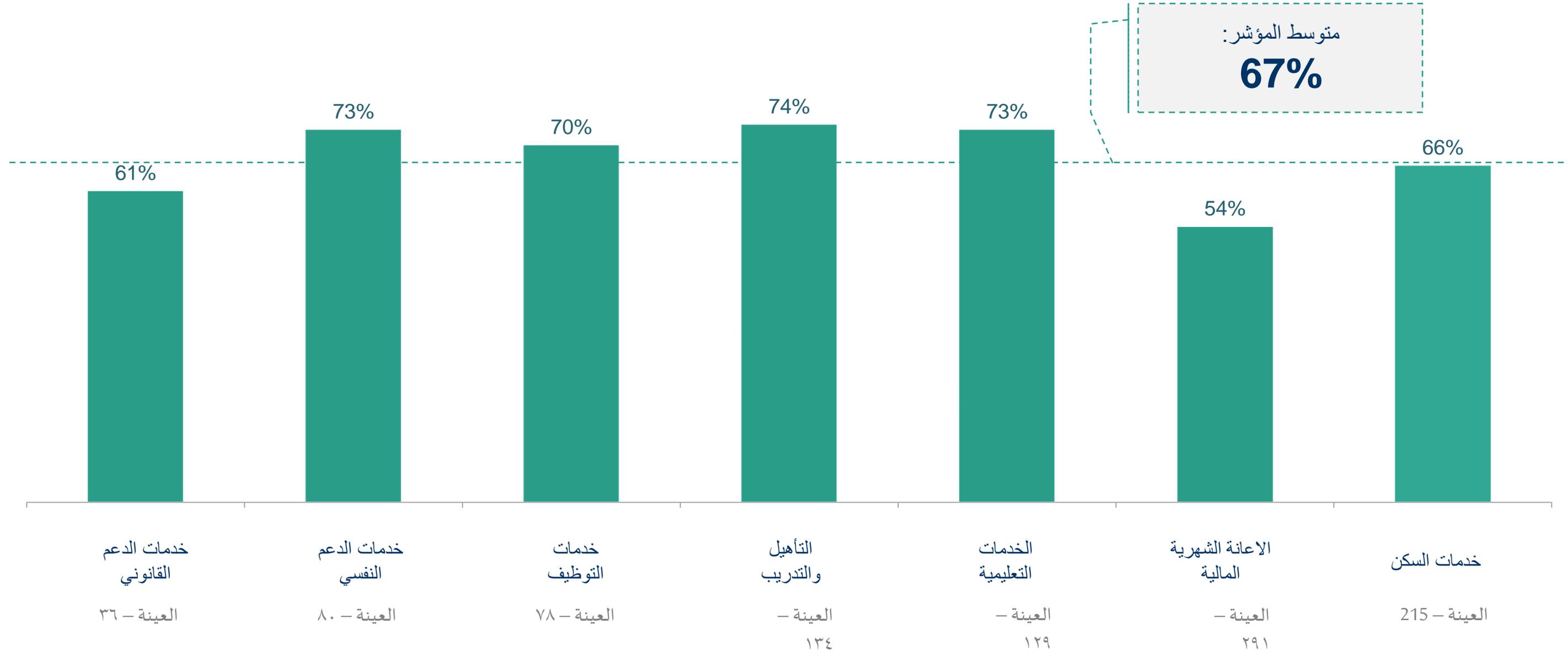


نتائج الدراسة



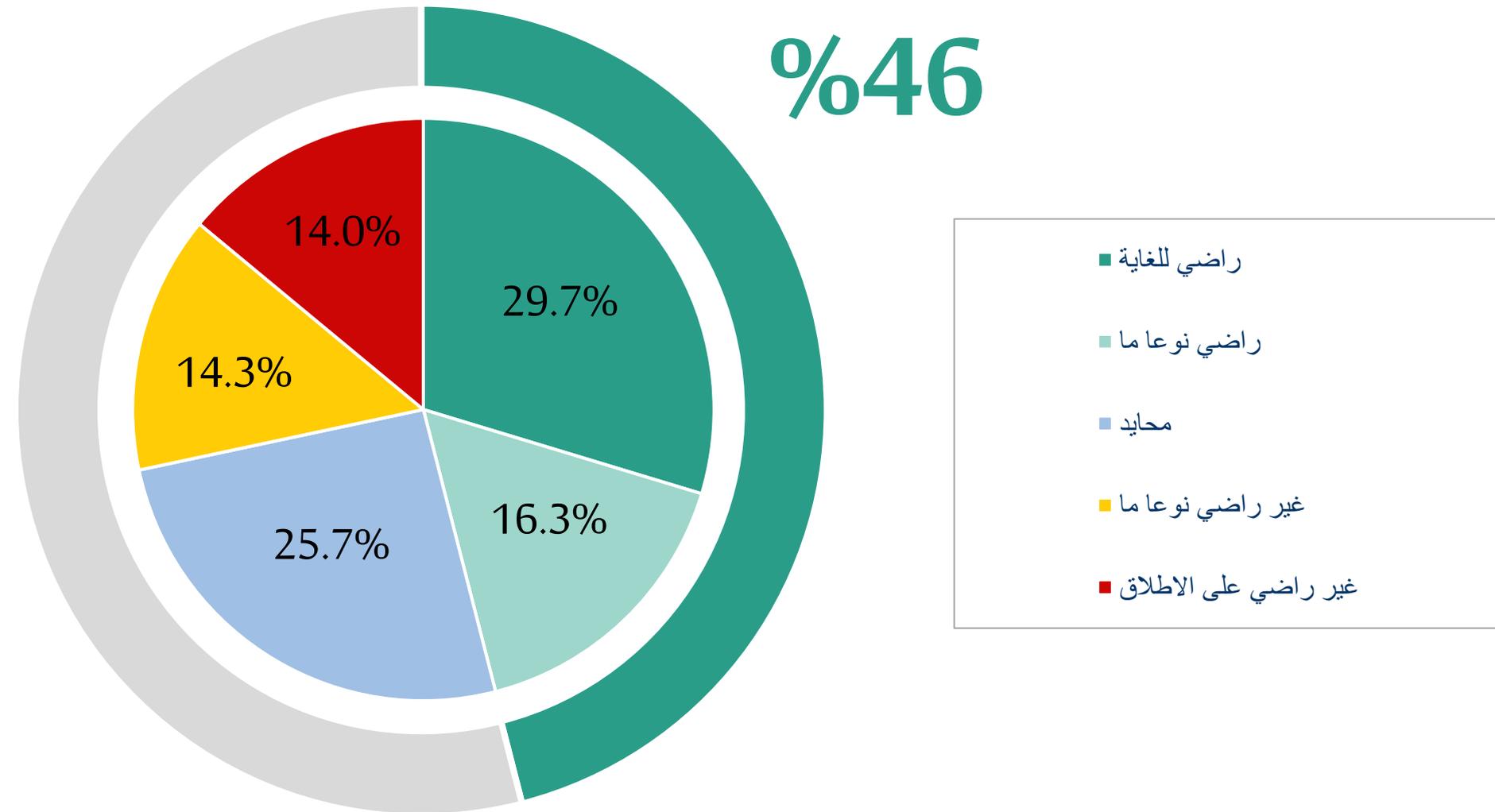
مؤشر الرضا العام لجميع الخدمات المقدمة من المؤسسة الخيرية لرعاية الايتام اخاء

المؤشر العام لرضا المستفيدين عن المؤسسة الخيرية لرعاية الايتام اخاء (التقييم بدرجة 4 و 5)



"مؤشر الرضا عن خدمات المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام اخاء"

المؤشر العام لرضا المستفيدين عن المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إحاء



أسباب عدم رضا المستفيدين عن المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام إحاء

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

"ما استفدت منهم بشي صراحه عندهم تفرقه"

"اهمال في تمكين الأبناء"

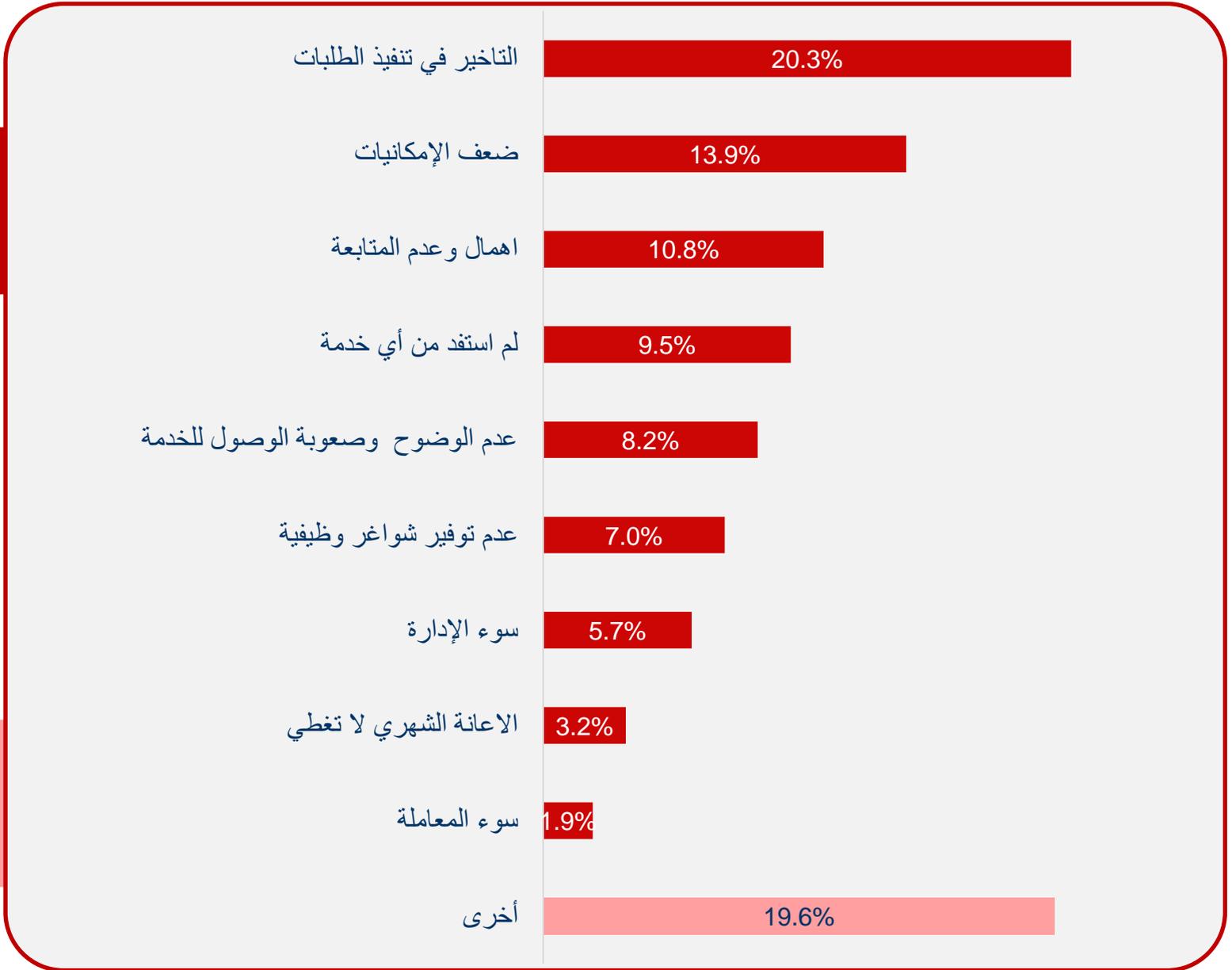
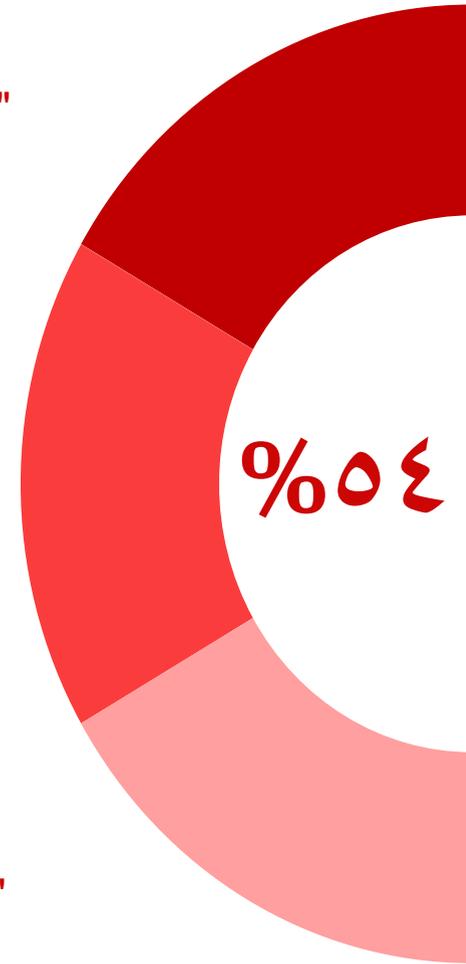
"تأخير في إجراءات الصيانة ومتطلبات الجامعة"

"مافي تلبية احتياجات والتوظيف ضعيف و الصيانة ضعيفة"

"من ناحية التعليم والبرامج جدا قليله"

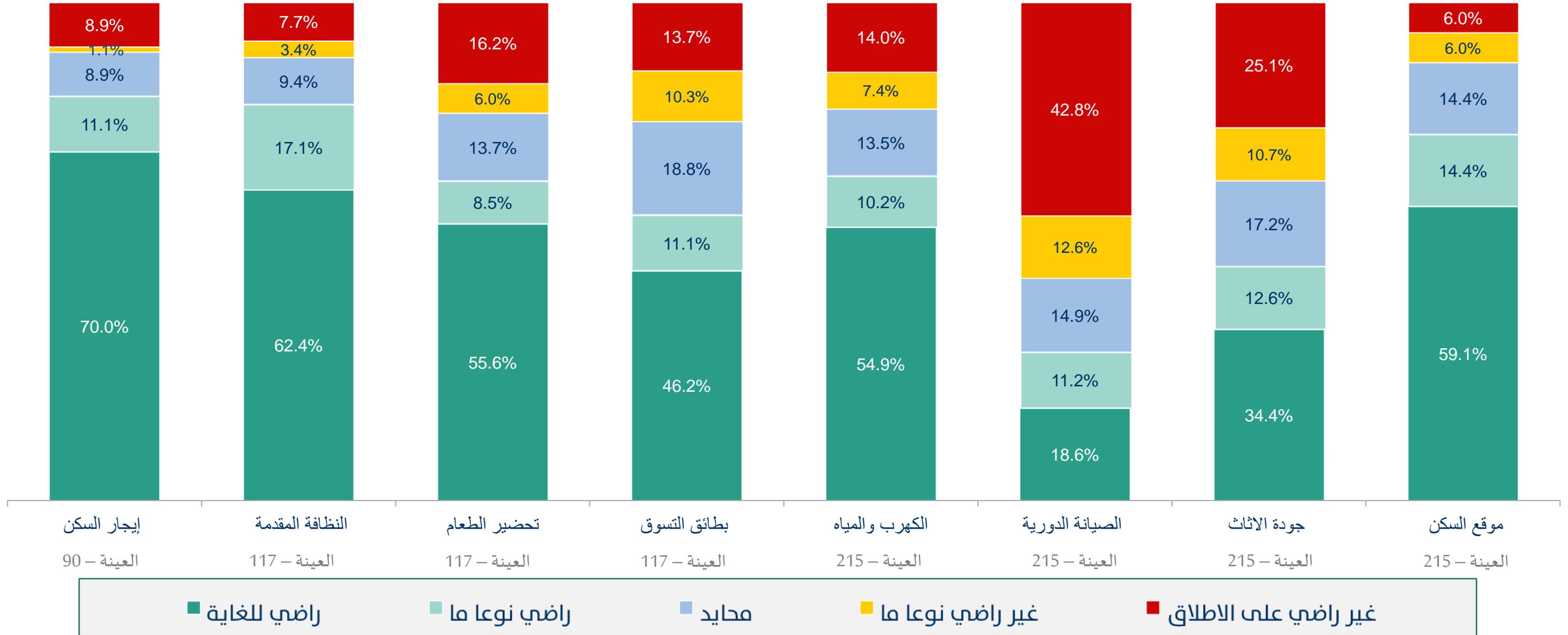
"بطيئين جدا في اجرا الخدمات"

"في خدمات على ورق وفي خدمات يالله تشوفها"

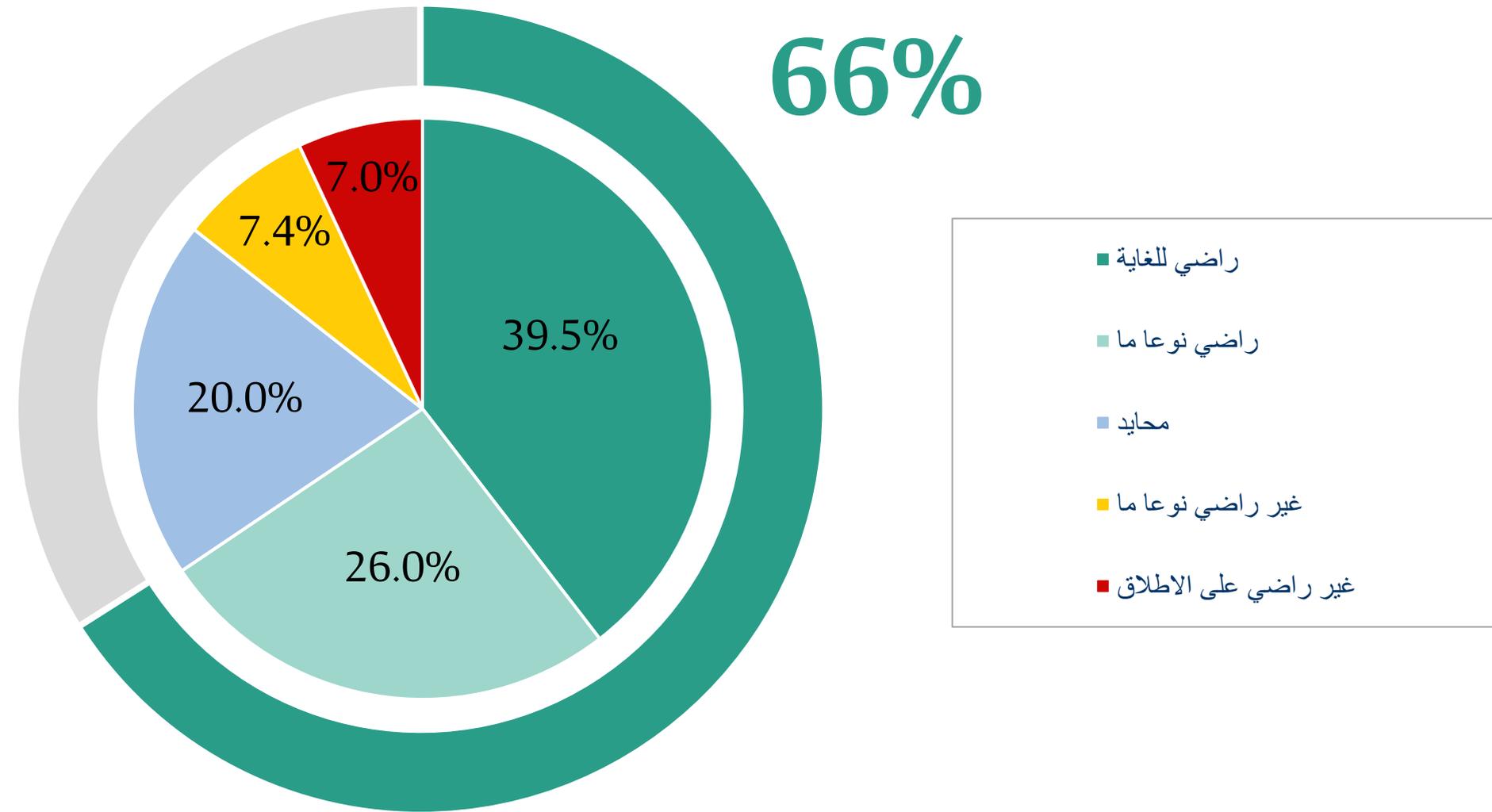


"مؤشر الرضا عن خدمات السكن"

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات السكن



B2. بناءً على تجربتك مع خدمات السكن المقدمة من (إخاء) ارجو منك ان تقيم مدى رضاك حول كل من الخدمات التالية؟



أسباب عدم رضا المستفيدين عن "خدمات السكن"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

"لان مرشد الصيانة يقول مافي فلوس"

"مافي خدمات صيانه دوريه وعند الطلب يتأخرو علينا"

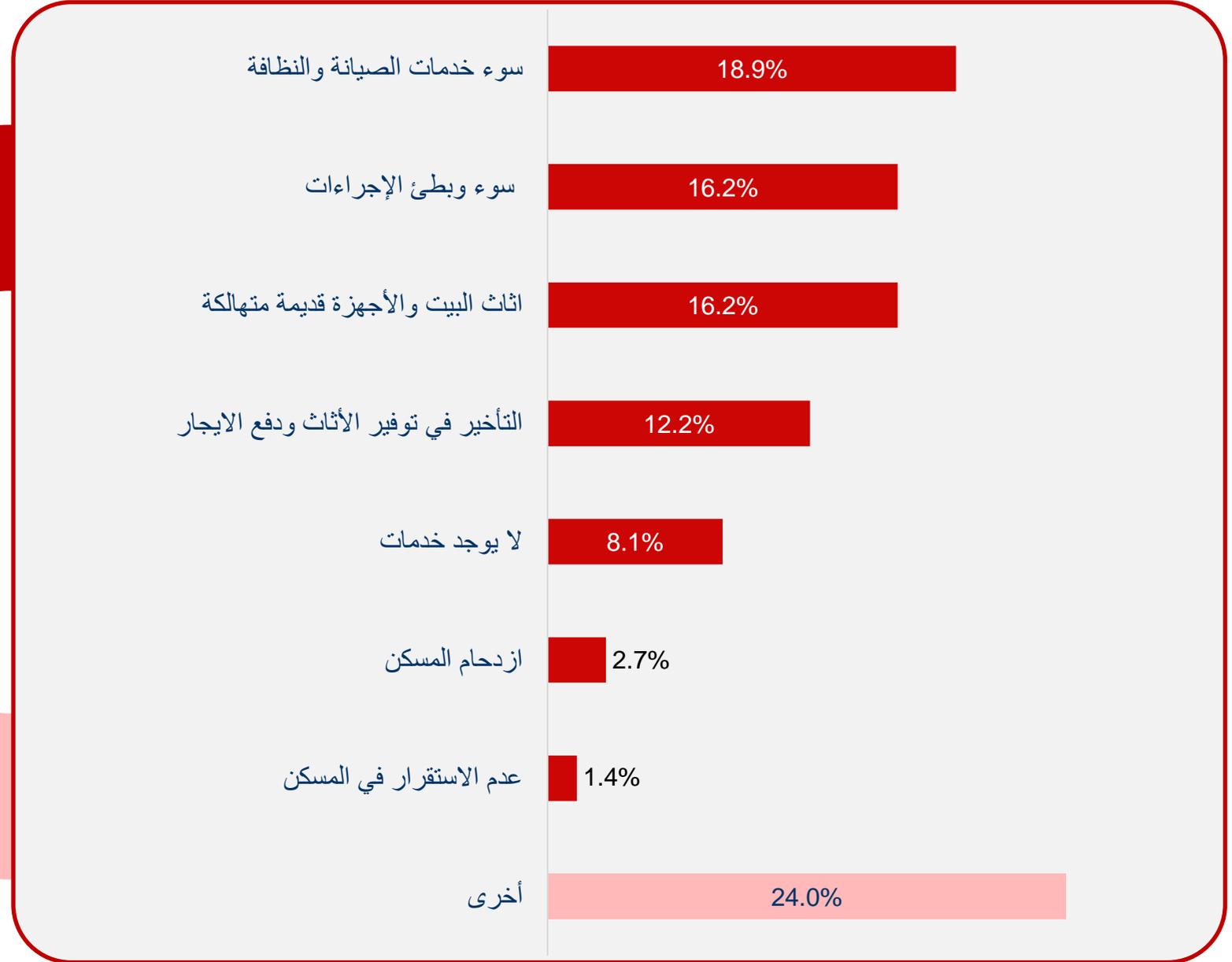
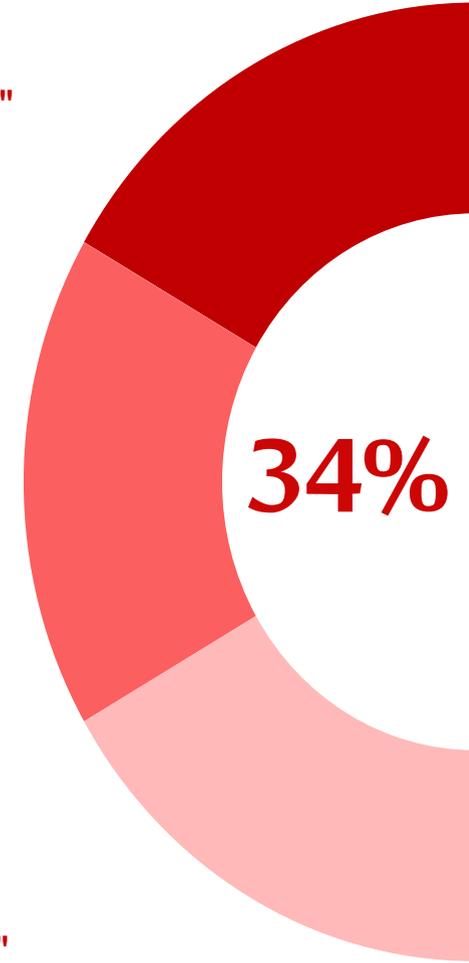
"لان سنتين طالبين اثاث والى الان ماجابو الاثاث"

"الشقق لاتصلح لنا وغير مؤثته ومافي عقود لشقق"

"تأخير - مافي رد -المكان غير نظيف"

"لان مافي اعانه شهريه ونطالب في اشياء ولا تتوفر"

"يعطونا شقه وينقلون لشقه ثانيه اذا كملنا فيها سنه مافي استقرار"

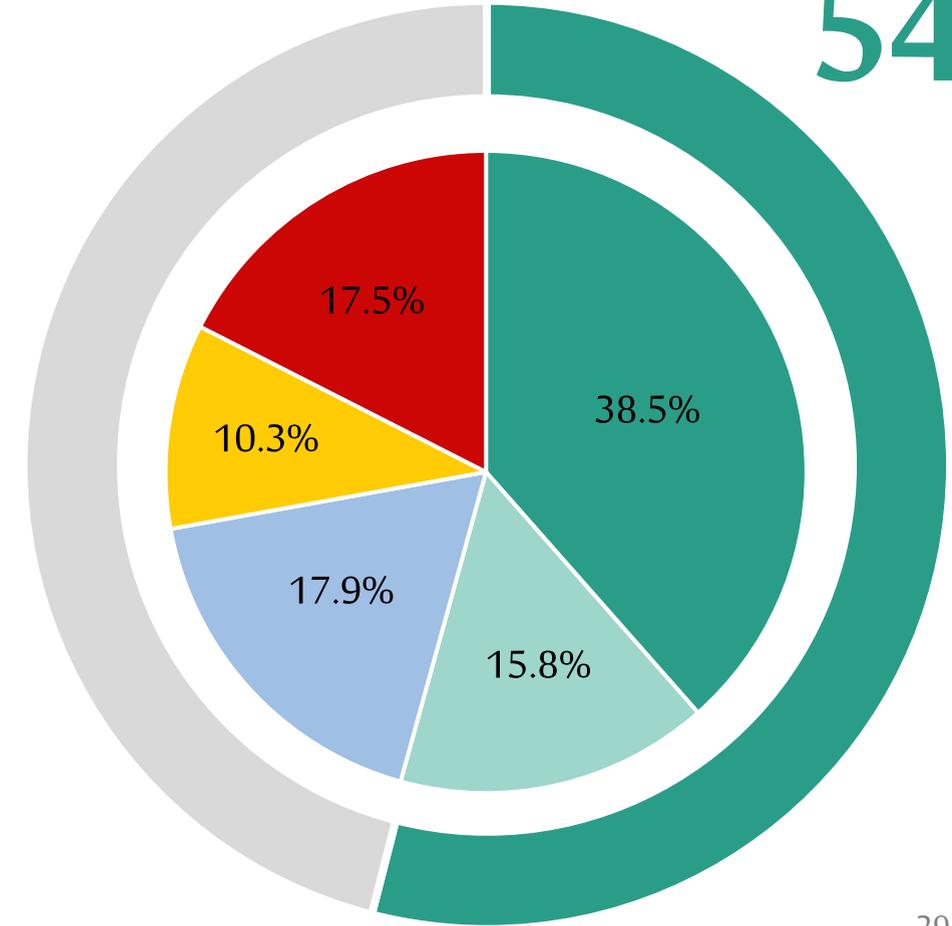


"مؤشر الرضا عن الاعانات الشهرية المالية"

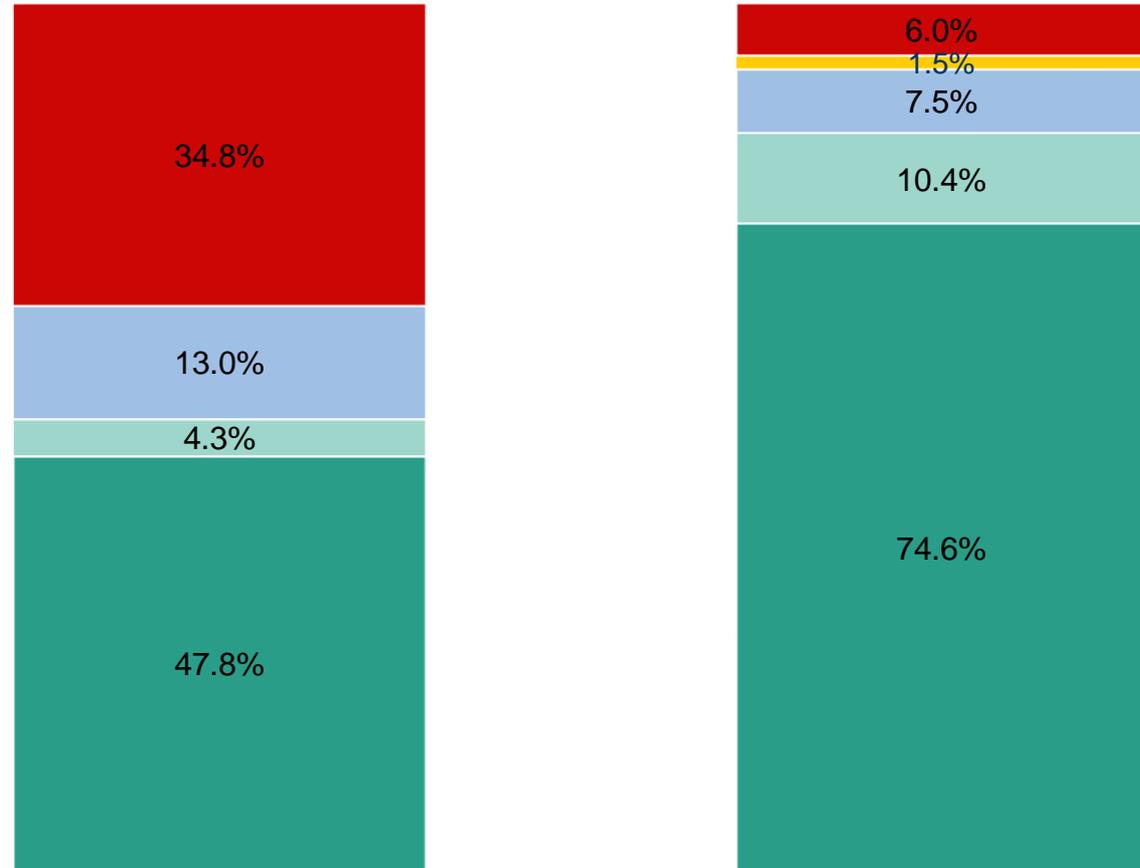
مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الإعانات الشهرية المالية

المؤشر العام لرضا المستفيدين "الإعانة الشهرية"

54%



العينة - 291



إعانة الطفل المقدمة من اخاء
العينة - 23

الرضا حول برنامج العمرة والحج
العينة - 67

■ راضي للغاية
 ■ راضي نوعا ما
 ■ محايد
 ■ غير راضي نوعا ما
 ■ غير راضي على الاطلاق

C4. ما مدى رضاك بشكل عام عن خدمة الإعانات الشهرية المالية المقدمة من اخاء؟
C3. بناءً على تجربتك مع الإعانات الشهرية المالية المقدمة من (اخاء) ارجو منك ان تقيم مدى رضاك حول كل من الخدمات التالية؟

أسباب عدم رضا المستفيدين عن "خدمات الإعانة الشهرية"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

"إذا ماصرت ادرس ينزلي مبلغ جدا قليل ما يكفي احتياجاتي"

"تفرق من شخص لشخص وقليله جد ا"

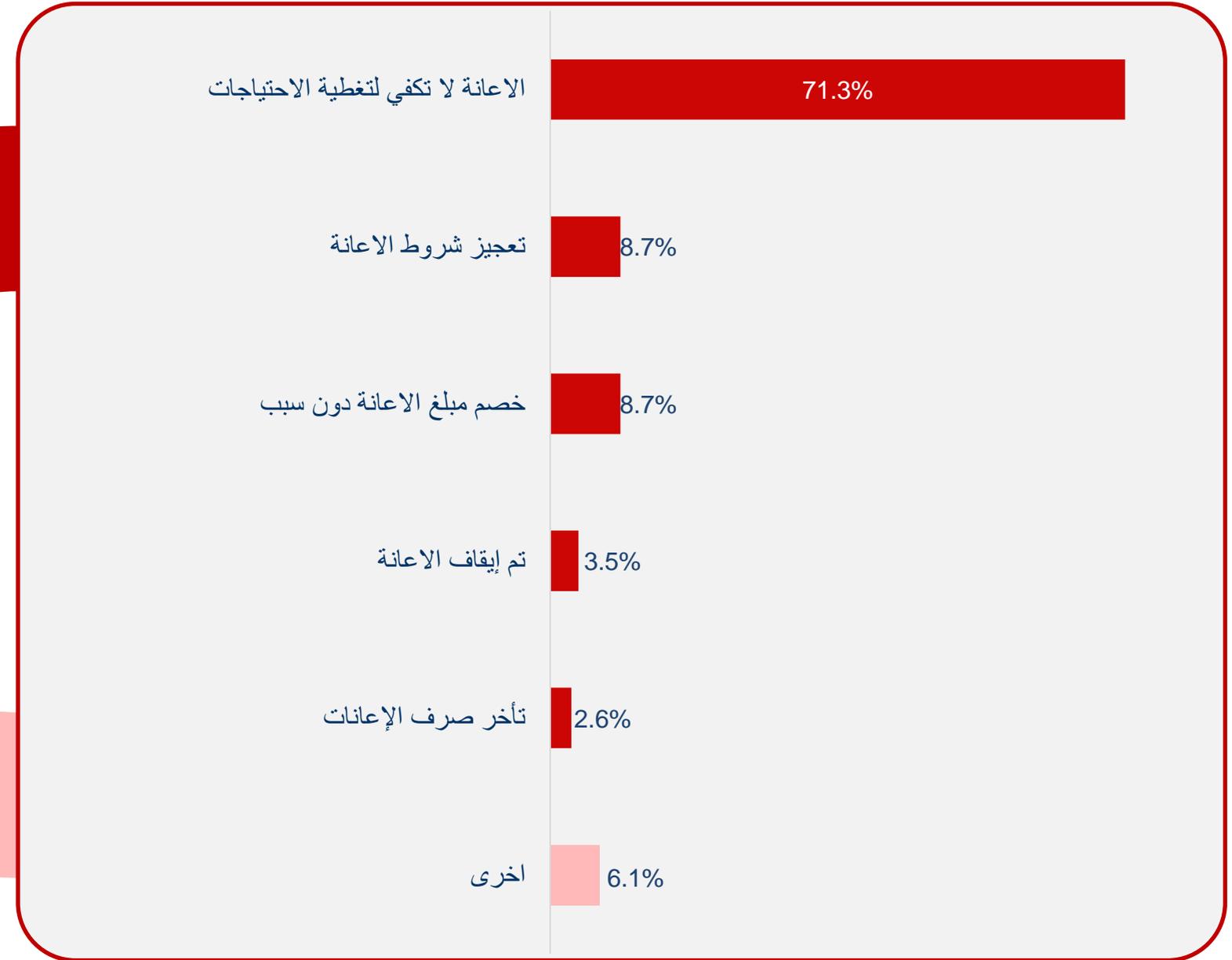
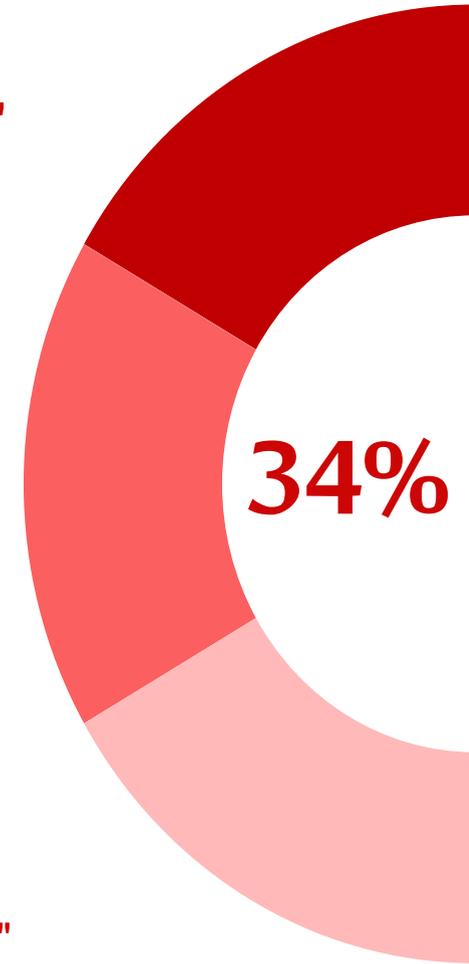
"قليل جدا مع ارتفاع الاسعار"

"اول شي قليل ثاني شي تتأخر وماتكفي مجموع الي
بالبيت"

"لان تكلفت المعيشية ارتفعت والإعانة باقي نفس شي"

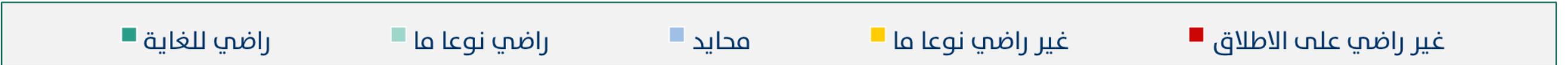
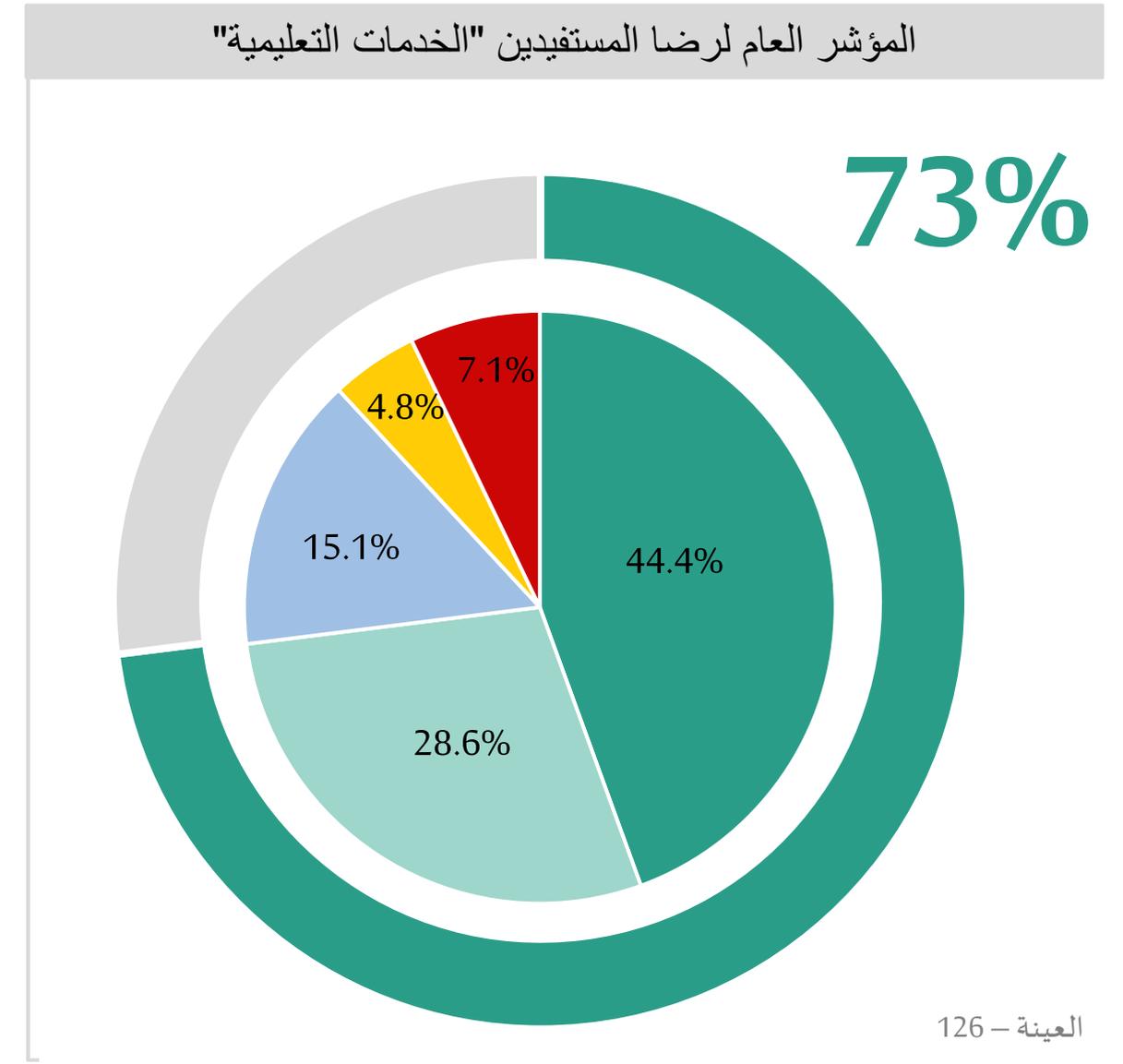
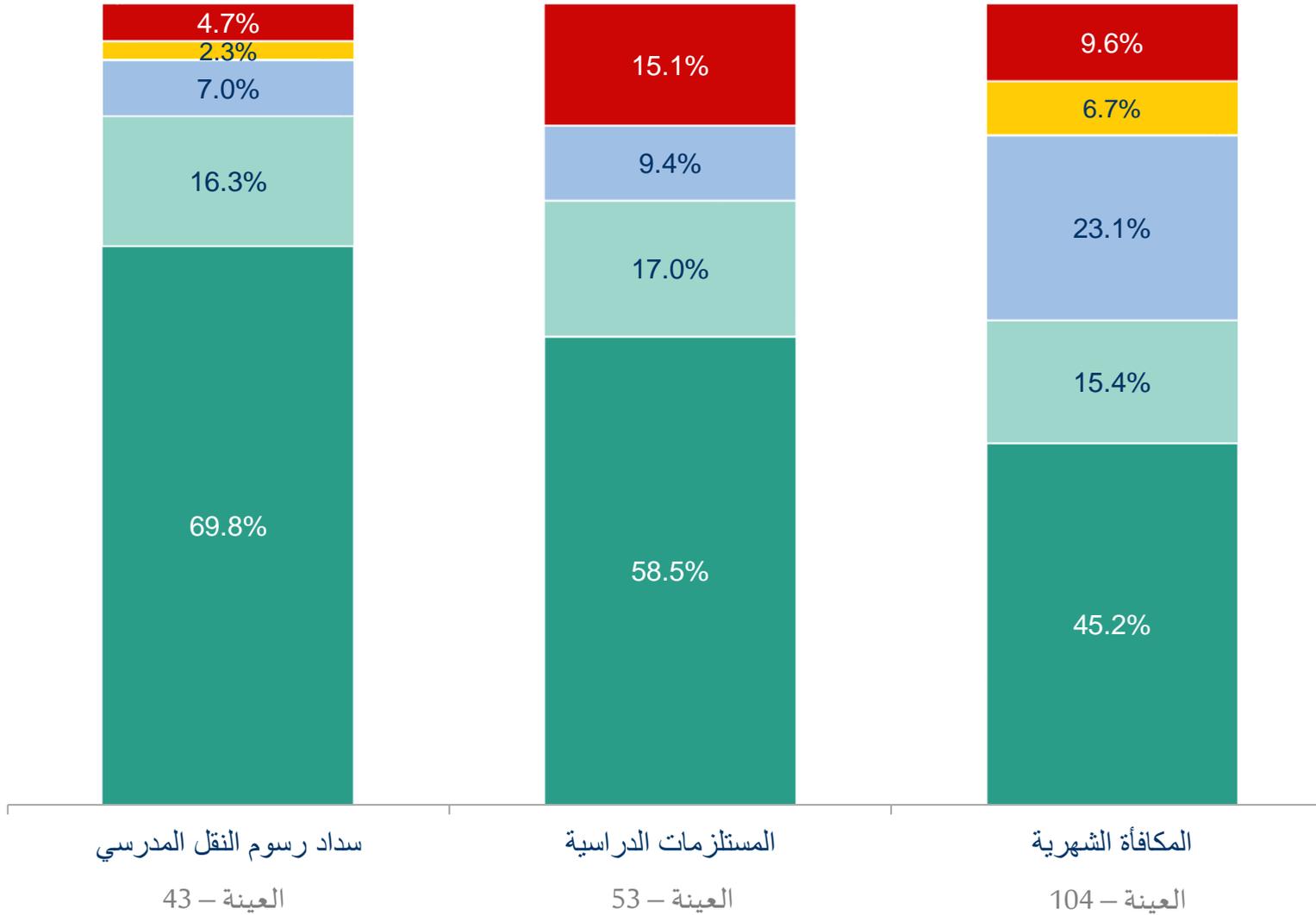
"لا تنزل الإعانة كامله"

"عندي التزامات ويلزموني بمبلغ معين ويخصمون مني طوال السنه"



"مؤشر الرضا عن الخدمات التعليمية"

مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية



E3. ما مدى رضاك بشكل عام عن الخدمات التعليمية المقدمة من اخاء؟
 E2. بناءً على تجربتك مع الخدمات التعليمية المقدمة من (اخاء) ارجو منك ان تقيم مدى رضاك حول كل من الخدمات التالية؟

أسباب عدم رضا المستفيدين عن "الخدمات التعليمية"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

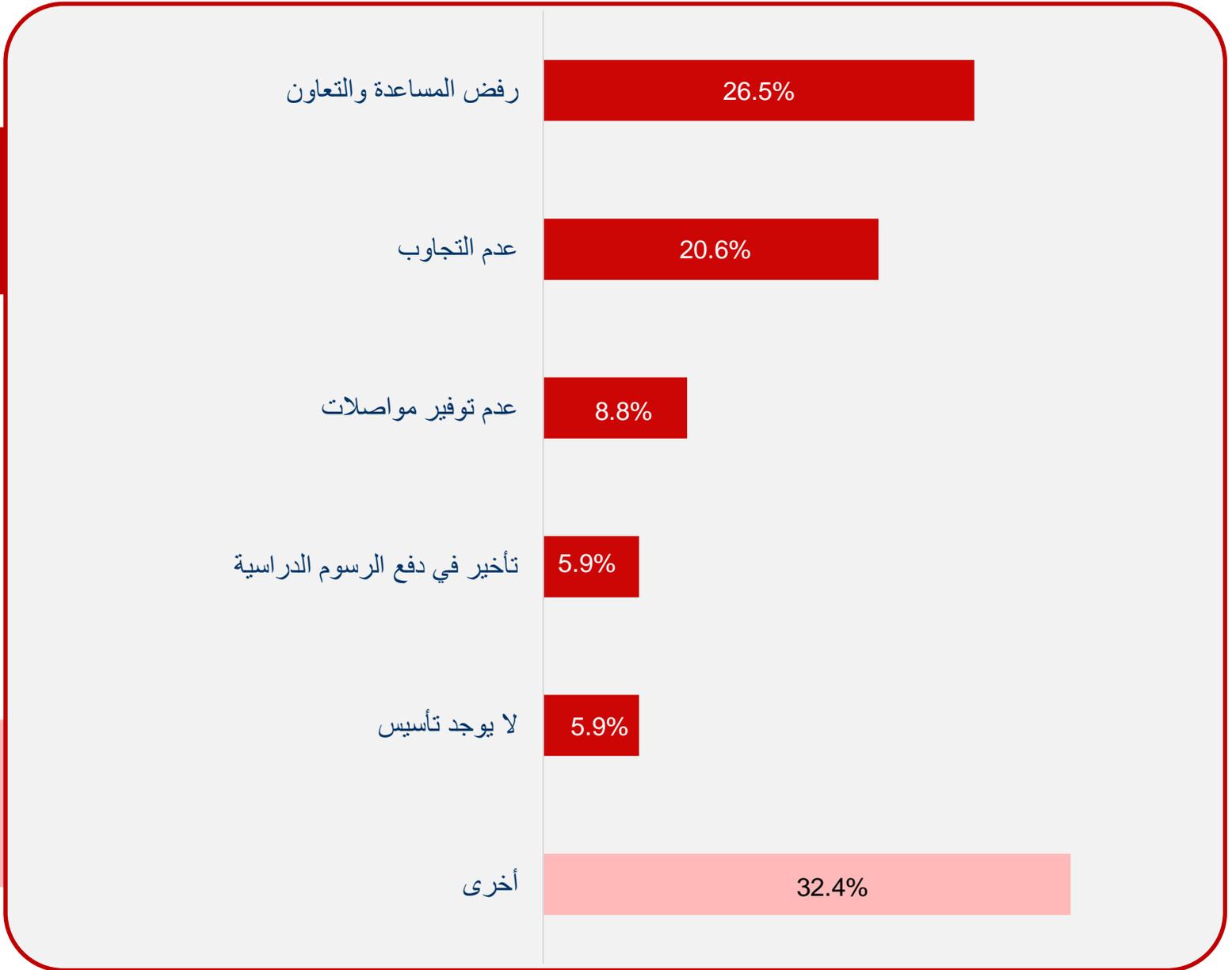
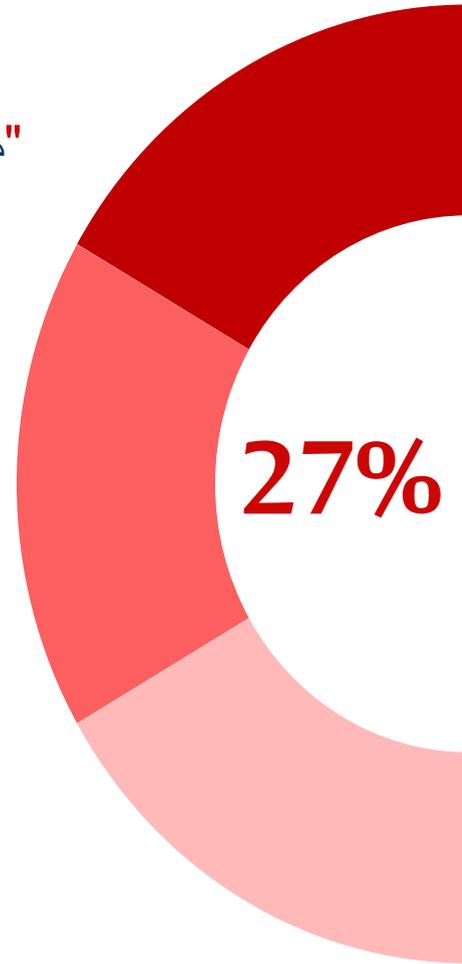
"ما في وضوح اذا كان في احد حاب يكمل التعليم اخاء ماتوضح اذا رح توفر المبلغ"

"ما يدفعون رسوم الدراسية الا بعد معانها"

"قسم المشتريات سي جدا"

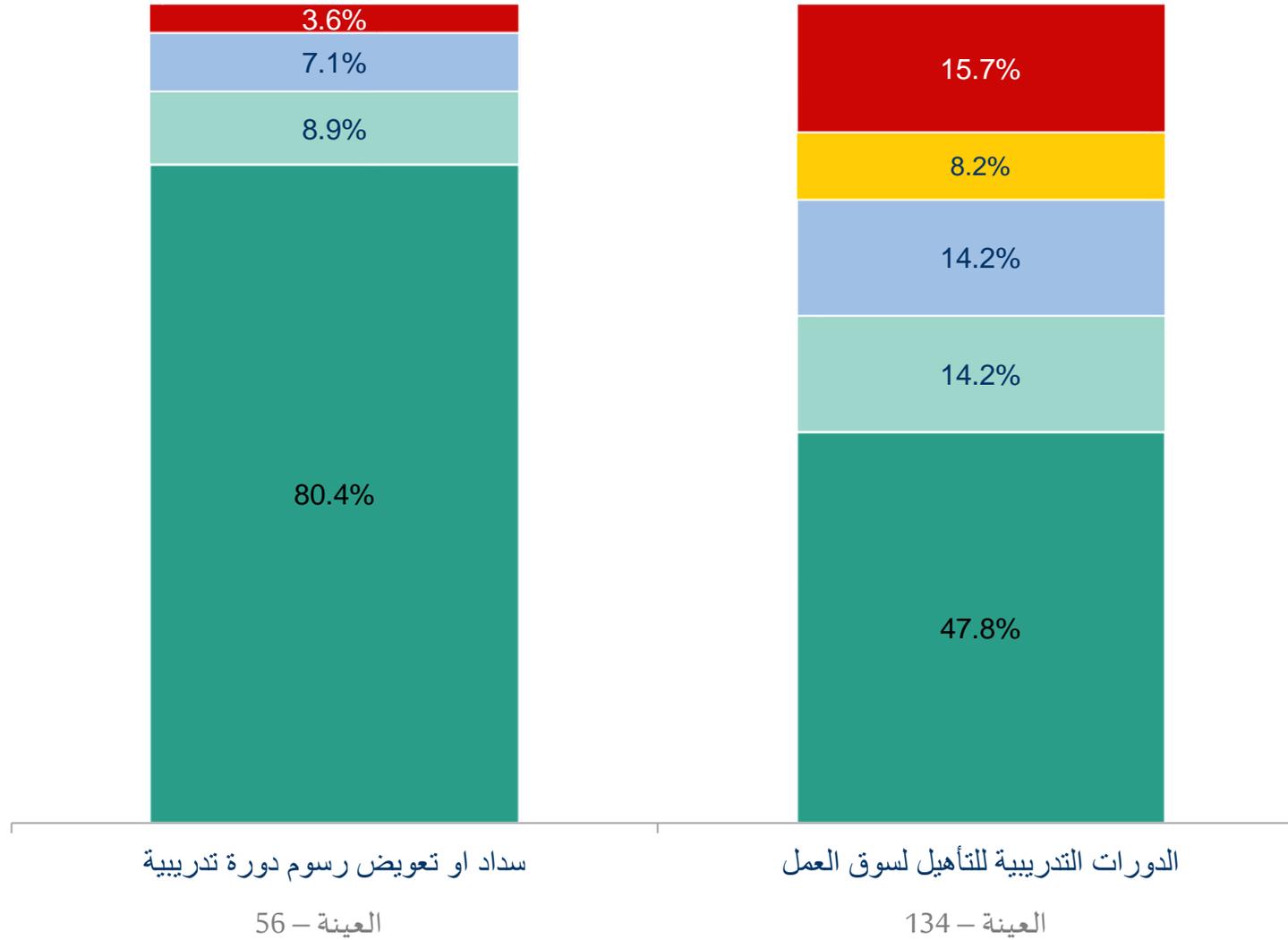
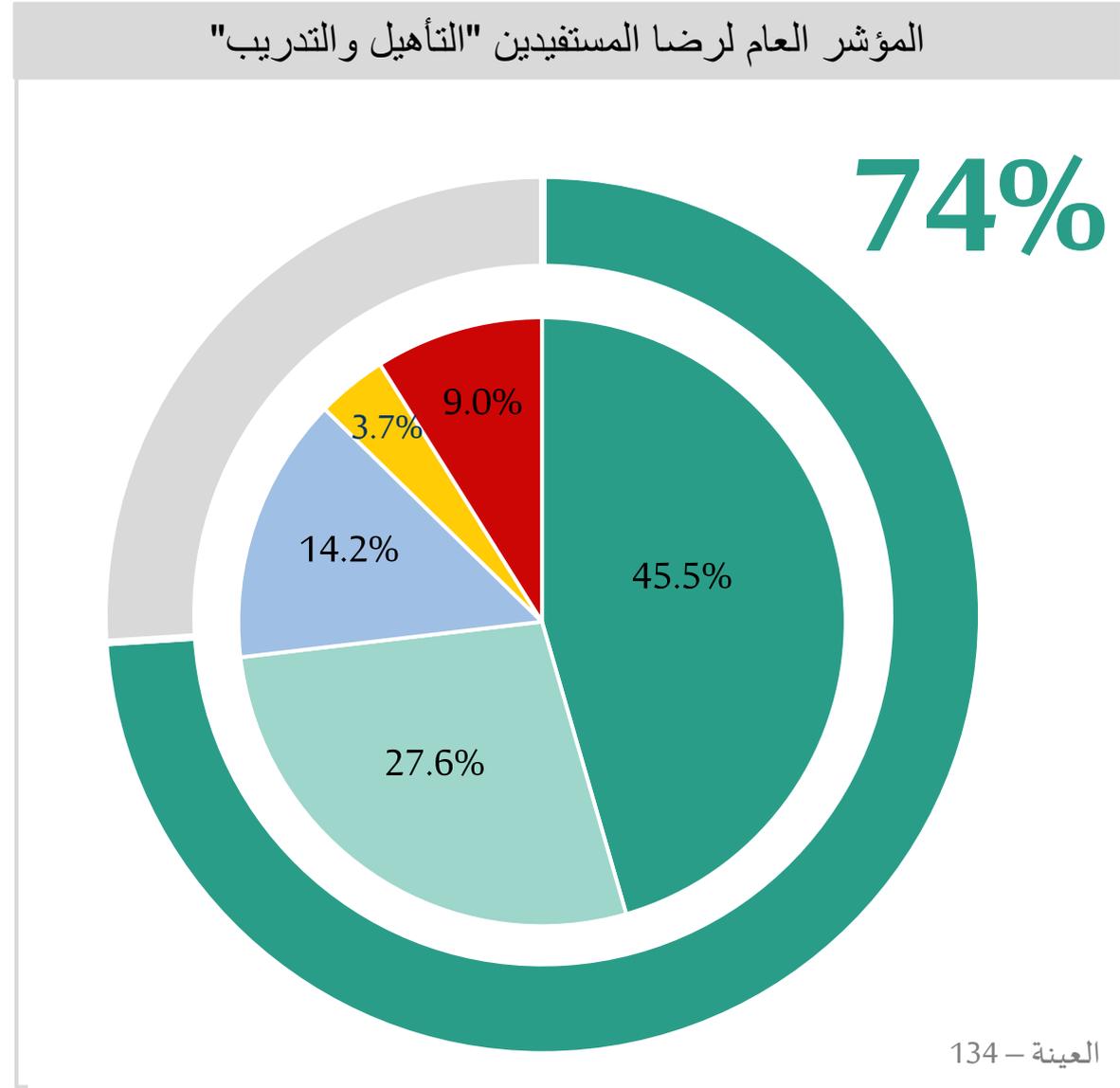
"لان المتابعة سيئة ومافي متابعه لمستلزمات الكتب"

"لان لما نطلب منهم طلب صعب يوافقون"



"مؤشر الرضا عن خدمات التأهيل والتدريب"

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التأهيل والتدريب



F3. ما مدى رضاك بشكل عام عن خدمات التأهيل والتدريب المقدمة من اخاء؟
 F2. بناءً على تجربتك مع خدمة التأهيل والتدريب من (اخاء) ارجو منك ان تقيم مدى رضاك حول كل من الخدمات التالية؟

أسباب عدم رضا المستفيدين عن "خدمات التأهيل والتدريب"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

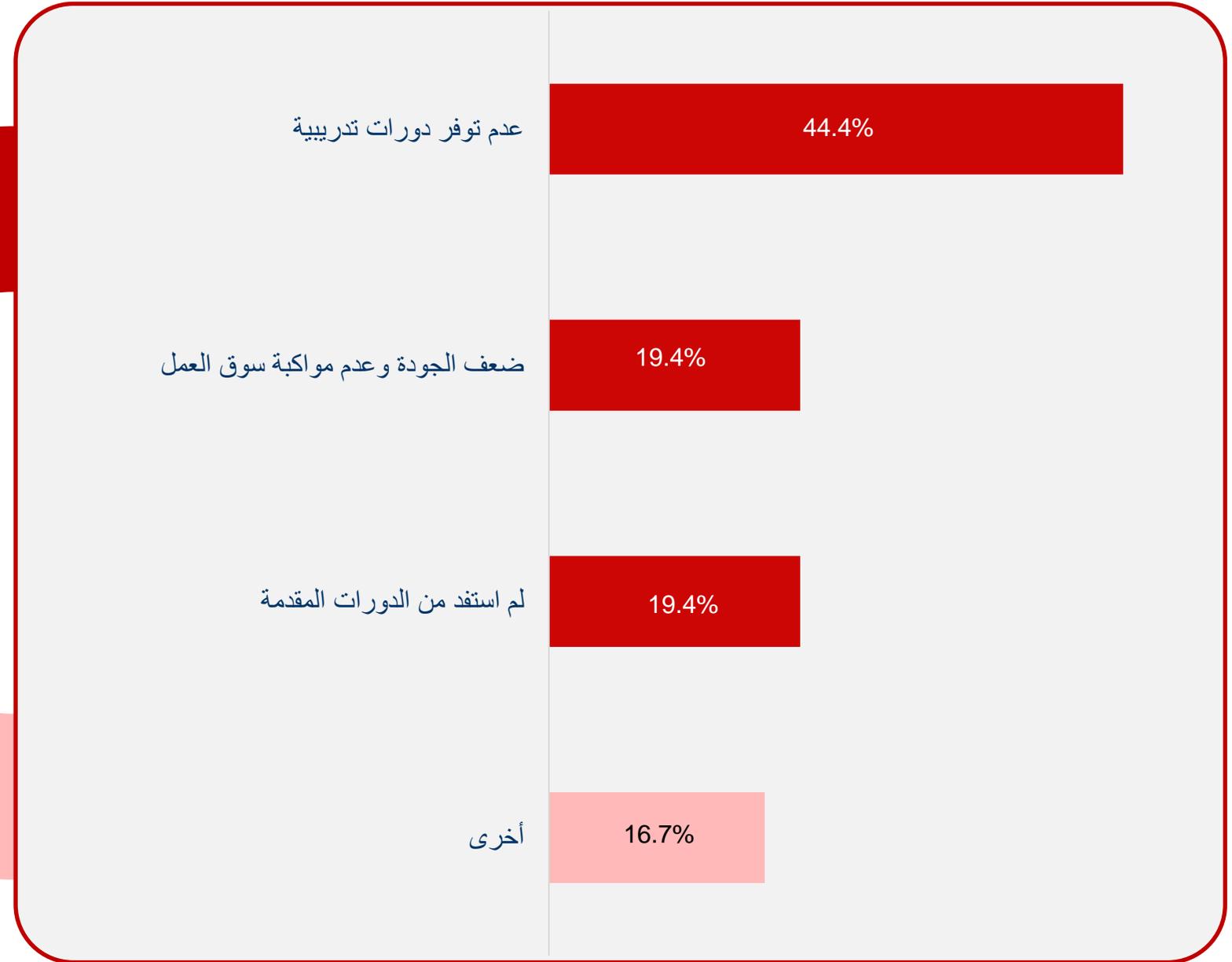
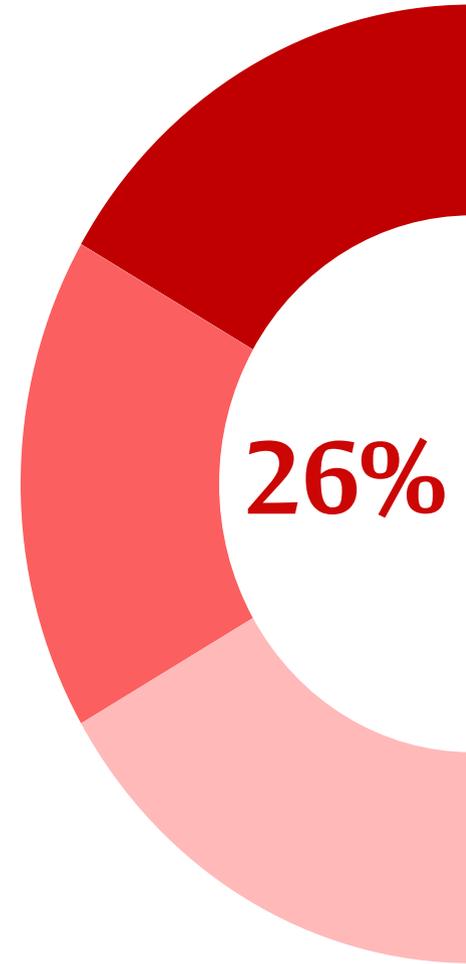
"الدورات مقطعه وبعيده"

"ما في دورات مكثفه نادر تجينا دورات بالسنة دوره او دورتين واذا جات الدورة ما في تذكير"

"ما حصلت شي يناسبني"

"مو دائما يقدموا لنا الدورات التدريبية تكون بين فتره وفتزه"

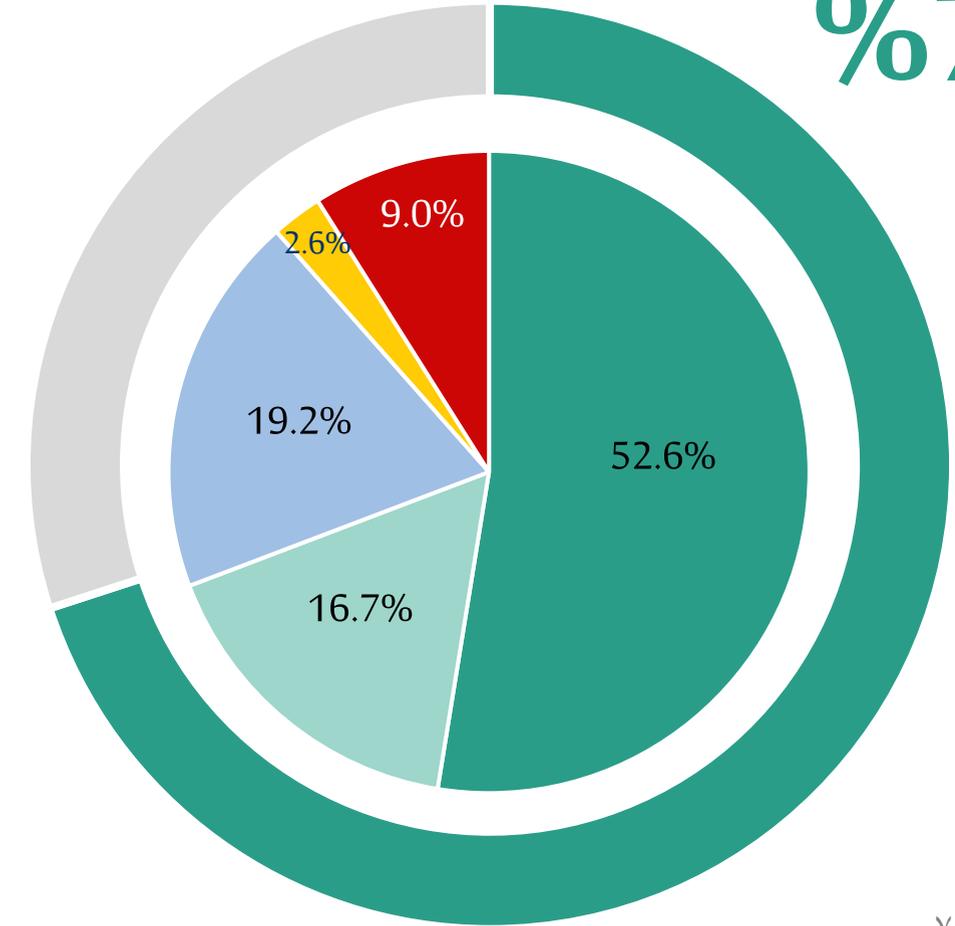
"لان ما فيها اي فاده ولا تفيدنا بالمستقبل"



"مؤشر الرضا عن خدمات التوظيف"

المؤشر العام لرضا المستفيدين "خدمات التوظيف"

%70



العينة - ٧٨



المساهمة في توفير الفرص الوظيفية

العينة - 49

■ راضي للغاية
 ■ راضي نوعا ما
 ■ محايد
 ■ غير راضي نوعا ما
 ■ غير راضي على الاطلاق

H3. ما مدى رضاك بشكل عام عن خدمات التوظيف المقدمة من اخاء؟
 H2. بناءً على تجربتك مع خدمات التوظيف المقدمة من (اخاء) ارجو منك ان تقيم مدى رضاك حول كل من الخدمات التالية؟

أسباب عدم رضا المستفيدين عن "خدمات التوظيف"

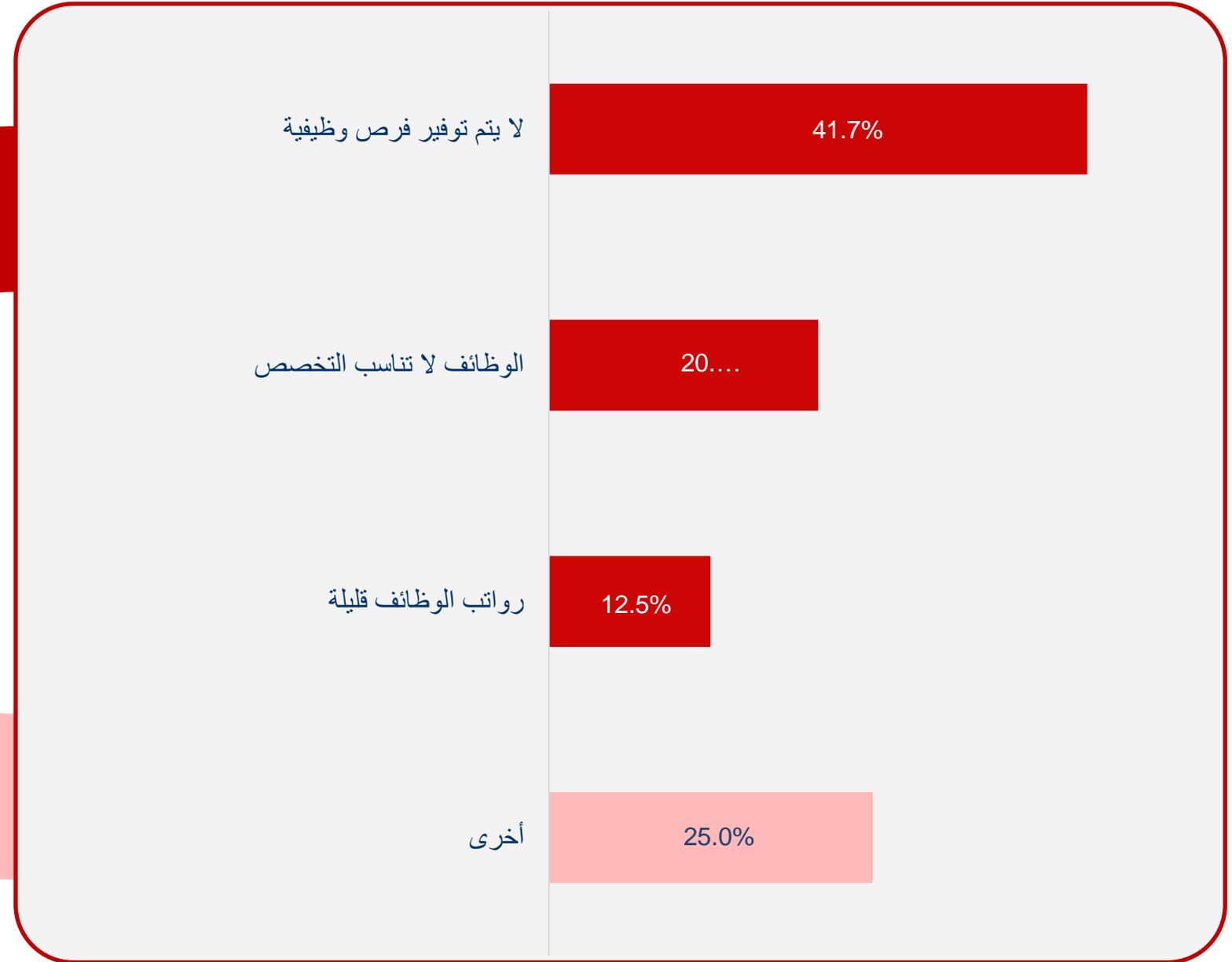
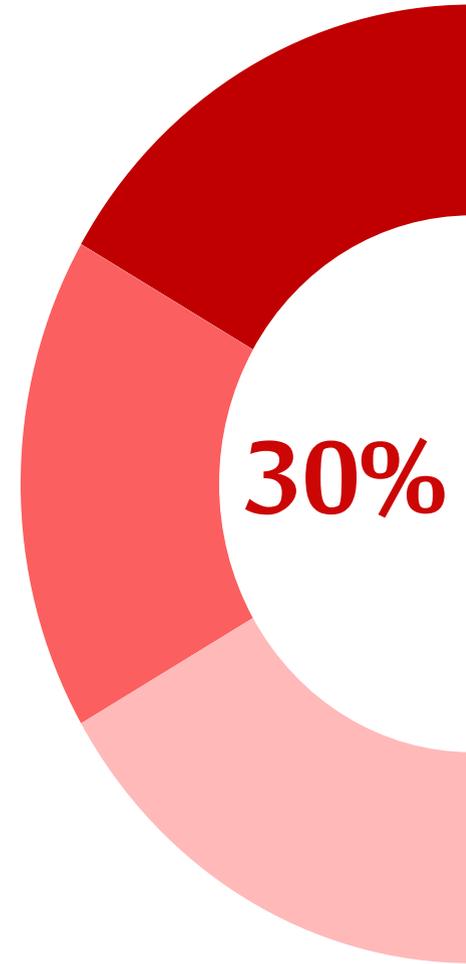
جوانب عدم الرضا بكلماتهم

"اسمع فيها وما تتنفذ بارض الواقع"

"الوظائف مفروض تقدم لنا الافضل"

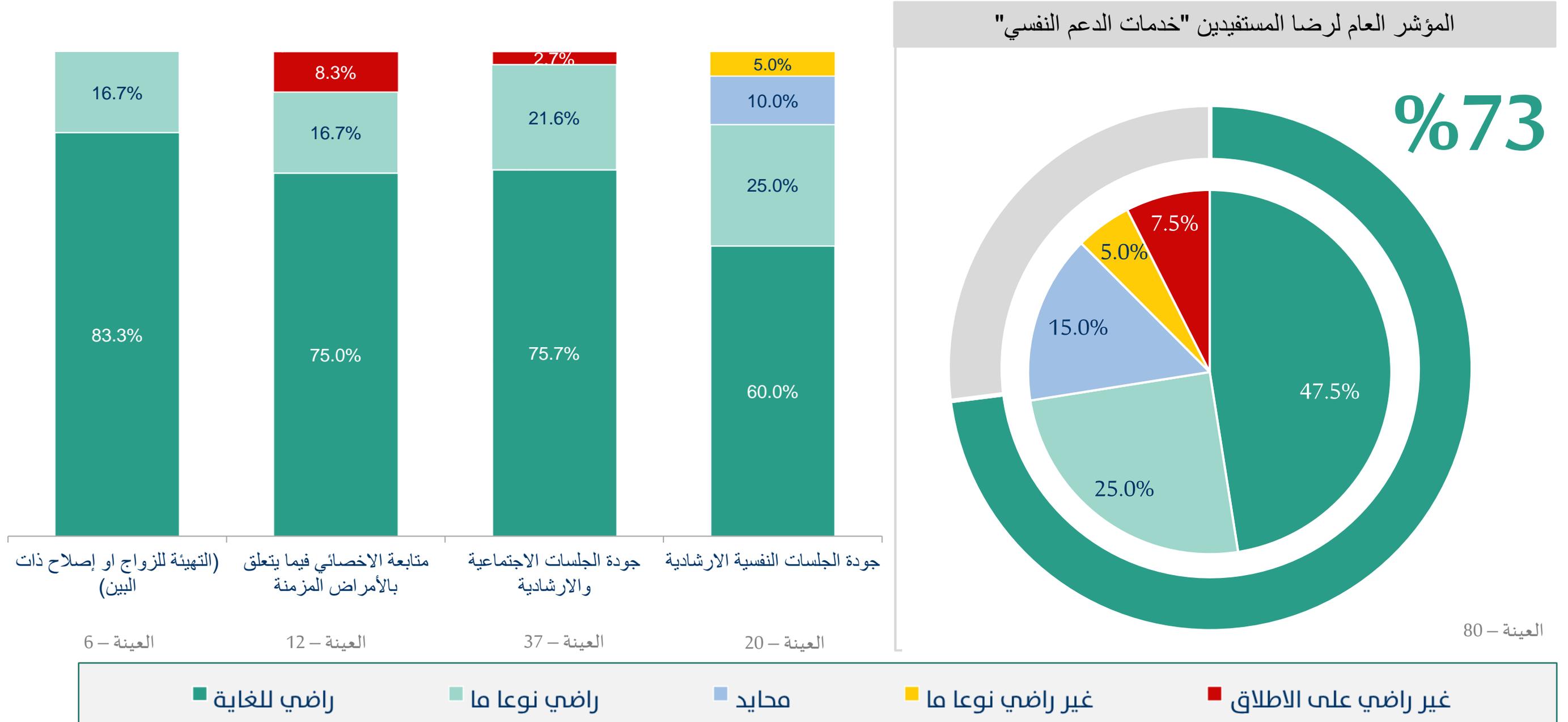
"دورهم ضعيف جدا لا يوجد لهم اي مجهود"

"الوظائف غير جيده للمستقبل"



"مؤشر الرضا عن خدمات الدعم النفسي"

مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الدعم النفسي



J3. ما مدى رضاك بشكل عام عن خدمات الرعاية والدعم النفسي المقدمة من اخاء؟
 J2. بناء على تجربتك مع خدمات الرعاية المقدمة من (اخاء) ارجو منك ان تقيم مدى رضاك حول كل من الخدمات التالية؟

أسباب عدم رضا المستفيدين عن "خدمات الدعم النفسي"

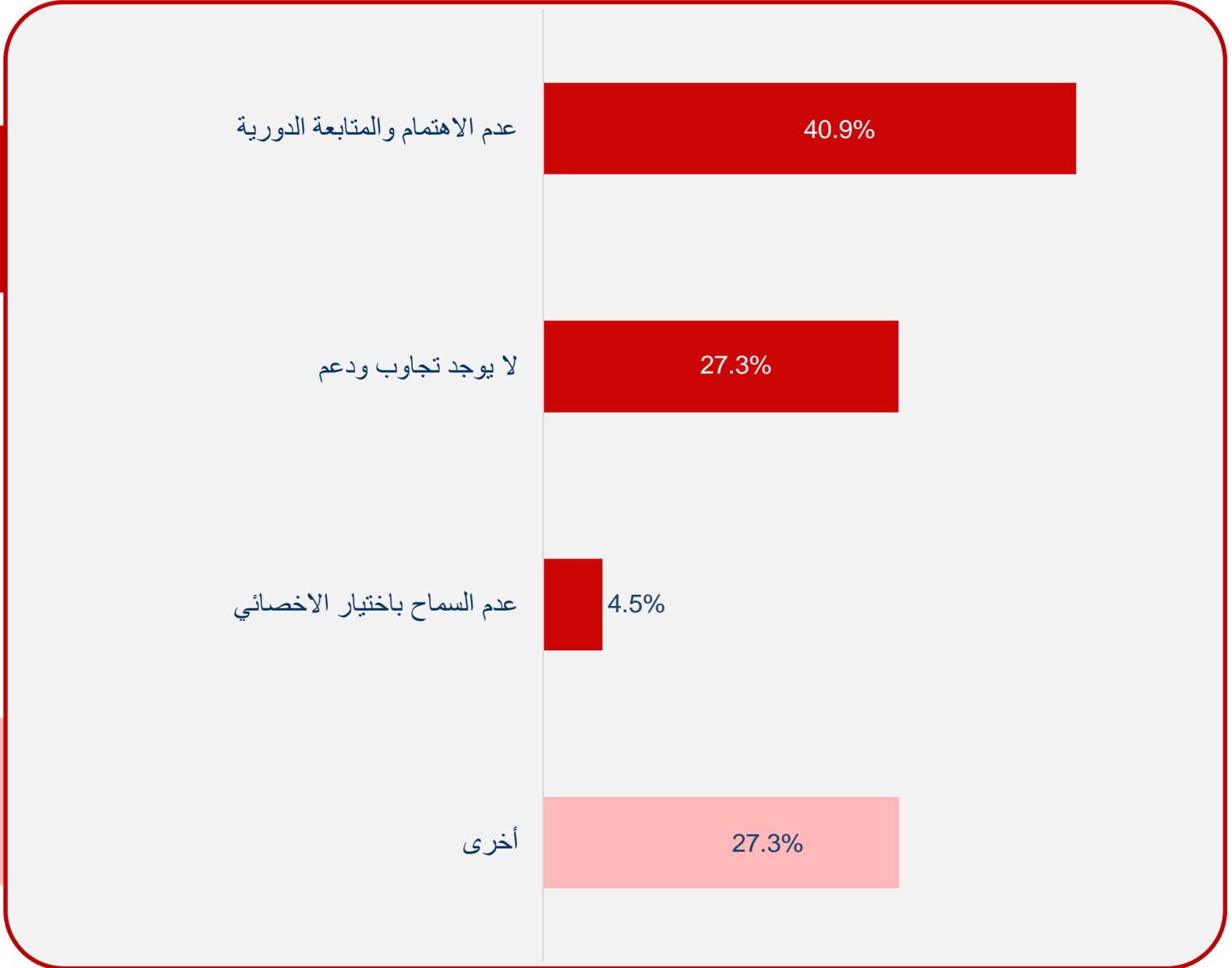
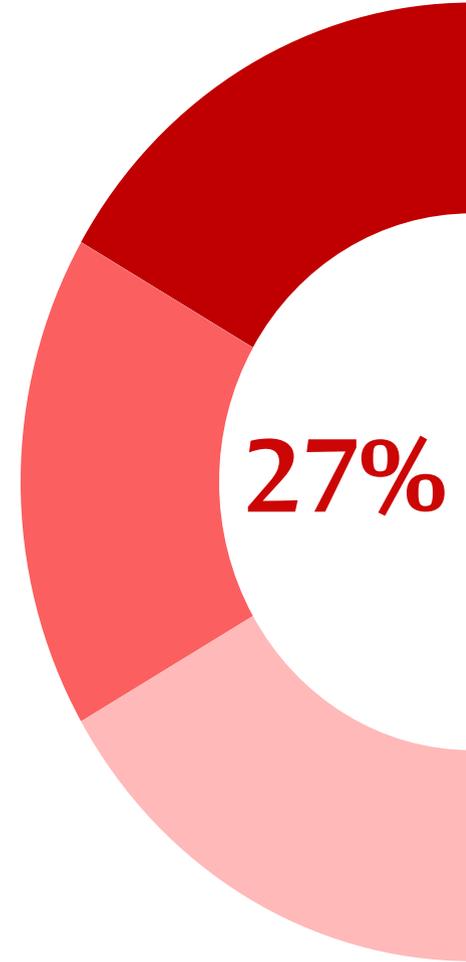
جوانب عدم الرضا بكلماتهم

"اغلب الاخوان الي يضيع وما يهتم لنفسه ما يهتمون فيه"

"لان ما في اخصائيين ولا قد سمعت فيهم"

"لانهم موجودين بس ما يجلس مع الابن بس يسلم ويمشي"

"الموظفين اسم في المؤسسة فقط ما نشوفهم ولا شي"

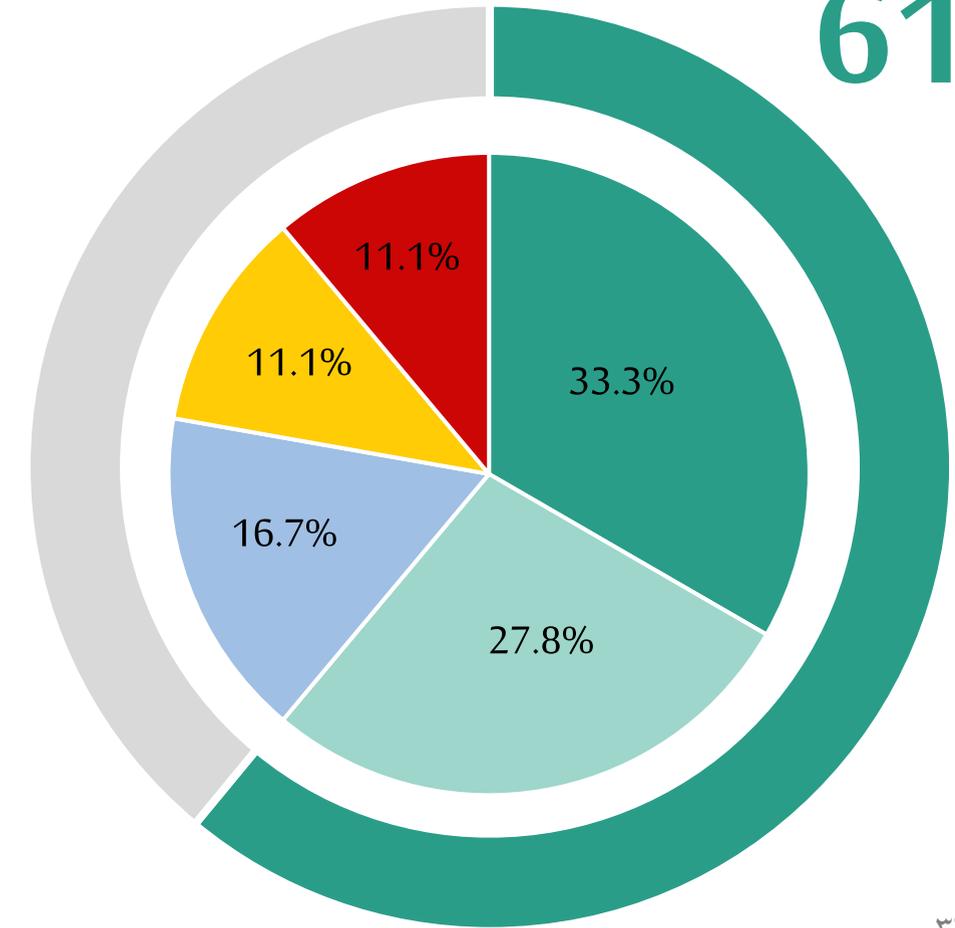


"مؤشر الرضا عن خدمات الدعم القانوني"

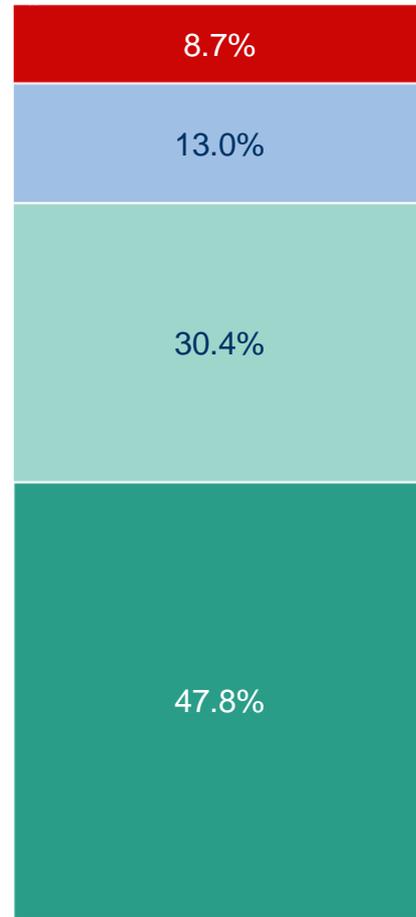
مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الدعم القانوني

المؤشر العام لرضا المستفيدين "الدعم القانوني"

61%

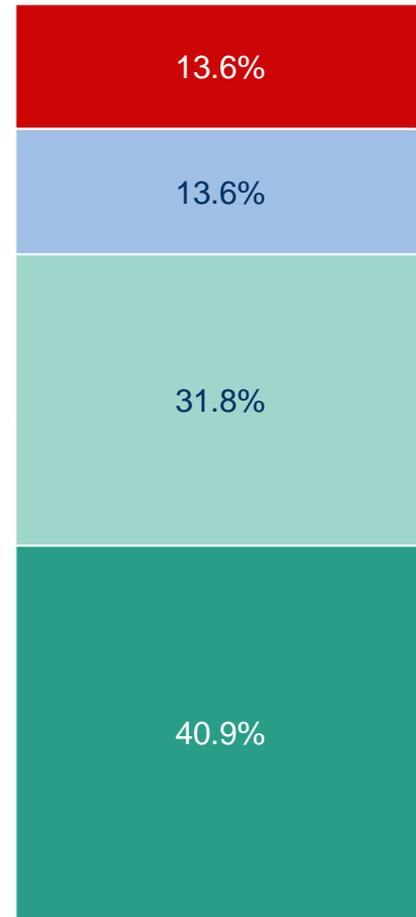


العينة - ٣٦



تقديم خطابات للجهات المختصة

العينة - ٢٢



استكمال إجراءات ما بعد الوفاة

العينة - ٢٣

راضي للغاية

راضي نوعا ما

محايد

غير راضي نوعا ما

غير راضي على الاطلاق

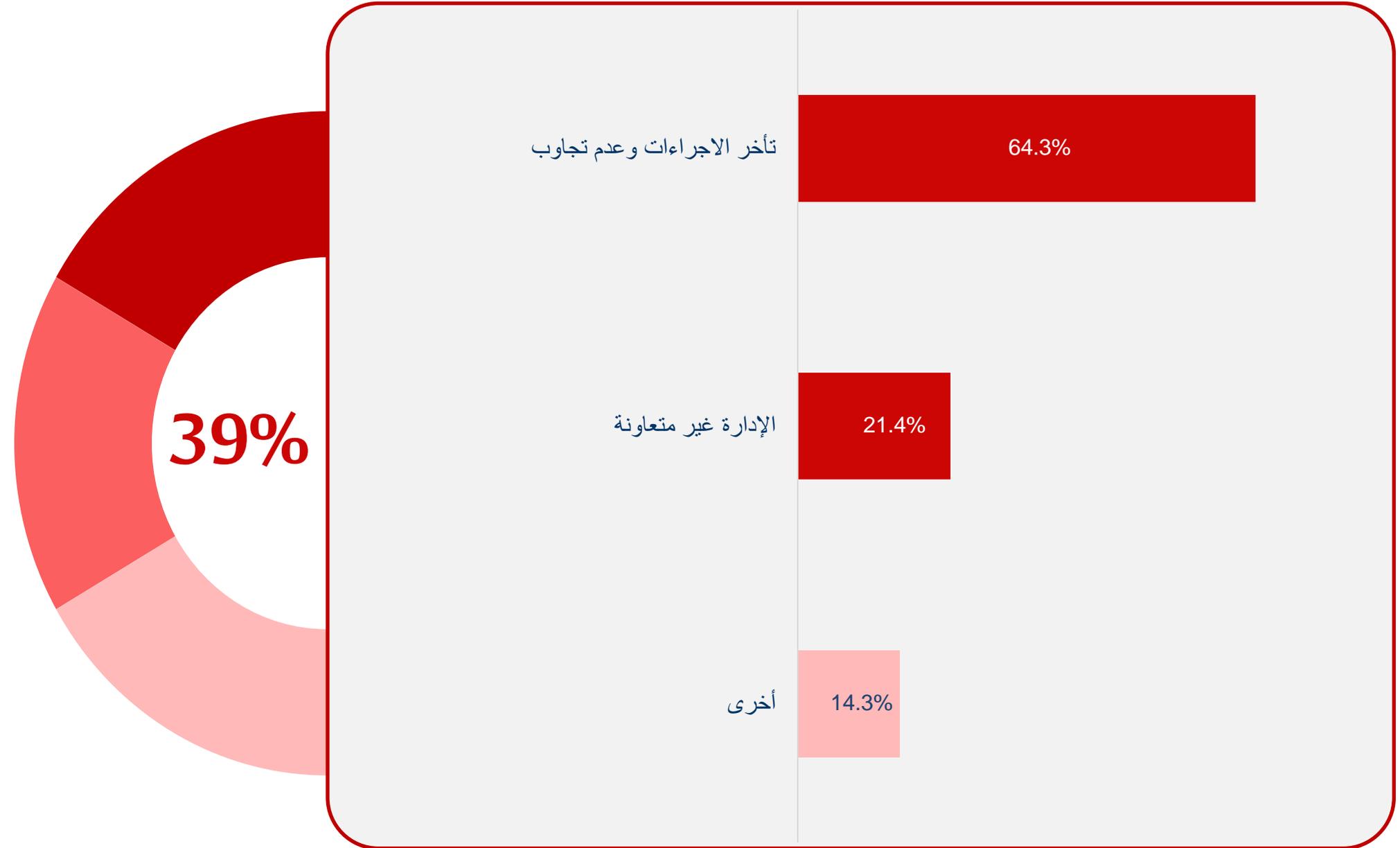
أسباب عدم رضا المستفيدين عن "خدمات الدعم القانوني"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

"السبب التأخير الإدارة ماهي سلسه"

"لان جدا يماطلون في اشياء كثيره اشياء مهم ويماطلون فيه"

" ما في دعم ولا تجاوب معنا "

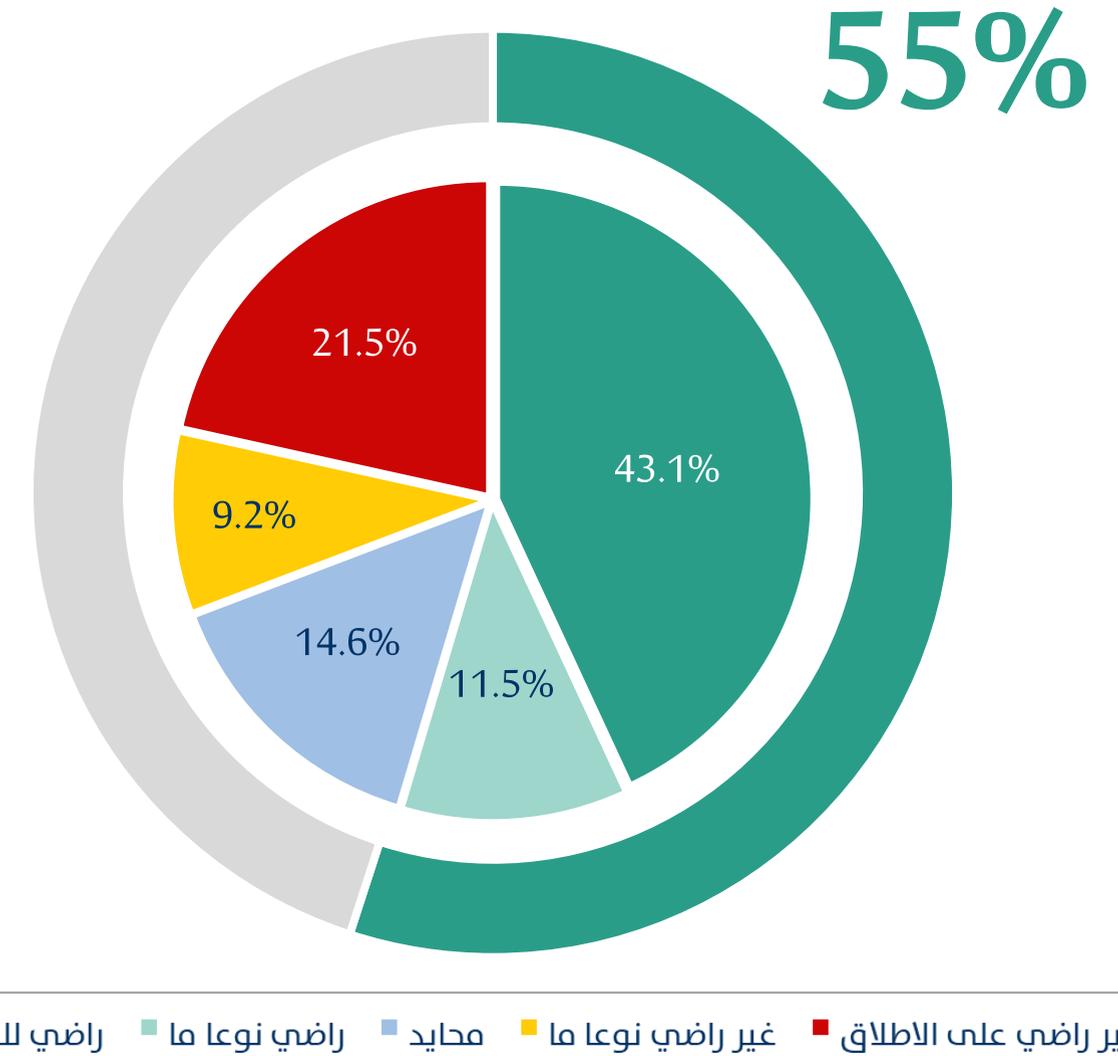


مستوى الرضا عن خدمات الدعم والمكافآت التشجيعية المقدمة من المؤسسة
الخيرية لرعاية الأيتام اخاء

المؤشر العام لرضا المستفيدين عن "خدمة سداد الرسوم الدراسية"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

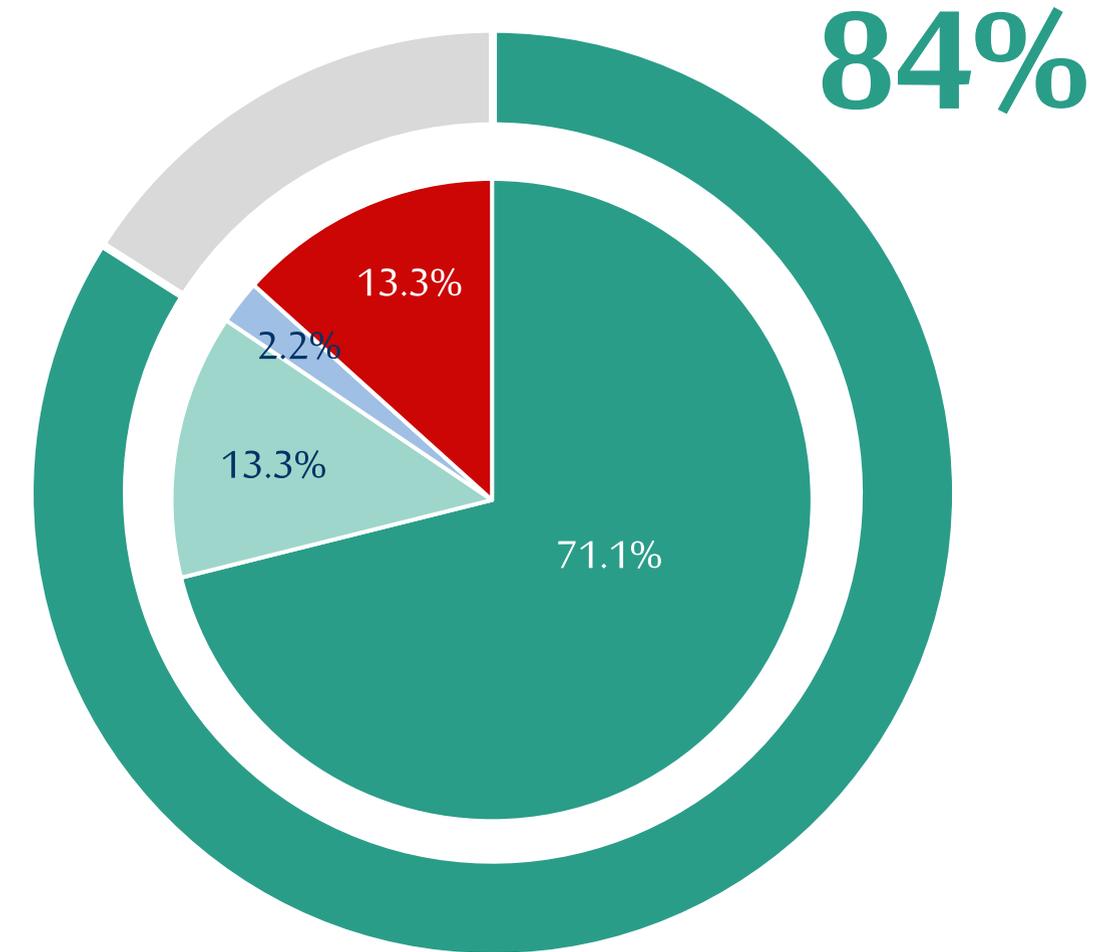
- الرسوم قليلة
- بسبب بطئ الاجرات وتأخير في الصرف
- ان الموسسه لم تسدد الرسوم كلها سدة الجزء فقط والابن يسدد المبلغ الأكبر
- معلق فالجامعة لانهم ماسددوا
- فيه تاخير مره وبيغونها بطريق معينه
- بالنسبه للمدرسين الخصوصيين ما يوفرهم



المؤشر العام لرضا المستفيدين عن "خدمة سداد رسوم اختبار القياس"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

- ادفع من حسابي الشخصي
- انا سددت الرسوم وما عوضوني
- ما دفعوا رسوم ولا شي / احنا الي ندفع من حسابنا الخاص وما يكفي مصروفنا

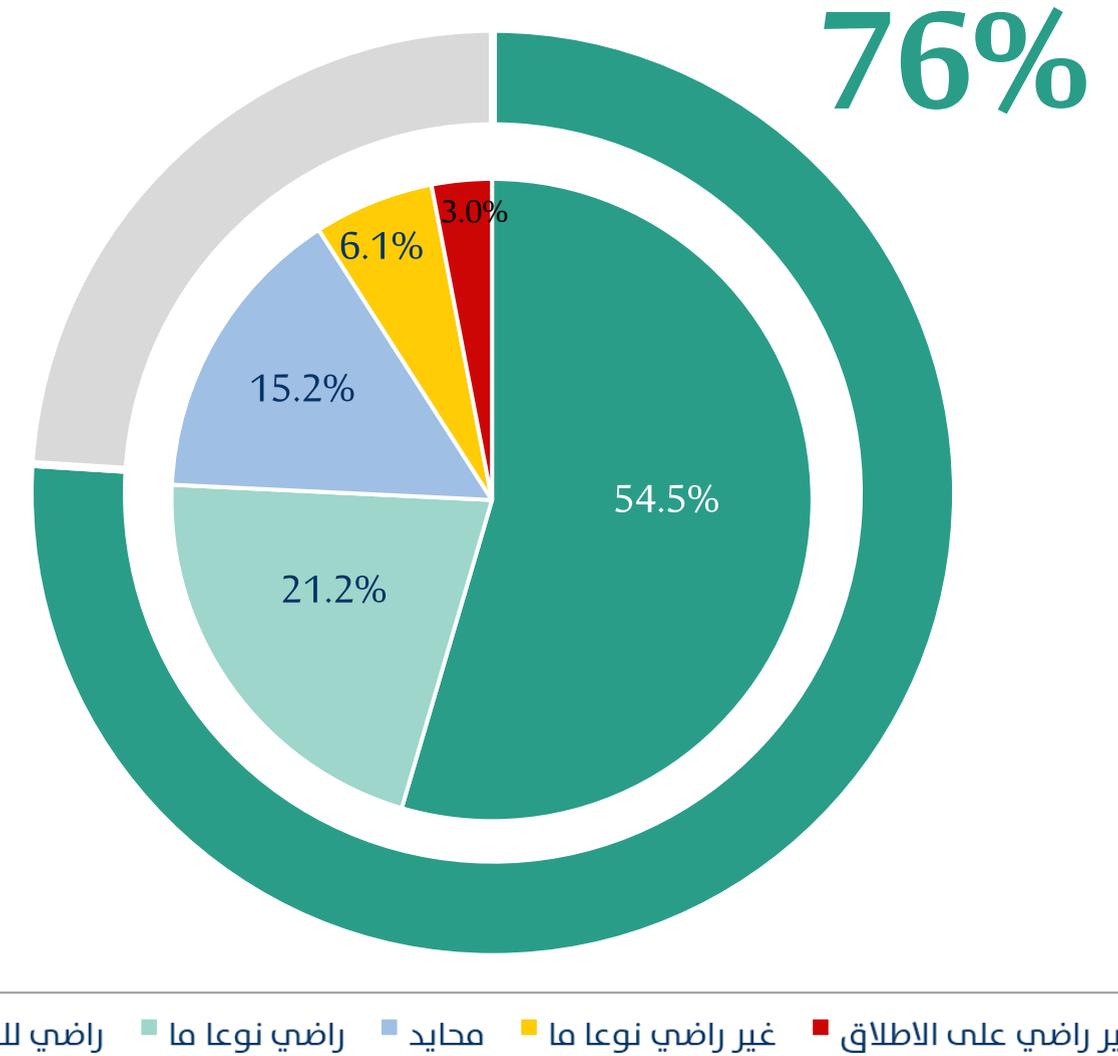


غير راضي على الاطلاق ■ غير راضي نوعا ما ■ محايد ■ راضي نوعا ما ■ راضي للغاية

المؤشر العام لرضا المستفيدين عن "مكافأة التخرج التشجيعية"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

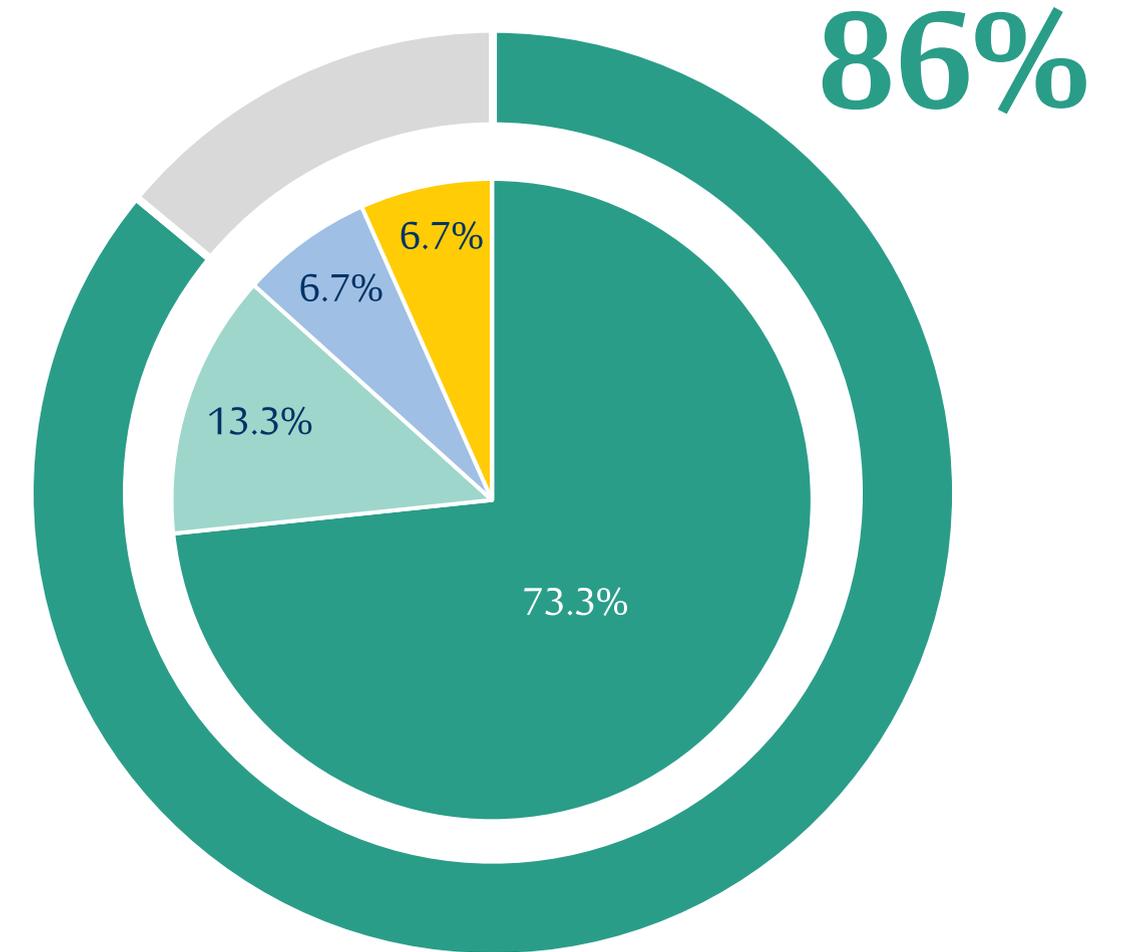
- المكافئه قليله لشخص المتخرج
- انها تصرف بعد التخرج مده ثلاث شهور وتوقف لاتراعي وضع الابن ان كان وجد وظيفه او لا
- محتاجين مكافئه تشجعنا اكثر عشان يكون في حماس للبعده



المؤشر العام لرضا المستفيدين عن "مكافأة التفوق التشجيعية"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

- المبلغ غير محرز
- كانت قليلة
- لأنها انقطعت

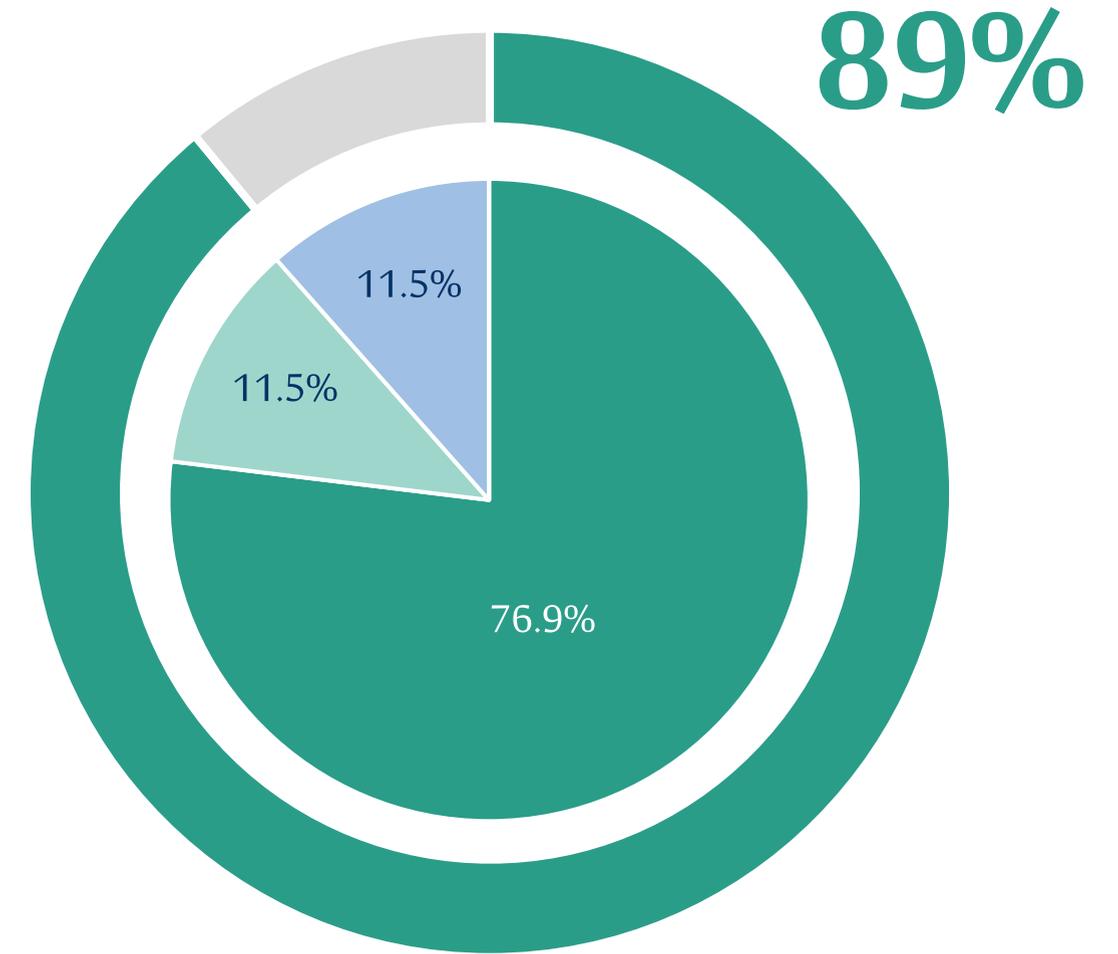


غير راضي على الاطلاق ■ غير راضي نوعا ما ■ محايد ■ راضي نوعا ما ■ راضي للغاية

المؤشر العام لرضا المستفيدين عن "مكافأة النجاح التشجيعية"

جوانب عدم الرضا بكلماتهم

- لان المكافئه لاتكفي

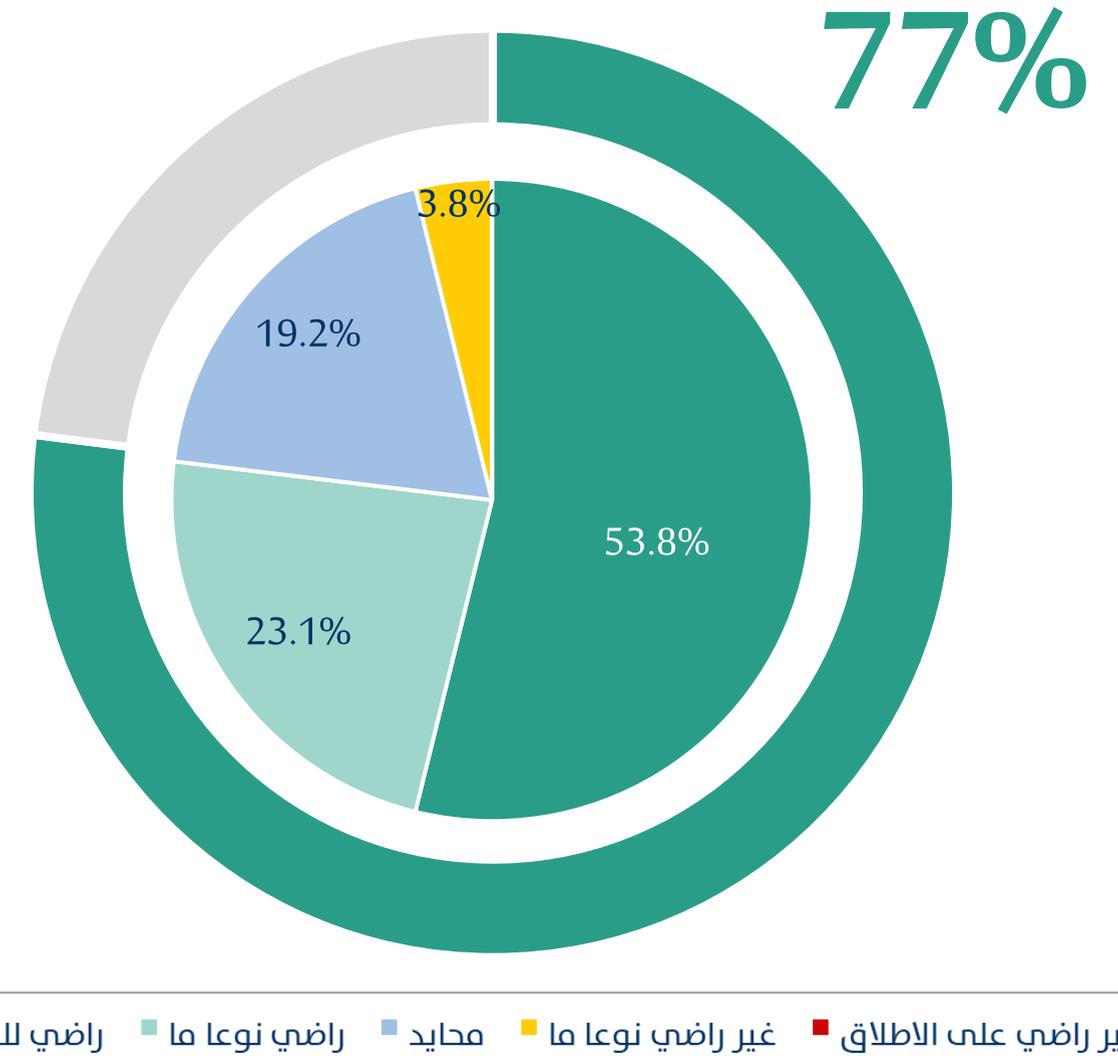


غير راضي على الاطلاق ■ غير راضي نوعا ما ■ محايد ■ راضي نوعا ما ■ راضي للغاية

المؤشر العام لرضا المستفيدين عن "مكافأة باحث عن عمل التشجيعية"

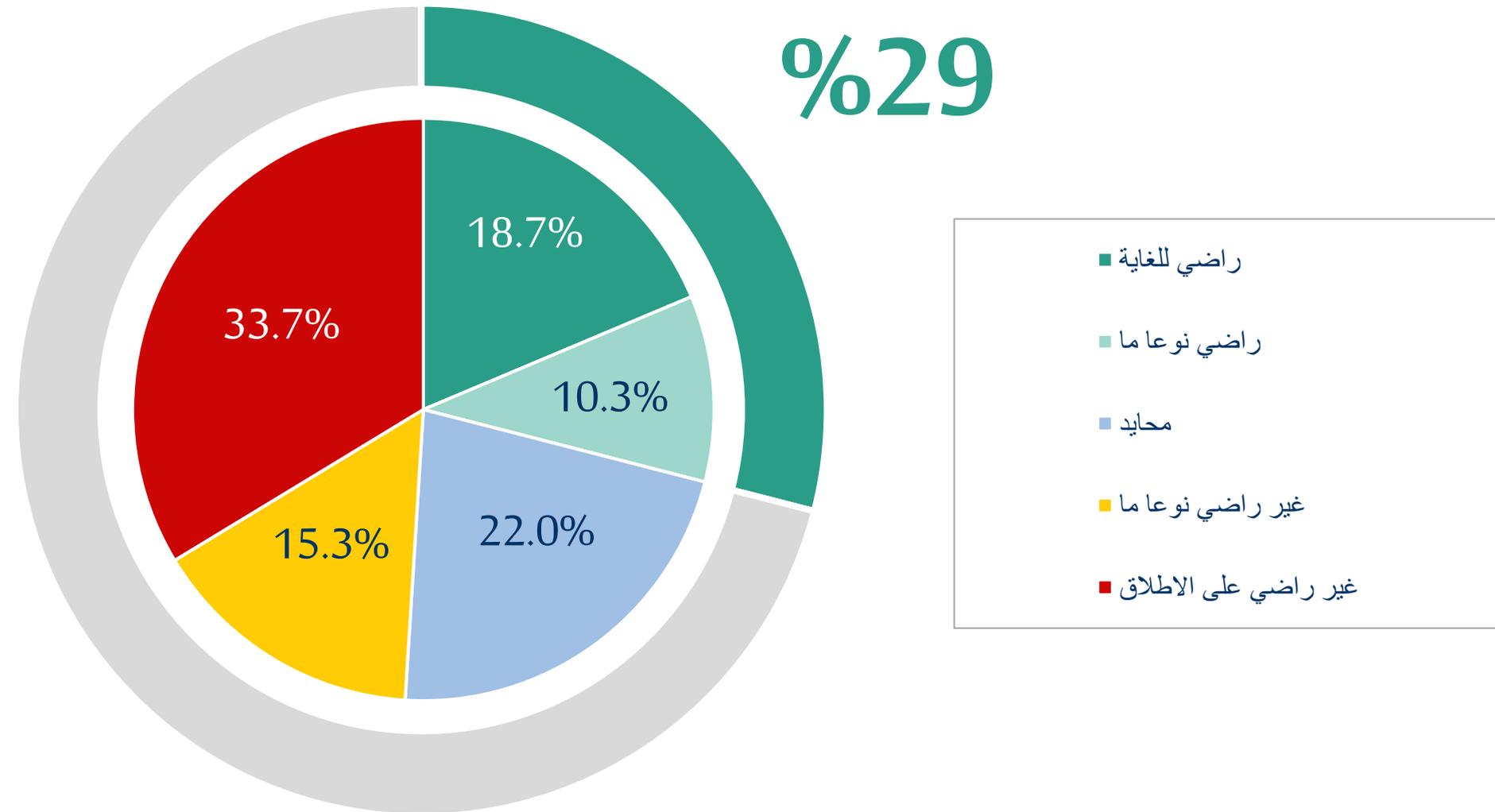
جوانب عدم الرضا بكلماتهم

- السبب انه حاطين مده معينه للباحث عن عمل
- لان تستمر ثلاث شهور بعدين تنقطع عليك
- لان المكافئه لاتكفي

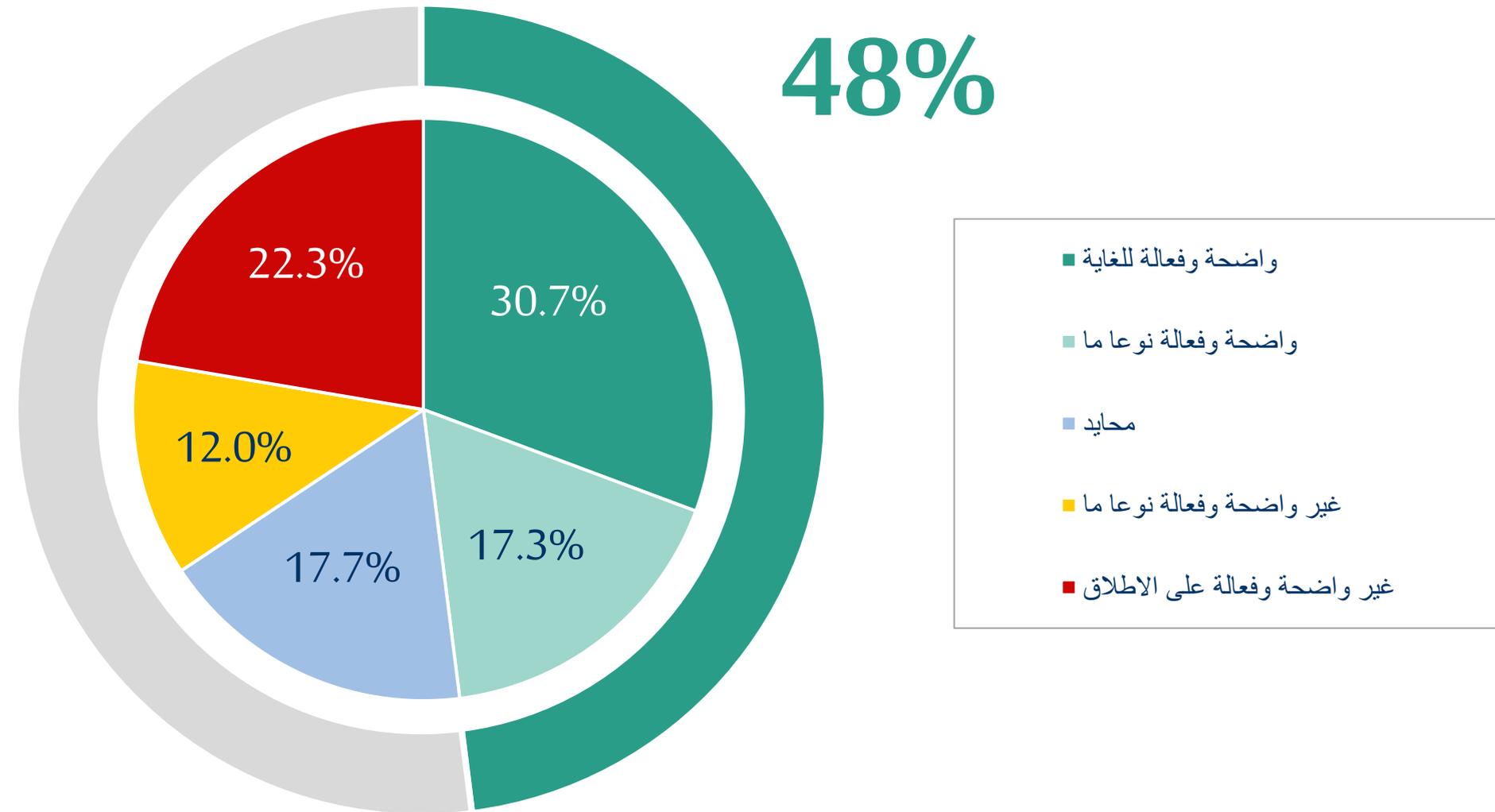


مؤشرات الرضا عن المؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام اخاء"

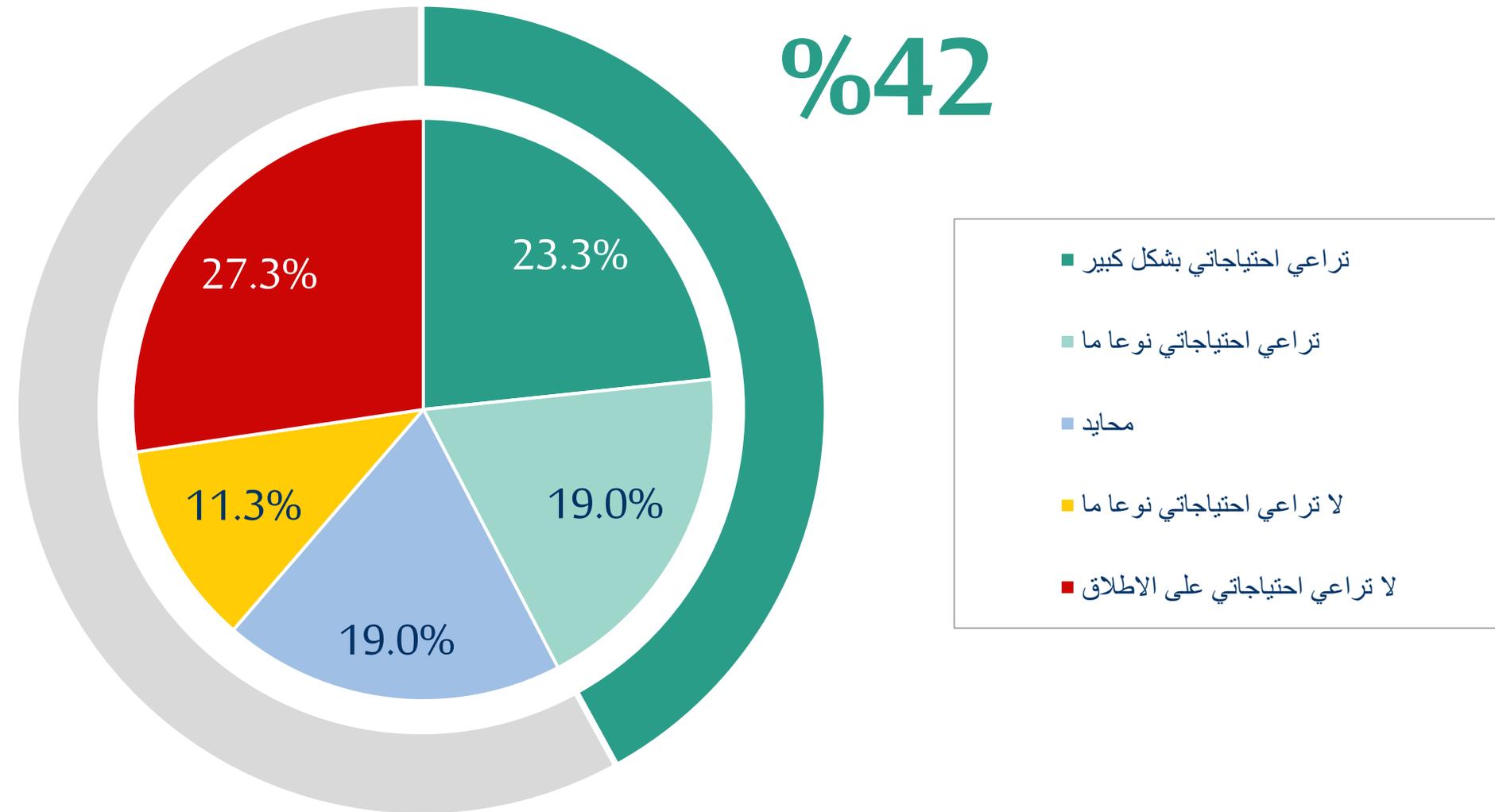
المؤشر العام لرضا المستفيدين حول "تجاوب المؤسسة مع الطلبات والشكاوى"



المؤشر العام لرضا المستفيدين عن "وضوح وفعالية طرق التواصل مع المؤسسة"



المؤشر العام لرضا المستفيدين عن " مدى مراعاة المؤسسة لاحتياجاتك الخاصة "



"خلاصة النتائج والتوصيات"

الخدمة	النتائج	نقاط القوة	فرص التحسين
خدمات السكن	34% 66%	تظهر النتائج نسبة رضا مرتفعة نوعا ما وذلك يعود الى خدمة ايجار السكن والنظافة المقدمة وموقع السكن المقدم	تعزيز خدمة الصيانة الدورية وتحسين سرعة الاستجابة لها مراجعة وتحسين جودة الأثاث المقدم في وحدات السكن ضمان سرعة تنفيذ الطلبات لزيادة نسبة الرضا
خدمات الاعانة الشهرية المالية	46% 54%	تظهر النتائج نسبة رضا متوسطة الى منخفضة ويعود الارتفاع أيضا الى ارتفاع نسبة الرضا فيما يتعلق بالإعانة المقدمة لأداء فريضة العمرة والحج	إعادة النظر في قيمة الإعانة الشهرية المقدمة لضمان تلبيتها لاحتياجات المستفيدين.
الخدمات التعليمية	27% 73%	تظهر النتائج نسبة رضا مرتفعة فيما يتعلق بالخدمات التعليمية وكما يظهر ارتفاع واضح في خدمة سداد الرسوم الدراسية	تحسين التعاون والاستجابة من قبل المؤسسة فيما يتعلق بالخدمات التعليمية، مراجعة وتحسين قيمة المكافأة الشهرية التعليمية المقدمة
خدمات التأهيل والتدريب	26% 74%	تظهر النتائج نسبة رضا مرتفعة، وترتفع نسبة الرضا أيضا فيما يتعلق بخدمة سداد رسوم دورة تدريبية	زيادة عدد الدورات التدريبية وضمان مواكبتها لاحتياجات سوق العمل
خدمات التوظيف	30% 70%	يظهر ارتفاع فيما يتعلق بنسبة الرضا بشكل عام، وارتفعت أيضا فيما يتعلق بمساهمة المؤسسة في توفير الفرص الوظيفية	تقديم فرص وظيفية مناسبة للتخصصات الدراسية المختلفة وبرواتب مجزية
خدمات الدعم النفسي	27% 73%	يظهر ارتفاع واضح في نسبة الرضا عن خدمات الدعم النفسي بشكل عام وأيضا في الخدمات التفصيلية المقدمة	تقديم المزيد من الاهتمام والمتابعة الدورية للمستفيدين سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين وتقديم الدعم المطلوب
خدمات الدعم القانوني	39% 61%	تظهر النتائج نسبة رضا مرتفعة بشكل عام، وفيما يتعلق بتقديم خطابات للجهات المختصة	تسريع الإجراءات القانونية وتحسين سرعة الاستجابة تعزيز التعاون بين الإدارة والمستفيدين لضمان تقديم خدمة فعالة ومرضية

من الضروري دائماً مراجعة وتقييم الخدمات بشكل دوري واستماعاً للتغذية الراجعة من المستفيدين لضمان تحقيق أعلى مستويات الرضا وتقديم خدمة فعالة ومرضية

Danke



شكرا



Thank You



Your Trusted Research Partner