



جمعية تفاني
لخدمات الإنسانية



T A F A N I

جمعية تفاني
لخدمات الإنسانية

تقرير نتائج استبيان رضا المستفيدين لعام 2025

جمعية تفاني
لخدمات الإنسانية



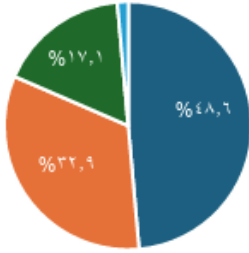
T A F A N I

أولاً: نبذة عامة عن الاستبيان

- عدد الاستجابات: 70 مستفيد
- متوسط وقت إكمال الاستبيان: دقيقتان و 10 ثوان
- حالة الاستبيان: نشط

ثانياً: الخصائص الديموغرافية للمستفيدين:

العمر

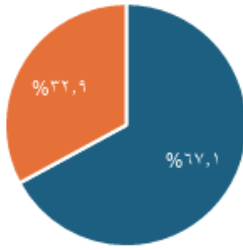


■ أقل من 18 ■ من 19 إلى 30 ■ من 31 إلى 45 ■ 46 فأكثر

1. الفئة العمرية:

- أقل من سنة: 17,1%
- من 19 إلى 30 سنة: 32%
- من 31 إلى 45 سنة: 48.6%

الجنس

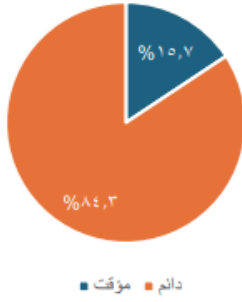


■ ذكور ■ إناث

2. الجنس

- ذكور: 67,1%
- إناث: 32,9%

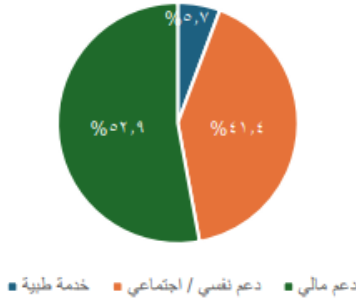
هل انت مستفيد في الجمعية؟



3. نوع الاستفادة

- مستفيد دائم: 84,3%
- مستفيد مؤقت: 15,7%

ما نوع الخدمة التي استفدت منها؟

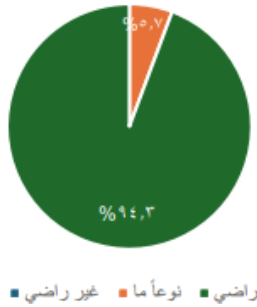


ثالثاً: نوع الخدمات المقدمة

- دعم مالي: 52,9%
- دعم نفسي/اجتماعي: 41,4%
- خدمات طبية: 5,7%

رابعاً: مستوى رضا المستفيدين

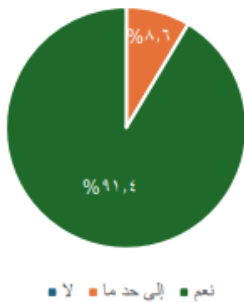
مامدى رضاك عن الخدمات المقدمة من الجمعية؟



1. الرضا العام عن الخدمات

- راضي: 94,3%
- نوعاً ما: 5,7%
- غير راضي: لا يوجد

هل كان الموظفون محترفين ولبقين أثناء تقديم الخدمة؟

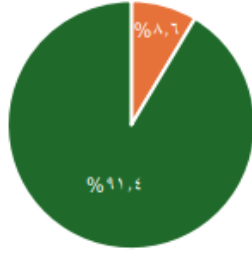


2. الموظفين

- نعم (محترفين ولبقين): 91,4%
- إلى حد ما: 8,6%
- لا: لا يوجد

ما مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة؟

3. سرعة تقديم الخدمة



■ راضي ■ محايد ■ غير راضي

- راضي: 91,4%
- محايد/غير راضي: 8,6%
- غير راضي: لا يوجد

هل تم تنفيذ الخدمة في الوقت المحدد لك؟

4. الالتزام بالوقت



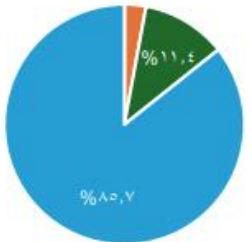
■ نعم ■ لا

- تم التنفيذ في الوقت المحدد: 100%

خامساً: أثر الخدمات على المستفيدين

هل ساعدتك الخدمة في تحسين وضعك (الاقتصادي - النفسي - الصحي - التعليمي)

1. مدى تحسين وضع المستفيد

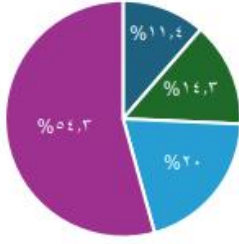


■ نعم كثيراً ■ نعم الى حد ما ■ بشكل بسيط ■ لم تساعد

- تحسن كثيراً: 58,7%
- تحسن إلى حد ما: 11,4%
- تحسن بسيط: 2,9%
- لم يساعد: لا يوجد

ما المجالات التي شعرت أنها تحسنت بعد حصولك على الخدمة؟

2. مجالات التحسن



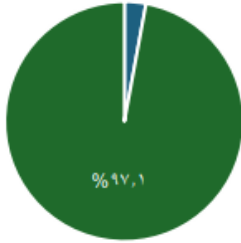
الوضع المالي ■ الوضع النفسي ■ العلاقات الاجتماعية ■ المعرفة والمهارات ■ الوضع الصحي

- الوضع المالي: 54,3%
- الوضع النفسي: 20%
- الوضع الصحي: 14,3%
- العلاقات الاجتماعية: 11,4%
- المعرفة والمهارات: لا يوجد

(وكان التحسن الأبرز في الجوانب المالية والنفسية)

هل تتصح الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية؟

سادساً: التوصية بالخدمات



نعم ■ لا ■ نوعاً ما

- ينصحون الآخرين: 97,1%
- نوعاً ما: 2,9%
- لا: لا يوجد

الاستنتاجات:

- ارتفاع مستوى الرضا العام لدى المستفيدين (94,3%) يدل على جودة الخدمات المقدمة وكفاءة الأداء.
- التزام كامل بالمواعيد (100%) يعكس قوة التنظيم وكفاءة تنفيذ الخدمات.
- مهنة الموظفين عالية (91,4%) مما يعزز تجربة المستفيدين وثقتهم بالجمعية.
- تركز الخدمات في الدعم المالي والنفسي يشير إلى أن هذه هي الاحتياجات الأكثر إلحاحاً لدى المستفيدين.
- أثر إيجابي واضح للخدمات حيث أفاد 58,7% بتحسن كبير في أوضاعهم.
- ارتفاع نسبة التوصية (97,1%) يعكس مستوى عالٍ من الثقة والرضا عن خدمات الجمعية.

- غياب نسبة عدم الرضا أو عدم الاستفادة مؤشر إيجابي، مع وجود نسبة محدودة (نوعاً ما) تستدعي التصيين.
- ضعف الاستفادة في جانب المعرفة والمهارات يدل على حاجة لتطوير هذا المجال.

التوصيات:

- الاستمرار في الحفاظ على مستوى جودة الخدمات الحالية مع تعزيز نقاط القوة الحالية.
- التوسع في برامج الدعم النفسي والاجتماعي نظراً لارتفاع الطلب وأثرها الواضح.
- تعزيز برامج التمكين والتدريب لتنمية المعرفة والمهارات لدى المستفيدين.
- تحليل فئة (نوعاً ما) لمعرفة أسباب عدم الرضا الكامل والعمل على تحسين تجربتهم.
- تنويع الخدمات المقدمة لتشمل مجالات تعليمية ومهارية وصحية بشكل أكبر.
- الاستمرار في الالتزام بالمواعيد كميزة تنافسية يجب الحفاظ عليها.
- قياس الأثر طويل المدى للخدمات لضمان استدامة التحسن لدى المستفيدين.
- تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين للحصول على تغذية راجعة مستمرة.

تم استعراض وتحليل نتائج قياس الرضا في الاجتماع الثاني عشر لعام 2025م.

رئيس مجلس الإدارة

أحمد بن صالح العظيمة

