



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية اجلال للعناية بكبار السن بمركز الحكامية
تصريح رقم 5287

ملخص استبيان رضا المانحين والمتبرعين

ضمن جهود الجمعية في تعزيز علاقتها بالمتبرعين والمانحين، تم تنفيذ استبيان يهدف إلى قياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة، ودرجة الثقة والشفافية، وتحسين تجربة التبرع والتواصل مع الجمعية. يمثل هذا التقرير خلاصة نتائج الاستبيان وملاحظات المشاركين وتوصيات التحسين المستقبلية.

أهداف الاستبيان:

- قياس مستوى رضا المتبرعين عن خدمات الجمعية.
- تقييم وضوح وشفافية آليات التبرع والتواصل.
- تعزيز تجربة المتبرعين وتحقيق الاستدامة في الدعم.
- جمع ملاحظات واقتراحات لتحسين الأداء.

عدد المشاركين :

- عدد المشاركين 18: متبرعًا (فردى - مؤسسى)
- نوع التبرعات: مالية، عينية، دعم شهري، دعم لمشاريع محددة

نتائج الاستبيان (ملخص):

أولاً: التعامل والخدمة

- 89% من المشاركين عبّروا عن رضاهم عن سهولة التواصل مع الجمعية.
- 83% أبدوا رضاهم عن وضوح إجراءات التبرع.
- 78% قيموا سرعة الرد على استفساراتهم بأنها جيدة إلى ممتازة.
- 90% أكدوا أن تعامل الجمعية يتم باحترافية واحترام.

ثانياً: الشفافية والمصادقية

- 72% أبدوا رضاهم عن وضوح المشاريع المدعومة.
- 68% فقط أكدوا أنهم استلموا تقارير دورية عن أثر التبرعات.
- 86% أشاروا إلى ثقتهم العالية في شفافية الجمعية واستخدام التبرعات في الأوجه المخصصة لها.



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية اجلال للعناية بكبار السن بمركز الحكامية
تصريح رقم 5287

ثالثاً: الرضا العام والاستمرار

• رضا عام عن الجمعية:

- راضٍ جداً: ٦١%
- راضٍ: ٣٣%
- محايد: ٦%

• نية الاستمرار بالتبرع:

- نعم: ٨٣%
- غير متأكد: ١٧%
- لا: ٠%

التوصيات:

١. إنشاء نشرة إلكترونية شهرية للمتبرعين تشمل تقارير الإنجاز وقصص الأثر.
٢. تخصيص فريق للعلاقات مع المتبرعين لمتابعة تواصلهم واستفساراتهم.
٣. إطلاق حملة شكر سنوية لتكريم كبار الداعمين والمتبرعين.
٤. إنشاء ملف تعريف رقمي عن مشاريع الجمعية مع تحديث مستمر لأثر التبرعات.

