



# استطلاع رأي المتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني لعام 2020م

إعداد:

وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات

2020 / 1442

## المحتويات

2.....	أولاً: مقدمة.....
3.....	ثانياً: الفكرة العامة للاستطلاع.....
3.....	ثالثاً: أهداف الاستطلاع.....
3.....	رابعاً: نتائج الاستطلاع.....
16.....	خامساً: مقترحات وإضافات.....
17.....	سادساً: استبانة الاستطلاع.....

## أولاً: مقدمة

إن التطور الهائل والمتسارع في عالم التكنولوجيا الذي نعيشه الآن ساهم في إنتاج العديد من التقنيات الحديثة وانتشار التسوق عبر الشبكة العنكبوتية التي كان لها دور كبير وفعال في أتمتة العديد من الأعمال والمهام، حيث أصبح كل شيء تقريباً في متناول اليد، لذلك أصبحت الحاجة ملحة وضرورية لإنشاء المتاجر الإلكترونية، بعيداً عن الطرق التقليدية التي تتطلب مجهوداً للوصول إلى المعروضات التسويقية المطلوبة، وقد توجهت الجمعيات الخيرية في المسارعة في إنشاء وإطلاق متاجرها الإلكترونية ومن ضمنها جمعية زمزم، التي أنشأت وأطلقت متجرها الخيري من أجل خدمة العمل الخيري وتحفيزاً للمتبرعين لدعم الجمعية بطرق مختلفة بعيداً عن الطرق التقليدية السابقة، وذلك في مساهمة المتبرع في العروض الخيرية المتنوعة و توفير الوقت و المجهود من خلال الحصول على ما يردده في الوقت الذي يحدده من دون أن يبذل أي مجهود يذكر ودون العناء والبحث، وأيضاً سهلت طرق دفع المال عبر الطرق الجديدة الحديثة بجميع أنواعها، وتتعدد فوائد المتاجر الإلكترونية في توفير الوقت والمجهود، وطرق الدفع المختلفة، والشراء والتبرع من أي مكان، وسهولة الوصول للمتبرع، وأيضاً سهلت المتاجر الإلكترونية إجراء الدراسات لمعرفة آراء المتبرعين، وتوقع احتياجاتهم. مما كان له أثر جيد على الجمعيات الخيرية من خلال زيادة مواردهم، واستقبال التبرعات بسهولة من أي مكان داخل المملكة، وإدارة الحملات الترويجية والتسويقية، والوصول لأكبر شريحة للمتبرعين لدعم أعمال أنشطة وبرامج الجمعيات الخيرية واستمراريتها، مما يتيح لها الفرصة للمساهمة وتغطية العمل الخيري بشكل سهل وميسر.

## ثانياً: الفكرة العامة للاستطلاع

تتلخص فكرة الاستطلاع في معرفة آراء المتبرعين حول تجربة تبرعهم عبر متجرنا الإلكتروني، وتقييمهم لهذه التجربة بكافة أنشطتها وإجراءاتها، وقد تم تنفيذ هذا الاستطلاع في نهاية الربع الرابع من عام 2020م والذي استهدف المتبرعين عبر متجرنا الإلكتروني والبالغ عددهم (7433) متبرع، وقد شارك في هذا الاستطلاع (299) متبرع.

## ثالثاً: أهداف الاستطلاع

تتمثل أهداف الاستطلاع في الآتي:

- 1- قياس رغبات المتبرعين عبر متجرنا الإلكتروني.
- 2- معرفة احتياجات المتبرعين من الخدمات التي يقدمها متجرنا الإلكتروني.
- 3- المساهمة في تحسين وتطوير خدمات التبرع الإلكتروني من خلال متجرنا الإلكتروني.

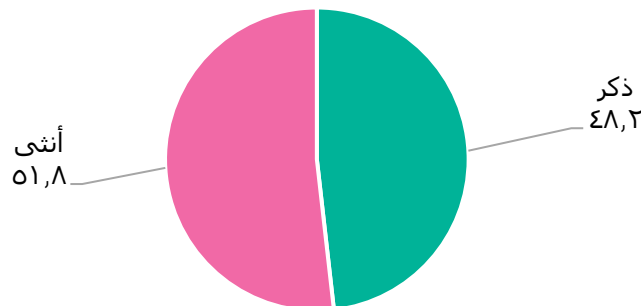
## رابعاً: نتائج الاستطلاع

### 1- نتائج البيانات الأساسية للمتبرعين:

- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
48.2	144	ذكر
51.8	155	أنثى
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

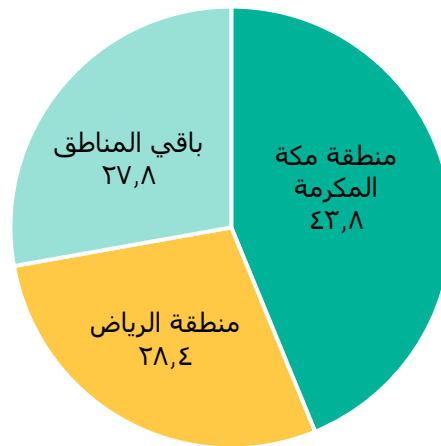
التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب الجنس



• المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب المنطقة الإدارية

النسبة %	التكرار	المنطقة
43.8	131	منطقة مكة المكرمة
28.4	85	منطقة الرياض
27.8	83	باقي المناطق
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

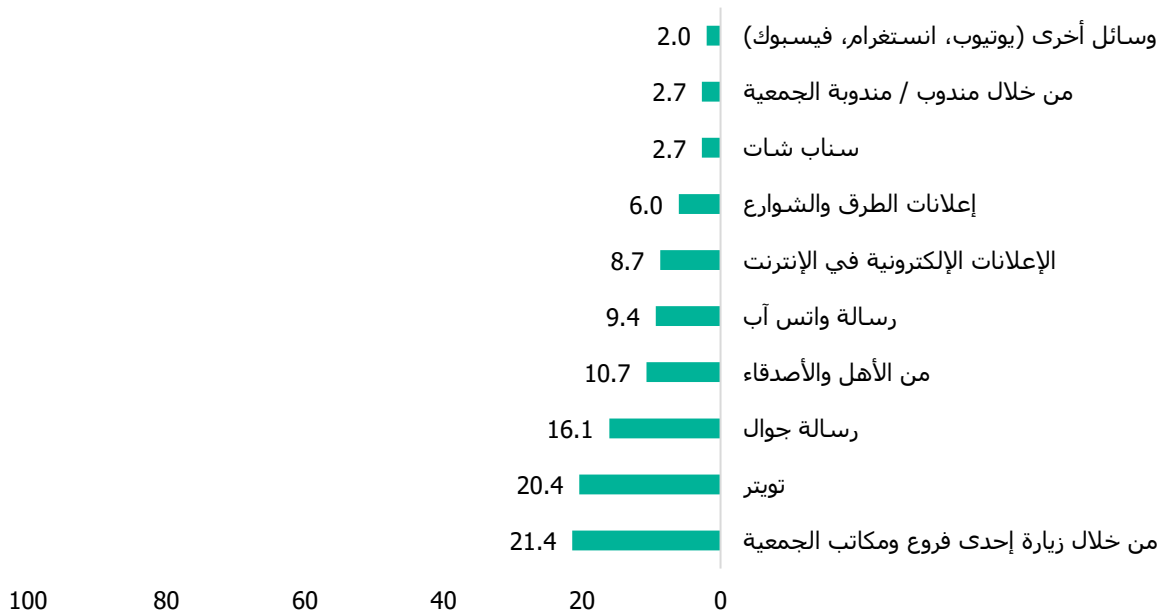
التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب المنطقة الإدارية



- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب سماعهم عن متجر زمزم الإلكتروني لأول مرة

النسبة %	التكرار	كيف سمعت عن متجر زمزم الإلكتروني أول مرة؟
21.4	64	من خلال زيارة إحدى فروع ومكاتب الجمعية
20.4	61	تويتر
16.1	48	رسالة جوال
10.7	32	من الأهل والأصدقاء
9.4	28	رسالة واتس آب
8.7	26	الإعلانات الإلكترونية في الإنترنت
6.0	18	إعلانات الطرق والشوارع
2.7	8	سناپ شات
2.7	8	من خلال مندوب / مندوبة الجمعية
2.0	6	وسائل أخرى (يوتيوب، انستغرام، فيسبوك)
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

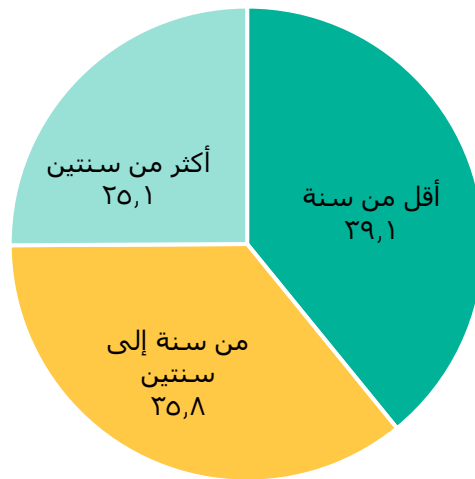
#### التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب سماعهم عن متجر زمزم لأول مرة



- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب المدة التي تبرعوا بها عبر المتجر

النسبة %	التكرار	منذ متى وأنت تبرع لجمعية زمزم من خلال متجر زمزم الإلكتروني؟
39.1	117	أقل من سنة
35.8	107	من سنة إلى سنتين
25.1	75	أكثر من سنتين
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب المدة التي تبرعوا بها عبر المتجر

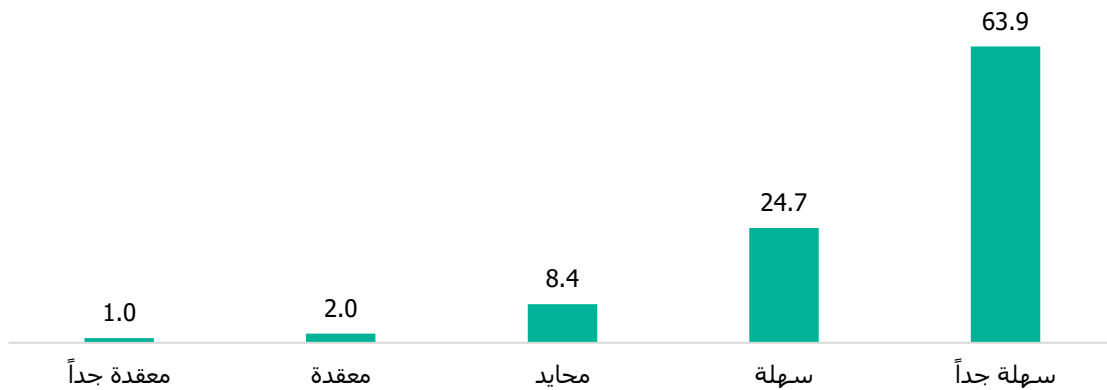


## 2- نتائج تقييم المتبرعين لتجربة تبرعهم عبر متجرنا الإلكتروني:

- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب وصفهم لسهولة التبرع عبر المتجر

النسبة %	التكرار	من خلال تجربتك في التبرع عبر متجر زمزم الإلكتروني، كيف تصف سهولة التبرع؟
63.9	191	سهلة جداً
24.7	74	سهلة
8.4	25	محايد
2.0	6	معقدة
1.0	3	معقدة جداً
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب وصفهم لسهولة التبرع عبر المتجر

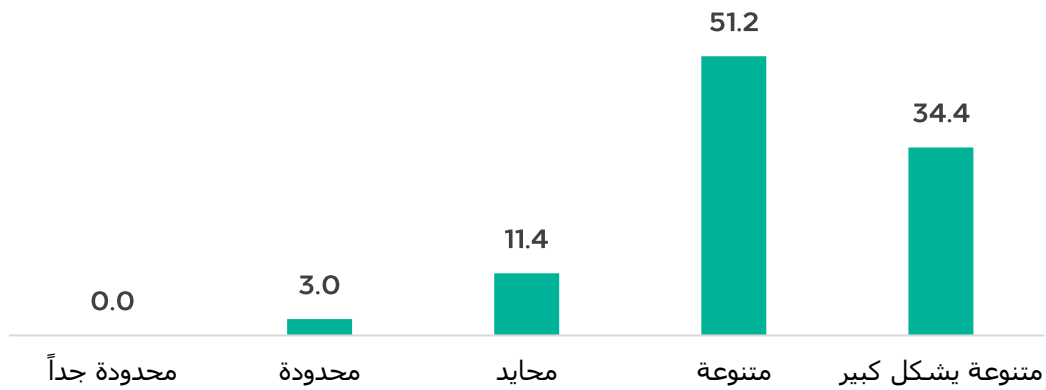




- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب تقييمهم لتنوع المنتجات والخدمات التي تبرعوا فيها عبر المتجر

النسبة %	التكرار	ما تقييمك لتنوع المنتجات والخدمات التي تبرع فيها عبر متجر زمزم الإلكتروني عند تقديم تبرعك؟
34.4	103	متنوعة بشكل كبير
51.2	153	متنوعة
11.4	34	محايد
3.0	9	محدودة
0.0	0	محدودة جداً
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

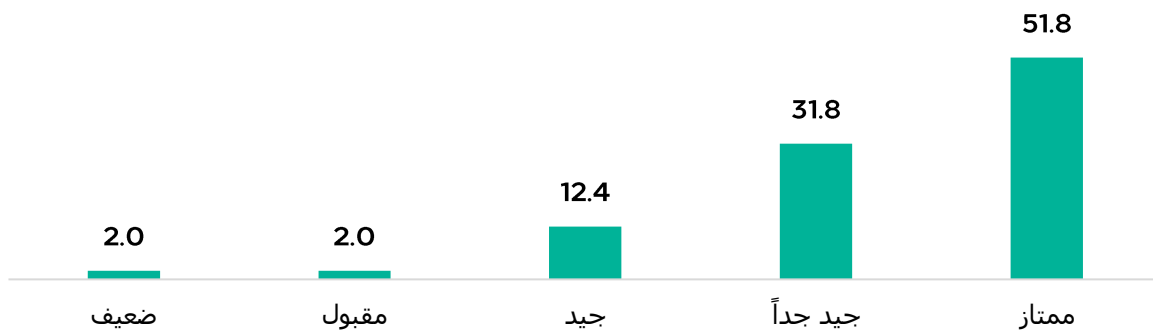
التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب تقييمهم لتنوع المنتجات والخدمات التي تبرعوا فيها عبر المتجر



- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب رأيهم بتصميم وشكل المتجر

النسبة %	التكرار	ما رأيك بتصميم وشكل متجر زمزم الإلكتروني؟
51.8	155	ممتاز
31.8	95	جيد جداً
12.4	37	جيد
2.0	6	مقبول
2.0	6	ضعيف
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

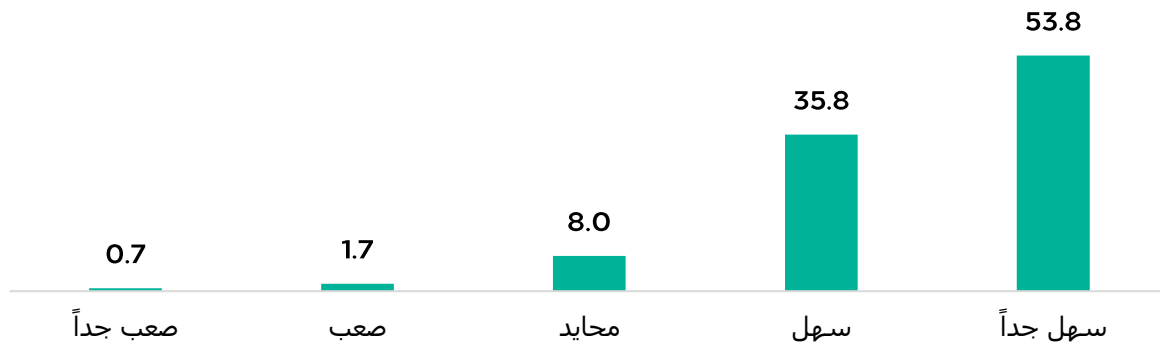
التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب رأيهم بتصميم وشكل المتجر



- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب تقييمهم لسهولة الوصول إلى المتجر

النسبة %	التكرار	ما تقييمك لسهولة الوصول إلى متجر زمزم الإلكتروني؟
53.8	161	سهل جداً
35.8	107	سهل
8.0	24	محايد
1.7	5	صعب
0.7	2	صعب جداً
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

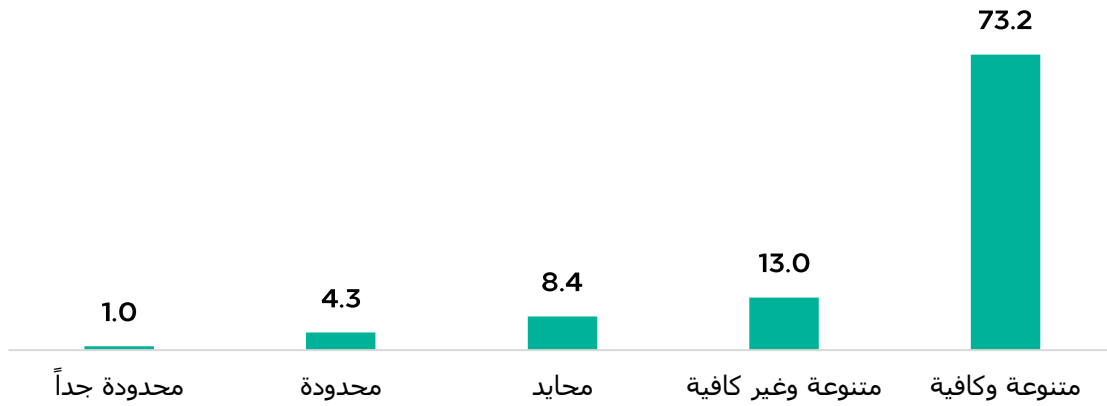
التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب تقييمهم لسهولة الوصول إلى المتجر



- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب رأيهم بتنوع وسائل التبرع (الدفع) المتوفرة في المتجر

النسبة %	التكرار	ما رأيك بتنوع وسائل التبرع (الدفع) المتوفرة في متجر زمزم الإلكتروني؟
73.2	219	متنوعة وكافية
13.0	39	متنوعة وغير كافية
8.4	25	محايد
4.3	13	محدودة
1.0	3	محدودة جداً
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

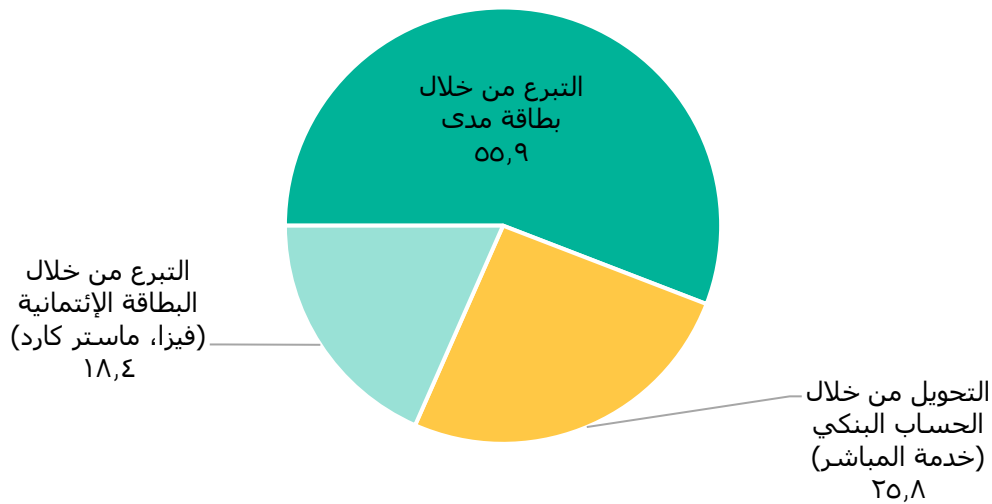
التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب رأيهم بتنوع وسائل التبرع (الدفع) المتوفرة في المتجر



- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب الطرق التي يستخدموها بشكل أكبر ومتكرر أثناء تبرعهم عبر المتجر

النسبة %	التكرار	أي الطرق التالية تستخدمها بشكل أكبر ومتكرر أثناء تبرعك عبر متجر زمزم الإلكتروني؟
55.9	167	التبرع من خلال بطاقة مدى
25.8	77	التحويل من خلال الحساب البنكي (خدمة المباشر)
18.4	55	التبرع من خلال البطاقة الائتمانية (فيزا، ماستر كارد)
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

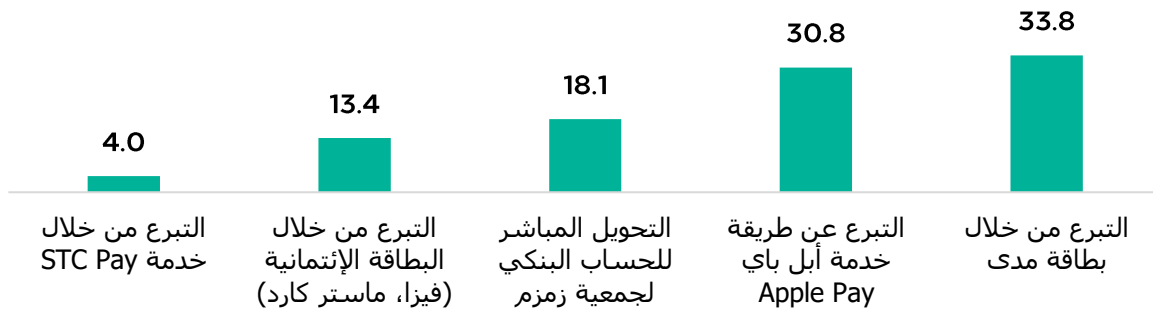
التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب الطرق التي يستخدموها بشكل أكبر ومتكرر أثناء تبرعهم عبر المتجر



- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب الطريقة المفضلة لديهم مستقبلاً لتقديم التبرع من خلال المتجر

النسبة %	التكرار	ما أكثر طريقة تفضلها مستقبلاً عند تقديم تبرعك عبر متجر زمزم الإلكتروني؟
33.8	101	التبرع من خلال بطاقة مدى
30.8	92	التبرع عن طريقة خدمة أبل باي Apple Pay
18.1	54	التحويل المباشر للحساب البنكي لجمعية زمزم
13.4	40	التبرع من خلال البطاقة الائتمانية (فيزا، ماستر كارد)
4.0	12	التبرع من خلال خدمة STC Pay
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب الطريقة المفضلة لديهم مستقبلاً لتقديم التبرع من خلال المتجر



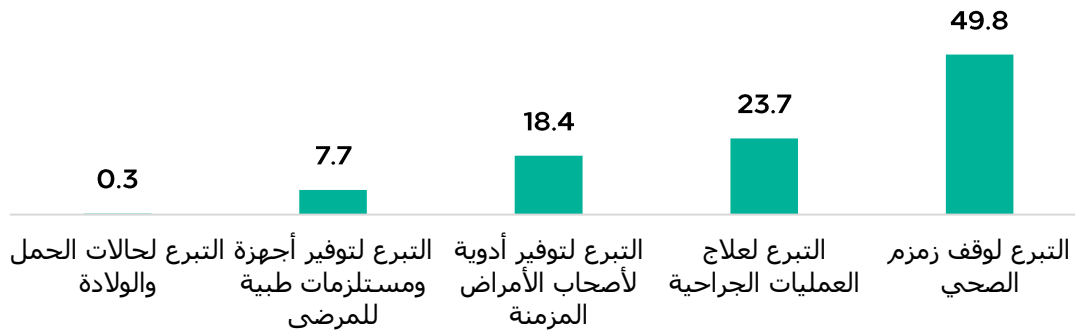
كما ذكر المتبرعون عبر متجرنا الإلكتروني طرق أخرى مفضلة لديهم لتقديم تبرعهم مستقبلاً منها:

- 1- التبرع من خلال إرسال رسالة نصية من الجوال.
- 2- التبرع من خلال PayPal.
- 3- ربط التبرع لزمزم بالتطبيقات البنكية لجميع البنوك المحلية.
- 4- تفعيل التبرع عبر نقاط قطاف.
- 5- تفعيل التبرع عبر الاستقطاع.

- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب أكثر المنتجات المتوفرة في المتجر والتي يفضلها المتبرعين في تقديم تبرعهم

النسبة %	التكرار	ما أكثر المنتجات المتوفرة في متجر زمزم الإلكتروني والتي تفضل تقديم تبرعك لها؟
49.8	149	التبرع لوقف زمزم الصحي
23.7	71	التبرع لعلاج العمليات الجراحية
18.4	55	التبرع لتوفير أدوية لأصحاب الأمراض المزمنة
7.7	23	التبرع لتوفير أجهزة ومستلزمات طبية للمرضى
0.3	1	التبرع لحالات الحمل والولادة
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

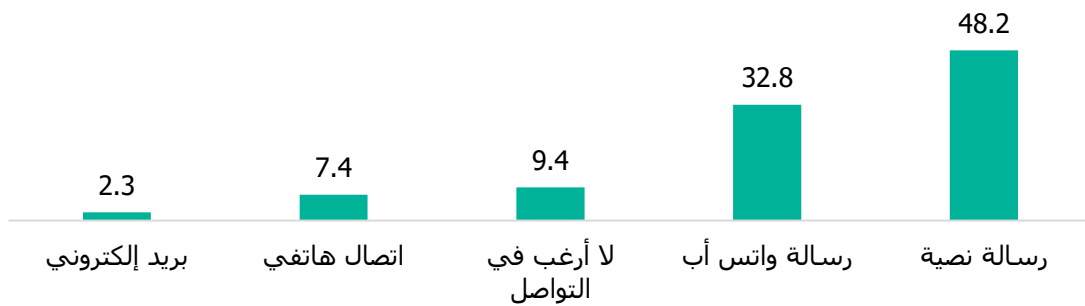
التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب أكثر المنتجات المتوفرة في المتجر والتي يفضلها المتبرعين في تقديم تبرعهم



- المتبرعون عبر متجر زمزم الإلكتروني- عينة الدراسة - حسب الوسيلة التي يفضلوها المتبرعين لتواصل زمزم معهم

النسبة %	التكرار	ما الوسيلة التي تفضلها لتواصل جمعية زمزم معك؟
48.2	144	رسالة نصية
32.8	98	رسالة واتس أب
7.4	22	اتصال هاتفي
2.3	7	بريد إلكتروني
9.4	28	لا أرغب في التواصل
<b>100</b>	<b>299</b>	<b>المجموع</b>

التوزيع النسبي للمتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني - عينة الدراسة - حسب الوسيلة التي يفضلوها المتبرعين لتواصل جمعية زمزم معهم





## خامساً: مقترحات وإضافات

قدم المتبرعون - عينة الدراسة - مجموعة من المقترحات التي عبروا عنها بما يتوافق مع رغباتهم واحتياجاتهم خلال تقديم تبرعهم عبر متجرنا الإلكتروني، وهذه المقترحات هي:

- 1- تزويد المتبرعين بالتقارير التي توضح إنجازات وخدمات زمزم.
- 2- تنوع بطاقات الإهداء وإمكانية الكتابة عليها وإرسالها أولاً إلى المُهدي للتأكد من البيانات ثم يتم إرسالها إلى المُهدى إليه.
- 3- تسهيل عملية تغيير كلمة المرور.
- 4- في حالة التبرع بكفالة مريض ضرورة إتاحة الاطلاع على المبلغ المدفوع أو المتبقي أو الإجمالي.
- 5- إضافة خدمة التبرع للحالات المستعجلة والمستعصية مع ضرورة توضيح المبلغ المالي لهذه الحالات.
- 6- ضرورة إطلاق تطبيق متجر زمزم الإلكتروني على الهواتف الذكية.
- 7- عرض جميع المنتجات المتاحة في المتجر لزوار مقرات الجمعية.
- 8- ضرورة ارسال صورة من الحوالة أو التبرع عبر تطبيق الواتس أب.
- 9- سرعة الرد والاهتمام باستفسارات وأسئلة المتبرعين سواء عن طريق الواتس أب أو مواقع التواصل الاجتماعي.
- 10- تفعيل التواصل مع المتبرعين لاطلاعهم على المنتجات الجديدة في متجر زمزم الإلكتروني.
- 11- التعريف أكثر بالجمعية عن طريق المشاهير والوسائل الإعلانية الأخرى.
- 12- إضافة إمكانية التبرع بالأجهزة الطبية المستخدمة من خلال متجر زمزم الإلكتروني.

## سادساً: استبانة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life



### استطلاع رأي المتبرعين عبر متجر زمزم الإلكتروني لعام 2020

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

#### شركاؤنا في الأجر

تقوم جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية، بتنفيذ استطلاع حول رأي تجربة المتبرعين للتبرع عبر متجر زمزم الإلكتروني، ولما لرأيكم من أهمية بالغة نأمل مشاركتكم في هذا الاستطلاع

شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

[رابط متجر زمزم الإلكتروني](#)

\* 1.

الجنس

ذكر	أنثى
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 2.

المدينة التي تقيم فيها

\* 3.

كيف سمعت عن متجر زمزم الإلكتروني أول مرة؟

تويتر	فيسبوك	سناپ شات	انستغرام	رسالة واتس أب	يوتيوب	رسالة جوال	الإعلانات الإلكترونية في الإنترنت	من الأهل والأصدقاء	من خلال زيارة إحدى فروع ومكاتب الجمعية	من خلال مندوب مندوبة / الجمعية	إعلانات الطرق والشوارع	أخرى
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 4.

منذ متى وأنت تتبرع لجمعية زمزم من خلال متجر زمزم الإلكتروني؟

أقل من سنة	من سنة إلى سنتين	أكثر من سنتين
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 5.

من خلال تجربتك في التبرع عبر متجر زمزم الإلكتروني، كيف تصف سهولة التبرع؟

سهلة جداً	سهلة	محايد	معقدة	معقدة جداً
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 6.

ما تقييمك لتنوع المنتجات والخدمات التي تتبرع فيها عبر متجر زمزم الإلكتروني عند تقديم تبرعك؟

محدودة جداً	محدودة	محايد	متنوعة	متنوعة بشكل كبير
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 7.

ما رأيك بتصميم وشكل متجر زمزم الإلكتروني؟

ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 8.

ما تقييمك لسهولة الوصول إلى متجر زمزم الإلكتروني؟

صعب جداً	صعب	محايد	سهل	سهل جداً
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 9.

ما رأيك بتنوع وسائل التبرع (الدفع) المتوفرة في متجر زمزم الإلكتروني؟

محدودة جداً	محدودة	محايد	متنوعة وغير كافية	متنوعة وكافية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 10.

أي الطرق التالية تستخدمها بشكل أكبر ومتكرر أثناء تبرعك عبر متجر زمزم الإلكتروني؟

التحويل من خلال الحساب البنكي (خدمة المباشري)	التبرع من خلال بطاقة مدى	التبرع من خلال البطاقة الائتمانية (فيزا، ماستر كارد)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 11.

ما أكثر طريقة تفضلها مستقبلاً عند تقديم تبرعك عبر متجر زمزم الإلكتروني؟

التبرع من خلال البطاقة الإئتمانية (فيزا، ماستر كارد)	التبرع من خلال بطاقة مدى	التحويل المباشر للحساب البنكي لجمعية زمزم	التبرع عن طريقة خدمة أبل باي Apple Pay	التبرع من خلال خدمة STC Pay
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(أخرى يرجى التحديد)

\* 12.

ما أكثر المنتجات المتوفرة في متجر زمزم الإلكتروني والتي تفضل تقديم تبرعك لها؟

التبرع لتوفير أجهزة ومستلزمات طبية للمرضى	التبرع لحالات الحمل والولادة	التبرع لوقف زمزم الصحي	التبرع لتوفير أدوية لأصحاب الأمراض المزمنة	التبرع لعلاج العمليات الجراحية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(أخرى يرجى التحديد)

\* 13.

ما الوسيلة التي تفضلها لتواصل جمعية زمزم معك؟

لا أرغب في التواصل	بريد إلكتروني	رسالة واتس أب	رسالة نصية	اتصال هاتفي
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14.

الاسم الثلاثي (اختياري)

15.

رقم الجوال (اختياري)

16.

**البريد الإلكتروني (اختياري)**

17.

**مقترحاتك وملاحظاتك**