

استطلاع قياس رضا الداعمين في جمعية زمزم لعام 2019م

إعداد
وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات
zmzm.org

المحتويات

أولاً: المقدمة 3

ثانياً: النتائج العامة (خصائص عينة الاستطلاع) 4

ثالثاً: نتائج رضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب عبارات الاستطلاع لعام 2019 7

رابعاً: مقترحات وتوصيات المتطوعين 15

خامساً: استبانة الاستطلاع 16

أولاً: المقدمة

تحرص جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية وبشكل سنوي على إجراء مجموعة من استطلاعات قياس رضا أصحاب المصلحة ومنهم الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم الذين يشكلون فئة مهمة جداً من أصحاب المصلحة في زمزم، سواء كانوا أفراد أو مؤسسات مانحة أو رجال وسيدات أعمال، ... إلخ. حيث يعتبر الداعمين أحد الركائز المهمة لدى زمزم الذين لهم دوراً كبيراً في استدامة أعمال وبرامج الجمعية من خلال تقديم الدعم لبرامج وأنشطة زمزم.

يهدف هذا الاستطلاع إلى قياس مستوى رضا الداعمين مما يسهم في تطوير الخدمات الصحية التي تقدمها زمزم للداعمين، حيث استهدف الاستطلاع عينة عشوائية من الداعمين شارك في الإجابة على أسئلة هذا الاستطلاع (191) داعماً من مختلف الفئات (أفراد، مؤسسات، رجال أعمال... إلخ).

اشتملت استبانة الاستطلاع على مجموعة من الأسئلة والعبارات تمثلت في (11) عبارات هي:

ما مدى رضاكم عن الآتي:

- 1- رضاك عن جودة الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم
- 2- رضاك عن مستوى أداء جمعية زمزم مقارنة بغيرها من الجمعيات الأخرى
- 3- رضاك عن كفاءة وفاعلية جمعية زمزم في تقديم الخدمات الصحية
- 4- رضاك عن توافق البرامج الصحية التي تقدمها الجمعية مع الاحتياج الحقيقي للمستفيدين
- 5- رضاك عن قيام جمعية زمزم باطلاعكم على إنجازاتها
- 6- رضاك عن استثمار جمعية زمزم للموارد المالية المخصصة لبرامجها وخدماتها الصحية
- 7- رضاك عن تجاوب جمعية زمزم مع ملاحظتكم واستفساراتكم بشفافية ووضوح
- 8- رضاك عن حرص جمعية زمزم على مشاركتكم في المناسبات والفعاليات التي تنظمها
- 9- رضاك عن تواصل جمعية زمزم معكم
- 10- رضاكم عن استقبالكم في مقر جمعية زمزم أو أحد مكاتبها
- 11- رضاك عن جهود جمعية زمزم في التعريف بخدماتها وبرامجها عبر وسائل الاعلام المختلفة

بالإضافة إلى أسئلة تتعلق بالمعلومات العامة والبيانات الأساسية للداعمين لبرامج وأنشطة زمزم والتي كانت في مقدمة أسئلة الاستبانة.

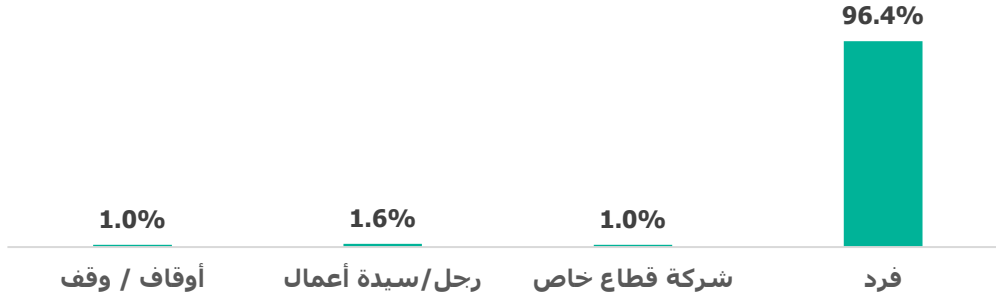
ثانياً: النتائج العامة (خصائص عينة الاستطلاع)

يتناول هذا الجزء نتائج المعلومات الأساسية والخصائص العامة لعينة الاستطلاع:
جاءت نتائج البيانات الأساسية للداعمين لبرامج وأنشطة كالاتي:

1- الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب الدعم/ المنح لعام 2019

نوع الدعم/المنح	التكرار	النسبة %
فرد	184	96.4%
شركة قطاع خاص	2	1.0%
رجل/سيدة أعمال	3	1.6%
أوقاف / وقف	2	1.0%
المجموع	191	100%

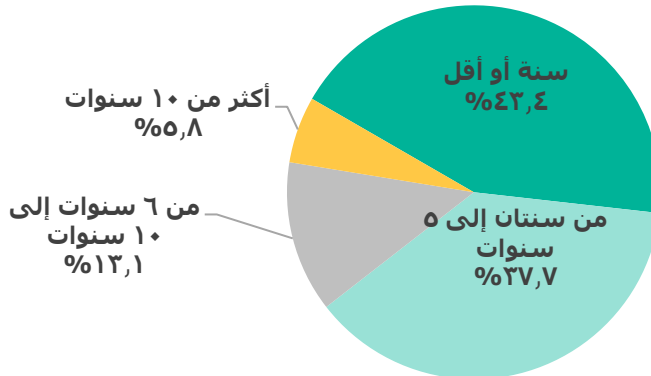
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب نوع الدعم/ المنح لعام 2019



2- الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب عدد سنوات لعام 2019

عدد سنوات دعمكم لبرامج جمعية زمزم	التكرار	النسبة %
سنة أو أقل	83	43.4%
من سنتان إلى 5 سنوات	72	37.7%
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	25	13.1%
أكثر من 10 سنوات	11	5.8%
المجموع	191	100%

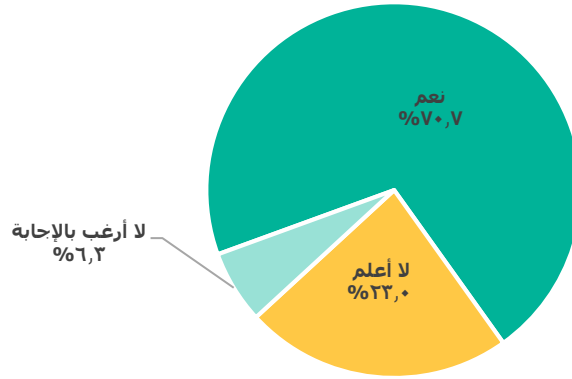
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب عدد سنوات الدعم لعام 2019



3- الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رغبتهم بالدعم خلال عام (2020) لعام 2019

النسبة %	التكرار	هل ستقومون خلال عام (2020م) بدعم برامج جمعية زمزم؟
70.7%	135	نعم
23.0%	44	لا أعلم
6.3%	12	لا أرغب بالإجابة
100.0%	191	المجموع

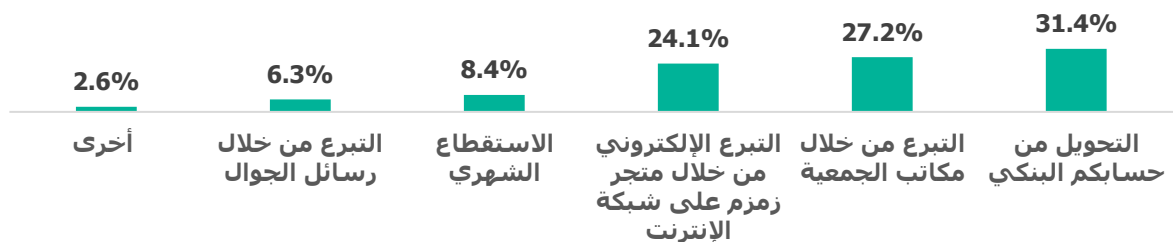
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رغبتهم بالدعم خلال عام (2020) لعام 2019



4- الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رغبتهم بالدعم خلال عام (2020) لعام 2019

النسبة %	التكرار	ما هي أكثر وسيلة تفضلونها في تبرعكم للجمعية؟
31.4%	60	التحويل من حسابكم البنكي
27.2%	52	التبرع من خلال مكاتب الجمعية
24.1%	46	التبرع الإلكتروني من خلال متجر زمزم على شبكة الإنترنت
8.4%	16	الاستقطاع الشهري
6.3%	12	التبرع من خلال رسائل الجوال
2.6%	5	أخرى
100%	191	المجموع

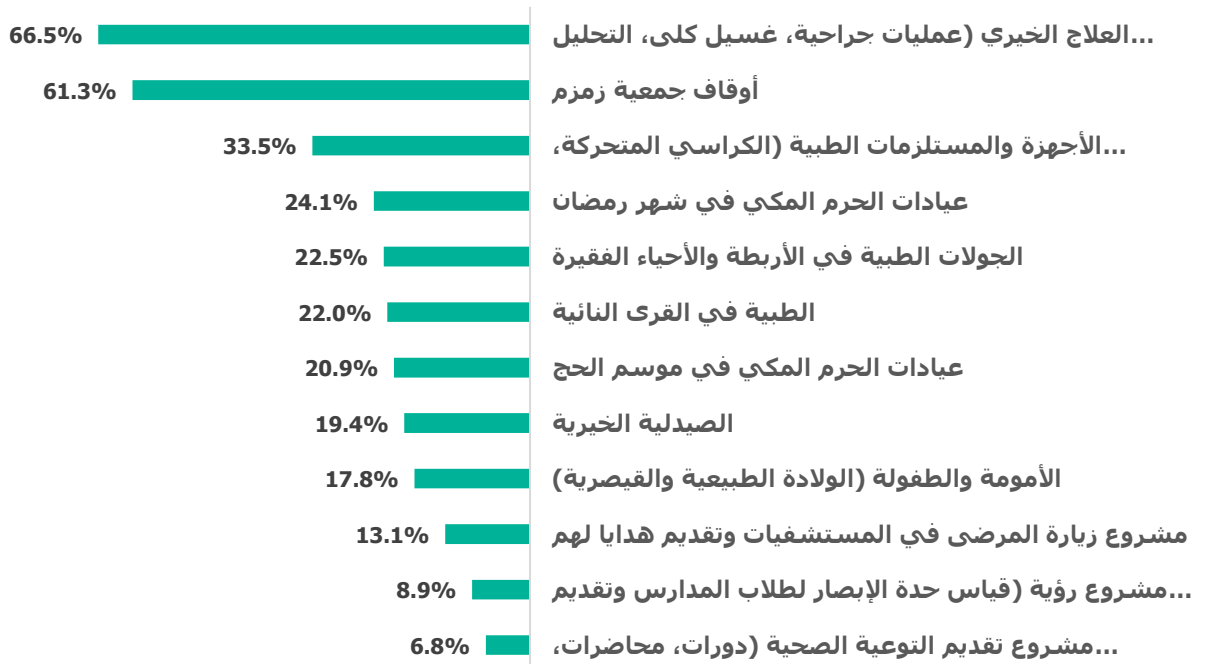
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب أكثر وسيلة يفضلونها للتبرع لعام 2019



5- الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رغبتهم بالدعم خلال عام (2020) لعام 2019

النسبة %	التكرار	ما هي البرامج أو الخدمات التي تفضلون دعمها (اختيار أكثر من احابة)
66.5%	127	العلاج الخيري (عمليات جراحية، غسيل كلى، التحليل والأشعة، التنويم، ... إلخ)
61.3%	117	أوقاف جمعية زمزم
33.5%	64	الأجهزة والمستلزمات الطبية (الكراسي المتحركة، السماعات الطبية، أجهزة التنفس، ... إلخ)
24.1%	46	عيادات الحرم المكي في شهر رمضان
22.5%	43	الجولات الطبية في الأربطة والأحياء الفقيرة
22.0%	42	الطبية في القرى النائية
20.9%	40	عيادات الحرم المكي في موسم الحج
19.4%	37	الصيدلية الخيرية
17.8%	34	الأمومة والطفولة (الولادة الطبيعية والقيصرية)
13.1%	25	مشروع زيارة المرضى في المستشفيات وتقديم هدايا لهم
8.9%	17	مشروع رؤية (قياس حدة الإبصار لطلاب المدارس وتقديم المساعدة الطبية)
6.8%	13	مشروع تقديم التوعية الصحية (دورات، محاضرات، مطبوعات ونشرات، إلخ)

الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب البرامج أو الخدمات التي يفضلون دعمها لعام ٢٠١٩



ثالثاً: نتائج رضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب عبارات الاستطلاع لعام 2019

تضمن استبيان دراسة قياس رضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم لعام 2019 على إحدى عشر عبارة، تم من خلالها قياس رضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم في كل عبارة، وكانت النتائج كالتالي:

بلغ المعدل العام لرضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم لسنة 2019

(2.6) من (3)، والمعدل النسبي العام لرضا الداعمين

لبرامج وأنشطة زمزم بلغ (86.7%)

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا العام	غير راضٍ		محايد		راضٍ		العبارات
		%	ت	%	ت	%	ت	
90.0%	2.7	1.0%	2	26.2%	50	72.8%	139	رضاك عن جودة الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم
90.0%	2.7	0.5%	1	31.9%	61	67.5%	129	رضاك عن مستوى أداء جمعية زمزم مقارنة بغيرها من الجمعيات الأخرى
90.0%	2.7	5.2%	10	21.5%	41	73.3%	140	رضاك عن تواصل جمعية زمزم معكم
90.0%	2.7	0.5%	1	30.4%	58	69.1%	132	رضاكم عن استقبالكم في مقر جمعية زمزم أو أحد مكاتبها
86.7%	2.6	0.0%	0	36.1%	69	63.9%	122	رضاك عن كفاءة وفاعلية جمعية زمزم في تقديم الخدمات الصحية
86.7%	2.6	1.0%	2	39.3%	75	59.7%	114	رضاك عن توافق البرامج الصحية التي تقدمها الجمعية مع الاحتياج الحقيقي للمستفيدين
86.7%	2.6	0.5%	1	42.4%	81	57.1%	109	رضاك عن استثمار جمعية زمزم للموارد المالية المخصصة لبرامجها وخدماتها الصحية
86.7%	2.6	1.6%	3	41.4%	79	57.1%	109	رضاك عن تجاوز جمعية زمزم مع ملاحظتكم واستفساراتكم بشفافية ووضوح
83.3%	2.5	11.5%	22	29.3%	56	59.2%	113	رضاك عن قيام جمعية زمزم باطلاعكم على إنجازاتها
83.3%	2.5	14.7%	28	23.6%	45	61.8%	118	رضاك عن جهود جمعية زمزم في التعريف بخدماتها وبرامجها عبر وسائل الاعلام المختلفة
80.0%	2.4	10.5%	20	34.6%	66	55.0%	105	رضاك عن حرص جمعية زمزم على مشاركتكم في المناسبات والفعاليات التي تنظمها
2.6								معدل الرضا العام للداعمين في جميع العبارات
86.7%								معدل الرضا النسبي للداعمين في كل العبارات

معدل رضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم لعام ٢٠١٩



المعدل النسبي لرضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم لعام ٢٠١٩

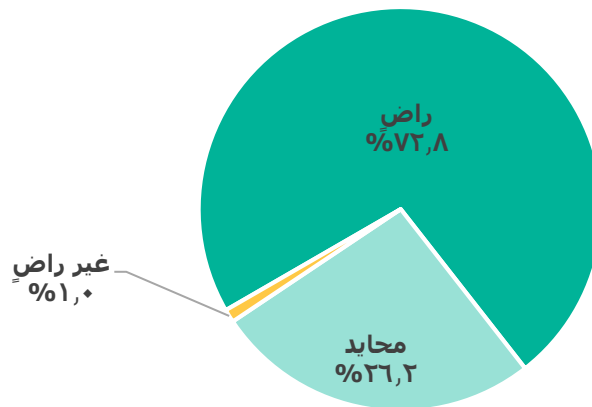


أما فيما يتعلق بالنتائج التفصيلية لرضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم في كل عبارة من العبارات كانت كالتالي:

1- الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن جودة الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضاك عن جودة الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم
72.8%	139	راضٍ
26.2%	50	محايد
1.0%	2	غير راضٍ
100%	191	المجموع

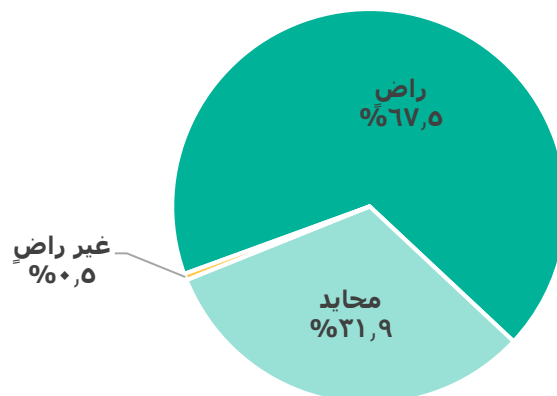
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن جودة الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم لعام 2019



2- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن مستوى أداء جمعية زمزم مقارنة بغيرها من الجمعيات الأخرى لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضاك عن مستوى أداء جمعية زمزم مقارنة بغيرها من الجمعيات الأخرى
67.5%	129	راضٍ
31.9%	61	محايد
0.5%	1	غير راضٍ
100%	191	المجموع

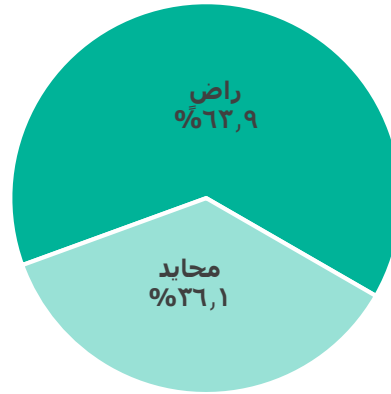
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن مستوى أداء جمعية زمزم مقارنة بغيرها من الجمعيات الأخرى لعام 2019



3- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن كفاءة وفاعلية جمعية زمزم في تقديم الخدمات الصحية لعام 2019

النسبة%	التكرار	رضاك عن كفاءة وفاعلية جمعية زمزم في تقديم الخدمات الصحية
63.9%	122	راضي
36.1%	69	محايد
100%	191	المجموع

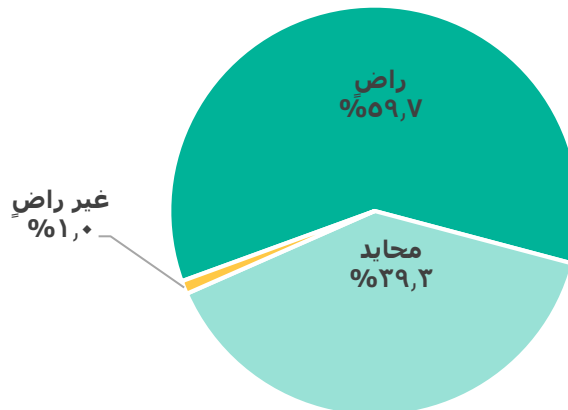
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن كفاءة وفاعلية جمعية زمزم في تقديم الخدمات الصحية لعام 2019



4- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن توافق البرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم مع الاحتياج الحقيقي للمستفيدين لعام 2019

النسبة%	التكرار	رضاك عن توافق البرامج الصحية التي تقدمها الجمعية مع الاحتياج الحقيقي للمستفيدين
59.7%	114	راضي
39.3%	75	محايد
1.0%	2	غير راضي
100%	191	المجموع

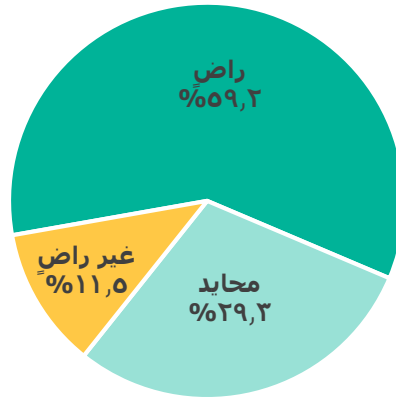
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن توافق البرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم مع الاحتياج الحقيقي للمستفيدين لعام 2019



5- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن قيام جمعية زمزم باطلاعكم على إنجازاتها لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضاك عن قيام جمعية زمزم باطلاعكم على إنجازاتها
59.2%	113	راضي
29.3%	56	محايد
11.5%	22	غير راضي
100%	191	المجموع

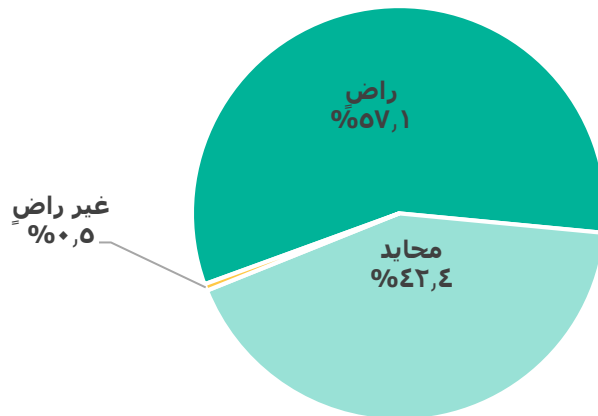
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن قيام جمعية زمزم باطلاعهم على إنجازاتها لعام 2019



6- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن استثمار جمعية زمزم للموارد المالية المخصصة لبرامجها وخدماتها الصحية لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضاك عن استثمار جمعية زمزم للموارد المالية المخصصة لبرامجها وخدماتها الصحية
57.1%	109	راضي
42.4%	81	محايد
0.5%	1	غير راضي
100%	191	المجموع

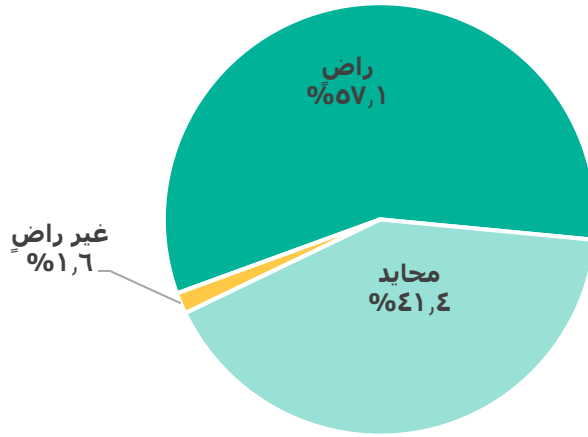
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن استثمار جمعية زمزم للموارد المالية المخصصة لبرامجها وخدماتها الصحية لعام 2019



7- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن تجاوب جمعية زمزم مع ملاحظاتهم واستفساراتكم بشفافية ووضوح لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضاك عن تجاوب جمعية زمزم مع ملاحظاتهم واستفساراتكم بشفافية ووضوح
57.1%	109	راض
41.4%	79	محايد
1.6%	3	غير راض
100%	191	المجموع

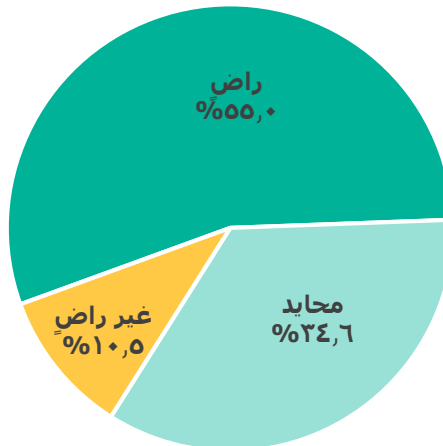
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن تجاوب جمعية زمزم مع ملاحظاتهم واستفساراتهم بشفافية ووضوح لعام 2019



8- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن حرص جمعية زمزم على مشاركتكم في المناسبات والفعاليات التي تنظمها لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضاك عن حرص جمعية زمزم على مشاركتكم في المناسبات والفعاليات التي تنظمها
55.0%	105	راض
34.6%	66	محايد
10.5%	20	غير راض
100%	191	المجموع

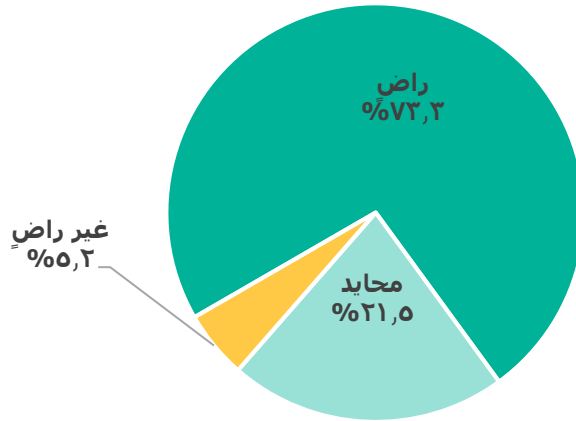
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن حرص جمعية زمزم على مشاركتهم في المناسبات والفعاليات التي تنظمها لعام 2019



9- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن تواصل جمعية زمزم معكم لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضا عن تواصل جمعية زمزم معكم
73.3%	140	راضي
21.5%	41	محايد
5.2%	10	غير راضي
100%	191	المجموع

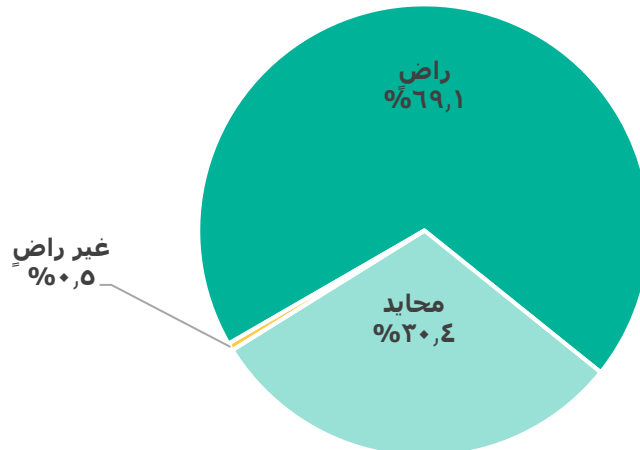
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن تواصل جمعية زمزم معهم لعام 2019



10- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن رضاكم عن استقبالكم في مقر جمعية زمزم أو أحد مكاتبها لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضاكم عن استقبالكم في مقر جمعية زمزم أو أحد مكاتبها
69.1%	132	راضي
30.4%	58	محايد
0.5%	1	غير راضي
100%	191	المجموع

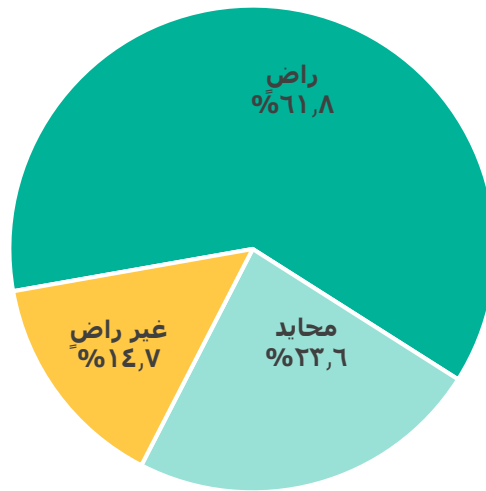
الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عنه استقبالهم في مقر جمعية زمزم أو أحد مكاتبها لعام 2019



11- الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن جهود جمعية زمزم في التعريف بخدماتها وبرامجها عبر وسائل الإعلام المختلفة لعام 2019

النسبة %	التكرار	رضاءك عن جهود جمعية زمزم في التعريف بخدماتها وبرامجها عبر وسائل الإعلام المختلفة
61.8%	118	راضي
23.6%	45	محايد
14.7%	28	غير راضي
100%	191	المجموع

الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم حسب رضاهم عن جهود جمعية زمزم في التعريف بخدماتها وبرامجها عبر وسائل الإعلام المختلفة لعام ٢٠١٩



رابعاً: مقترحات وتوصيات المتطوعين

كما قدم الداعمون لبرامج وأنشطة زمزم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تهدف إلى تطوير وتحسين ظروف وإجراءات مجال الدعم من وجهة نظرهم- وهذه المقترحات هي:

- 1- وجود اوقاف لتحفيظ وتعليم القران
- 2- بناء أوقاف عن طريق المتبرعين وريعها يعود للمحتاجين مثل ما كان موجود في وقف مكة المكرمة
- 3- أن تكون عملية التبرع للعمليات الجراحية ونحوها أكثر سهولة
- 4- اتمنى طرح وقف للوالدين
- 5- تحسين وتطوير الموقع الإلكتروني لتسهيل التفاعل والتبرعات واستخدام وسائل وتطبيقات الدفع الإلكترونية بشكل أكبر للوصول لأكبر شريحة من المتبرعين في كل وقت وكل مكان.
- 6- إطلاق تطبيق إلكتروني للجمعية يحتوي على اخبار وأنشطة الجمعية ويكون بوابة إلكترونية للمدفوعات والتبرعات.
- 7- تفعيل التسويق من خلال وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة لنشر أنشطة الجمعية بشكل أكبر
- 8- أن يكون اجتماعات لداعمي الجمعية.
- 9- انشاء عضوية للجمعية للداعمين واستخراج شهادات تثبت لهم لإتاحة الفرصة لهم لحضور الاجتماعات
- 10- ان يكون بإمكاننا تحويل المبلغ عن طريق الهاتف في الراجحي
- 11- إرسال فعاليتكم الي الداعمين عن طريق الواتساب واعلامهم بما عملتم حتى يتم التقويم لدي الداعم
- 12- ان يكون لكم أكثر من فرع لاستقبال الحالات جدة
- 13- تفعيل برامج حفظ النعمة الاستفادة من الاكل المهدر
- 14- الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي لتعريف بالجمعية وخدماتها وحث المجتمع علي دعمها لو عن الهلالات المتبقية بعد الشراء.
- 15- توثيق أكثر أعمال الجمعية خاصة العلاج.
- 16- إطلاع الداعمين على الانجازات والمشاريع المقترحة من خلال الرسائل.
- 17- سرعة الرد على الرسائل وخاصة عن طريق الواتساب.
- 18- التعاقد مع شركات تسويق لخدماتكم بالطريقة التي تقنع المتبرعين انكم تقدمون خدمات كبيره وإنكم لا زلتم بحاجة كبيره لدعم، يعني المبلغ الذي يدفعه المتبرع يقدم مقابله خدمات كبيره
- 19- الوصول للناس من خلال مراكز الاحياء والمدارس الكبيرة
- 20- عمل عضوية للسيدات حتى يكون التفاعل أقوى.
- 21- إقامة حفل كبير سنوي للسيدات والمشاركات لجمعية زمزم في التبرع.

معاً للحياة
Together for life



استطلاع قياس رضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم 2019م

استطلاع قياس رضا الداعمين لبرامج جمعية زمزم لعام 2019م

شركاءنا في الأجر
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم جمعية زمزم، بتنفيذ استطلاع رأي لقياس رضا الداعمين لبرامج وأنشطة زمزم بهدف دعم أهداف ومخرجات استراتيجية زمزم، بما يخدم رؤيتها، لتطوير الخدمات الصحية التي تقدمها زمزم للمستفيدين. ولما لرايكم من أهمية بالغة في هذا الاستطلاع، نأمل من سعادتكم التعاون معنا من خلال إبداء آرائكم حول أسئلة الاستبيان

شاكرين لسعادتكم كريم استجابتكم

*

نوع الداعم/المانح

جهة / مؤسسة مانحة

وقاف / وقف

شركة قطاع خاص

رجل/سيدة أعمال

فرد

أخرى: (لطفاً أذكرها)

* المدينة

*

* عدد سنوات دعمكم لبرامج جمعية زمزم

- من 6سنوات إلى 10 سنوات سنة أو أقل
- أكثر من 10 سنوات من سنتان إلى 5 سنوات

* هل ستقومون خلال عام (2020 م) بدعم برامج جمعية زمزم؟

- نعم
- لا
- لا أعلم
- لا أرغب بالإجابة

* ما هي أكثر وسيلة تفضلونها في تبرعكم للجمعية؟

- الاستقطاع الشهري
- برع من خلال رسائل الجوال
- تحويل من حسابكم البنكي
- تحرير شيك بنكي
- تبرع من خلال مكاتب الجمعية
- برع الإلكتروني من خلال متجر زمزم على شبكة الإنترنت
- باقي الصرف (الهلل)

أخرى: (لطفاً أذكرها)

* في البرامج أو الخدمات التي تفضلون دعمها (اختيار أكثر من إجابة)

- حج الخيري (عمليات جراحية، غسيل كلوي، التحليل والأشعة، التنويم، إلخ)
- الأمومة والطفولة (الولادة الطبيعية والقيصرية)
- أجهزة والمستلزمات الطبية (الكراسي المتحركة، السماعات الطبية، أجهزة التنفس، إلخ)
- الصيدلية الخيرية
- لجولات الطبية في الأربطة والأحياء الفقيرة
- قوافل الطبية في القرى النائية
- إادات الحرم المكي في شهر رمضان
- إادات الحرم المكي في موسم الحج
- أوقاف جمعية زمزم
- مشروع رؤية (قياس حدة الإبصار لطلاب المدارس وتقديم المساعدة الطبية)
- مشروع تقديم التوعية الصحية (دورات، محاضرات، مطبوعات ونشرات، إلخ)
- مشروع زيارة المرضى في المستشفيات وتقديم هدايا لهم
- أخرى: (لطفاً أذكرها)

* ناك عن جودة الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم

- غير راضي محايد راضي

* ناك عن مستوى أداء جمعية زمزم مقارنة بغيرها من الجمعيات الأخرى

- غير راضي محايد راضي

* ناك عن كفاءة وفاعلية جمعية زمزم في تقديم الخدمات الصحية

- غير راضي محايد راضي

* رضاك عن توافق البرامج الصحية التي تقدمها الجمعية مع الاحتياج الحقيقي للمستفيدين

غير راضي محايد راضي

* رضاك عن قيام جمعية زمزم بإطلاعكم على إنجازاتها

غير راضي محايد راضي

* رضاك عن استثمار جمعية زمزم للموارد المالية المخصصة لبرامجها وخدماتها الصحية

غير راضي محايد راضي

* رضاك عن تجاوب جمعية زمزم مع ملاحظتكم واستفساراتكم بشفافية ووضوح

غير راضي محايد راضي

* عن حرص جمعية زمزم على مشاركتكم في المناسبات والفعاليات التي تنظمها

غير راضي محايد راضي

* رضاك عن تواصل جمعية زمزم معكم

غير راضي محايد راضي

* رضاكم عن استقبالكم في مقر جمعية زمزم أو أحد مكاتبها

غير راضي محايد راضي

* رضاك عن جهود جمعية زمزم في التعريف بخدماتها وبرامجها عبر وسائل الاعلام المختلفة

غير راضي محايد راضي

نسعد بمقترحاتكم وآرائكم:

