



URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

الحكمة 100%



الجمهورية العربية السورية
الجمهورية العربية السورية
بمحافظة تربة

إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٣٢٣١

الرقم: _____ التاريخ: _____ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

استبيان قياس رضا المانحين والمتبرعين

موقع الجمعية



رابط مودد
linktr.ee/qtrtag

اتصال / واتساب
055 5000 791

27 عاماً
في خدمة كتاب الله تعالى



URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

الحكمة 100%



الجمهورية الإسلامية الإيرانية
بمحافظة تربة
بإشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٣٢٣١

الرقم: ١ التاريخ: المشفوعات: ٦ الموضوع: "استبيان تقييم المانحين والمتبرعين لعام ٢٠٢٥ م"

"استبيان تقييم المانحين والمتبرعين لعام ٢٠٢٥ م"

الملخص التنفيذي

أجري استبيان لقياس رضا المانحين والمتبرعين حول التجربة العامة، جودة التواصل، سرعة الاستجابة، أثر التبرعات، واقتراحات التحسين. أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً على معظم المحاور، مع ملاحظات مركزة حول تعزيز التواصل المستمر، إعادة الدعوات والفعاليات، وتسهيل مسارات التبرع وتوضيح الحسابات حسب المشاريع. الرغبة في التبرع مرة أخرى والتوصية بالجمعية جاءت عالية، مدفوعةً بأسباب قيمية ودينية واضحة، مع فرص عملية لتحسين التجربة وتعظيم الأثر.

المنهجية

أداة القياس: استبيان إلكتروني باستخدام خيارات وصفية (راضٍ/محايد/نعم/لا) وإجابات مفتوحة لاقتراحات التحسين.

عدد المشاركين: ١٦ رداً

المحاور المغطاة:

- الرضا العام: تقييم التجربة العامة.
- التواصل: جودة التواصل ووضوح المعلومات.
- الاستجابة: سرعة التعامل مع الاستفسارات وجودة الحلول.
- الأثر: شعور المانح بأثر التبرعات.
- التحسينات: مجالات التطوير والاقتراحات.
- التكرار والتوصية: نية التبرع مجدداً، التوصية بالجمعية وأسبابها.

موقع الجمعية

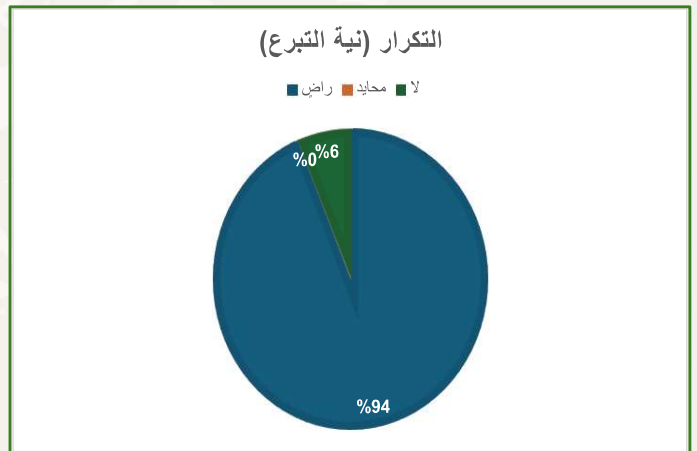
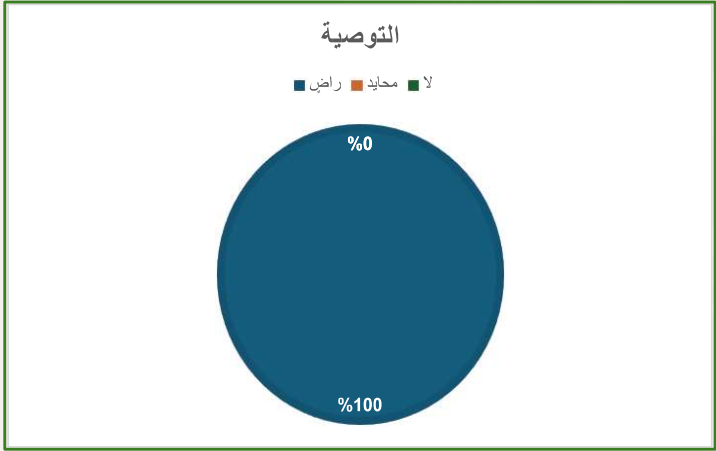
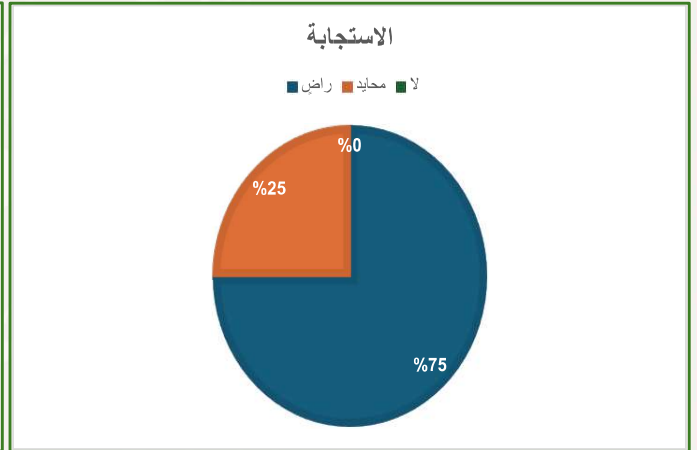
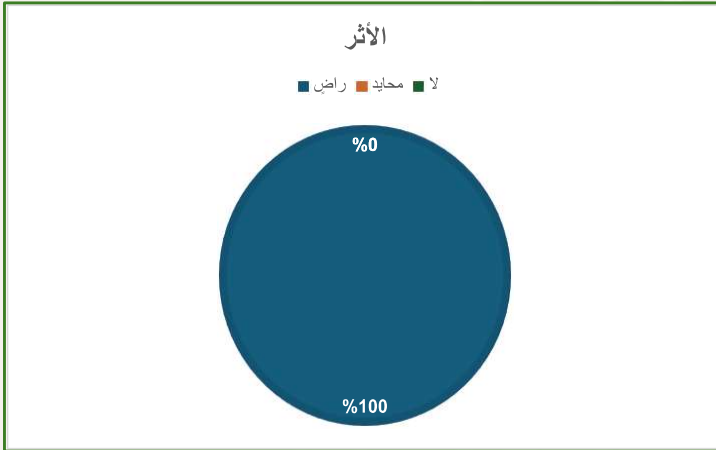
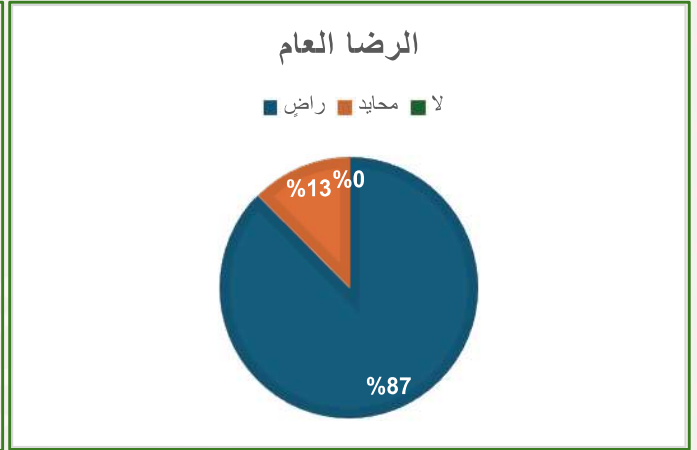
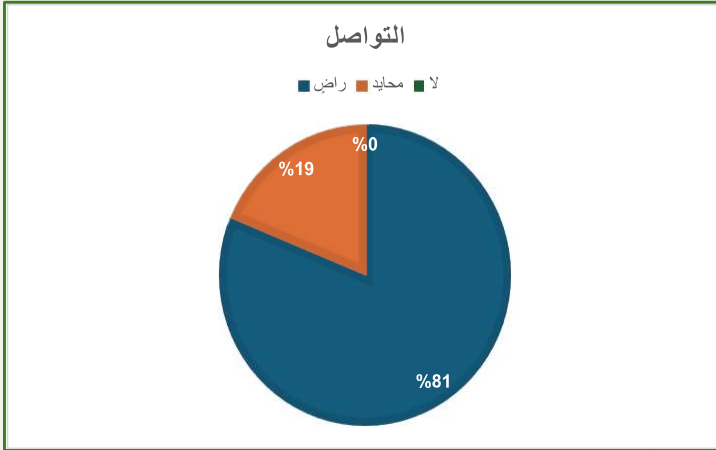


نتائج الأسئلة

المحور / السؤال	راض	محايد	لا	ملاحظات إضافية
الرضا العام	14	2	0	رضا مرتفع جداً
التواصل	13	3	0	حاجة لتعزيز التواصل المكتوب والدعوات
الاستجابة	12	4	0	بعض المانحين محايدون حول سرعة الاستجابة
الأثر	16	0	0	ثقة عالية في أثر التبرعات
التحسينات المقترحة	—	—	—	دعوات للفعاليات، تعليم الحاسب، الإعلام النسائي، الأوقاف، توضيح الحسابات
التكرار (نية التبرع)	15	0	1	حالة واحدة ذكرت سبب ديني شخصي
التوصية	16	0	0	توصية قوية مدفوعة بأسباب دينية واجتماعية



لا ■ ■ ■ راضٍ ■ ■ ■ محايد



النتائج العامة

مؤشرات الرضا

- الرضا العام: أغلبية ساحقة اختارت "راضٍ" على التجربة العامة.
 - التواصل: الرضا غالب، مع ظهور "محايد" لدى عدد محدود يشير إلى حاجة لتحسين التواصل المكتوب واستعادة الدعوات للفعاليات.
 - الاستجابة: الغالب "راضٍ"، مع بعض "محايد" بما يوحي بإمكانية تسريع الردود وتحسين إغلاق الحالات.
 - الأثر: معظم المشاركين أكدوا شعورهم بأثر إيجابي لتبرعاتهم على المجتمع.
 - التكرار: الغالبية تفكر في التبرع مرة أخرى؛ حالات قليلة متحفظة لأسباب قيمية/شخصية.
 - التوصية: أغلب المشاركين يوصون بالتبرع، مستندين إلى أجر كفالة اليتيم، ونفع الوقف، والأثر المجتمعي.
- ملاحظة منهجية: التوزيع الوصفي (راضٍ/محايد) لا يتيح حساب متوسط ليكرت بدقة، لذا تُقدم المؤشرات كنسب اتجاهية مستندة إلى التكرارات الظاهرة في الردود.

أبرز الملاحظات النوعية من المانحين

- التواصل والفعاليات:
 - إعادة الدعوات لحفل ختم القرآن الكريم مع كرم الضيافة كما كان سابقاً.
 - تعزيز التواصل المكتوب مع المتبرع وإخطاره بجهود الجمعية وعدد المستفيدين بشكل دوري.
- الإعلام:
 - التواجد الإعلامي عبر قنوات مرئية مثل "قناة الواقع" أسوة بالجمعيات الأخرى.
 - تنشيط الإعلام النسائي لإبراز برامج القسم النسائي.
- البرامج والمجالات:
 - تعليم الحاسب الآلي كمجال مُقترح للإضافة أو التوسع.
 - تفعيل الأوقاف وإتاحة صكوك الوقف للإهداء.
- التبرع والحسابات:
 - تسهيل خطوات التبرع وتوضيح الحسابات البنكية لكل نوع (وقف الحفاظ، البناء، الحلقات...)، أو شرحها إن كانت موجودة.
- الرسائل القيمية:
 - التأكيد على أن ما يقدمه المتبرع هو الباقي له، والاستشهاد بالأحاديث والآيات (كفالة اليتيم، اتقاء النار بشق تمره).

موقع الجمعية





URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

الحوكمة 100%



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية للترويج للقسم القرآن الكريم

بمحافظة تربة

إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٣٢٣١

الرقم: التاريخ: المشفوعات: الموضوع:

التحليل العام

نقاط القوة:

- رضا مرتفع عن التجربة العامة والأثر المجتمعي.
- رغبة قوية في التكرار والتوصية بالجمعية، مدفوعة بدوافع دينية واجتماعية.
- ثقة متزايدة في برامج الجمعية ونتائجها على المستفيدين.

الفرص والتحسينات:

- تعزيز التواصل الدوري وإطلاق تقارير أثر قصيرة موجهة للمتبرعين.
- استعادة روح الفعاليات (الدعوات، الحضور، التكريم) لزيادة المشاركة والانتماء.
- تنويع البرامج بإضافة تعليم الحاسب والإعلام النسائي لتوسيع الأثر.
- تبسيط مسارات التبرع مع وضع حسابات واضحة لكل مشروع/نوع دعم، وإتاحة صكوك الوقف للإهداء.
- تقوية الحضور الإعلامي عبر القنوات المؤثرة ومنصات التواصل الاجتماعي.

التحديات الرئيسية

- ضعف التواصل المكتوب والمستمر مع المتبرعين.
- غياب الدعوات والفعاليات التي تعزز العلاقة مع المانحين كما كان سابقاً.
- الحاجة لتوضيح الحسابات البنكية لكل نوع من التبرعات وتبسيط الإجراءات.
- نقص التواجد الإعلامي خاصة فيما يتعلق ببرامج القسم النسائي والقنوات المرئية.
- الحاجة لتفعيل الأوقاف بصكوك واضحة قابلة للإهداء.

موقع الجمعية



التوصيات العملية

١. خطة تواصل دوري:
 - المخرجات: نشرة شهرية، تقارير أثر قصيرة، رسائل شكر مخصصة، دعوات دورية للفعاليات.
٢. استعادة وتنشيط الفعاليات:
 - المخرجات: حفل ختم القرآن الكريم بدعوات رسمية وكرم ضيافة، تكريم المانحين سنوياً.
٣. توضيح مسارات التبرع:
 - المخرجات: صفحة/بطاقة حسابات لكل مشروع (وقف الحفاظ، البناء، الحلقات...) مع إرشادات مبسطة.
٤. تفعيل الأوقاف و صكوك الإهداء:
 - المخرجات: صكوك وقف معيارية تُهدي للأحبة، وحملات تعريف بالأثر المستدام.
٥. تعزيز الإعلام والقسم النسائي:
 - المخرجات: محتوى مرئي ومسموع، تعاون مع قنوات تلفزيونية، حملات للقسم النسائي.
٦. إبراز قصص الأثر:
 - المخرجات: قصص قصيرة موثقة عن المستفيدين (الأيتام، الأامل، الطلاب)، تُنشر دورياً.

خطة تنفيذية مقترحة

م	الإجراء	المسؤول	المخرجات
1	إعداد إطار الاتصال الدوري مع المتبرعين	العلاقات العامة + إدارة البرامج	تقويم نشرات ورسائل شكر وتقارير أثر
2	تنظيم حفل ختم القرآن وإعادة الدعوات الرسمية	إدارة الفعاليات	دعوات، برنامج تكريم، تغطية إعلامية
3	نشر بطاقة حسابات لكل نوع تبرع	الإدارة المالية + تقنية المعلومات	صفحة/بطاقة رقمية لكل مشروع
4	إطلاق صكوك الوقف المعيارية	الإدارة التنفيذية + الوقف	نماذج صكوك جاهزة للإهداء
5	شراكات إعلامية مع قنوات مؤثرة	العلاقات العامة	حملات مرئية، ظهور تلفزيوني
6	مبادرة تعليم الحاسب للمستفيدين	القسم التعليمي	خطة تشغيلية، قياس أثر المهارات
7	برنامج إعلام نسائي مخصص	القسم النسائي	محتوى توعوي وإخباري دوري
8	منصة قصص أثر قصيرة	الإعلام + البرامج	قصص شهرية موثقة قابلة للمشاركة

الاستنتاج النهائي

الصورة العامة لرضا المانحين والمتبرعين في عام ٢٠٢٥م إيجابية جداً، مع رغبة عالية في الاستمرار والتوصية. تركيز الجهود على التواصل الدوري، استعادة الفعاليات، وتبسيط مسارات التبرع وتفعيل الأوقاف سيعزز الثقة ويضاعف الأثر المجتمعي، ويبقى العلاقة مع المانحين حية وفاعلة على المدى الطويل.

معد أسئلة الاستبيان / أ. عبدالاله ختني معد التقرير والتحليل / أ. عبدالله علوش المطيري.

موقع الجمعية

