

تقرير رضا المستفيدين

عن خدمات جمعية زواج
2024

المحتويات

03	المقدمة
04	مؤشرات أداء رضا العرسان والعرائس (التفاعل)
05	مؤشرات أداء رضا العرسان والعرائس (الرضا)
06	نتائج رضا العرسان والعرائس
12	الرضا عن المعلومات
13	الاعتزاز بالتعامل مع الجمعية
14	احتمالية نصح العرسان والعرائس بالتعامل مع الجمعية

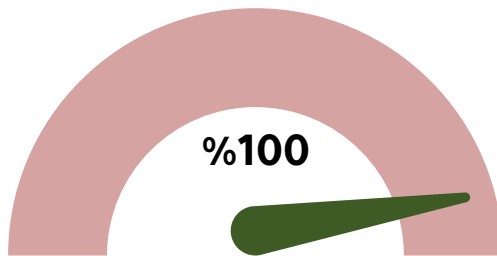
المقدمة...

استمرارا في سعيينا لتحسين و تطوير برامجنا ومشاريعنا على الدوام، قمنا بنشر استبيان لجميع العرسان والعرائس الذين استفادوا من خدمات الجمعية لعام 2024 وذلك عن طريق البريد الالكتروني، والرسائل النصية حسب الجدول التالي:

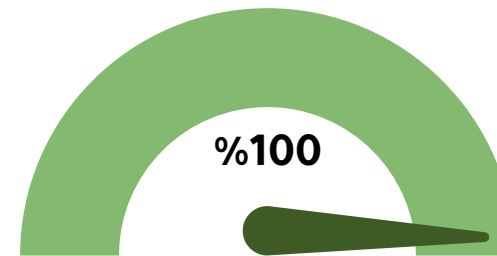
نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	عدد الاستبيانات المرسلة	
50%	570	1,149	العرسان
50%	181	365	العرائس

مؤشرات أداء قياس رضا العرسان والعرائس... الاستجابة

نسبة التحقق	المتحقق	مستهدف الاستجابات	الفئة
%100	%50	%50	عرسان
%100	%50	%50	عرائس



عرائس

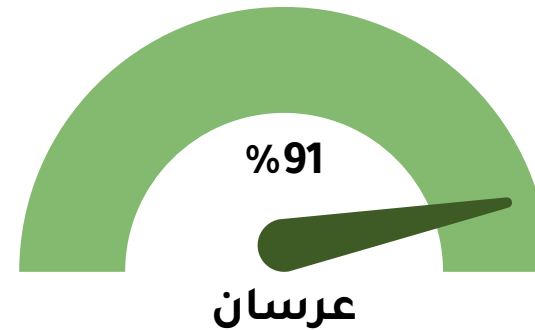
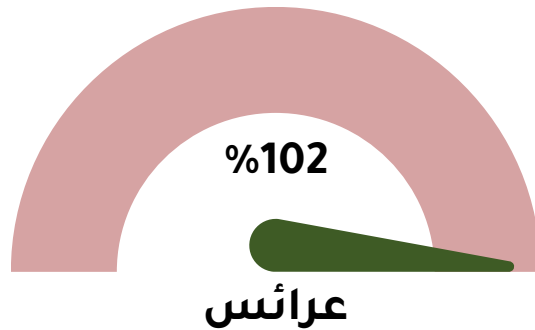


عرسان

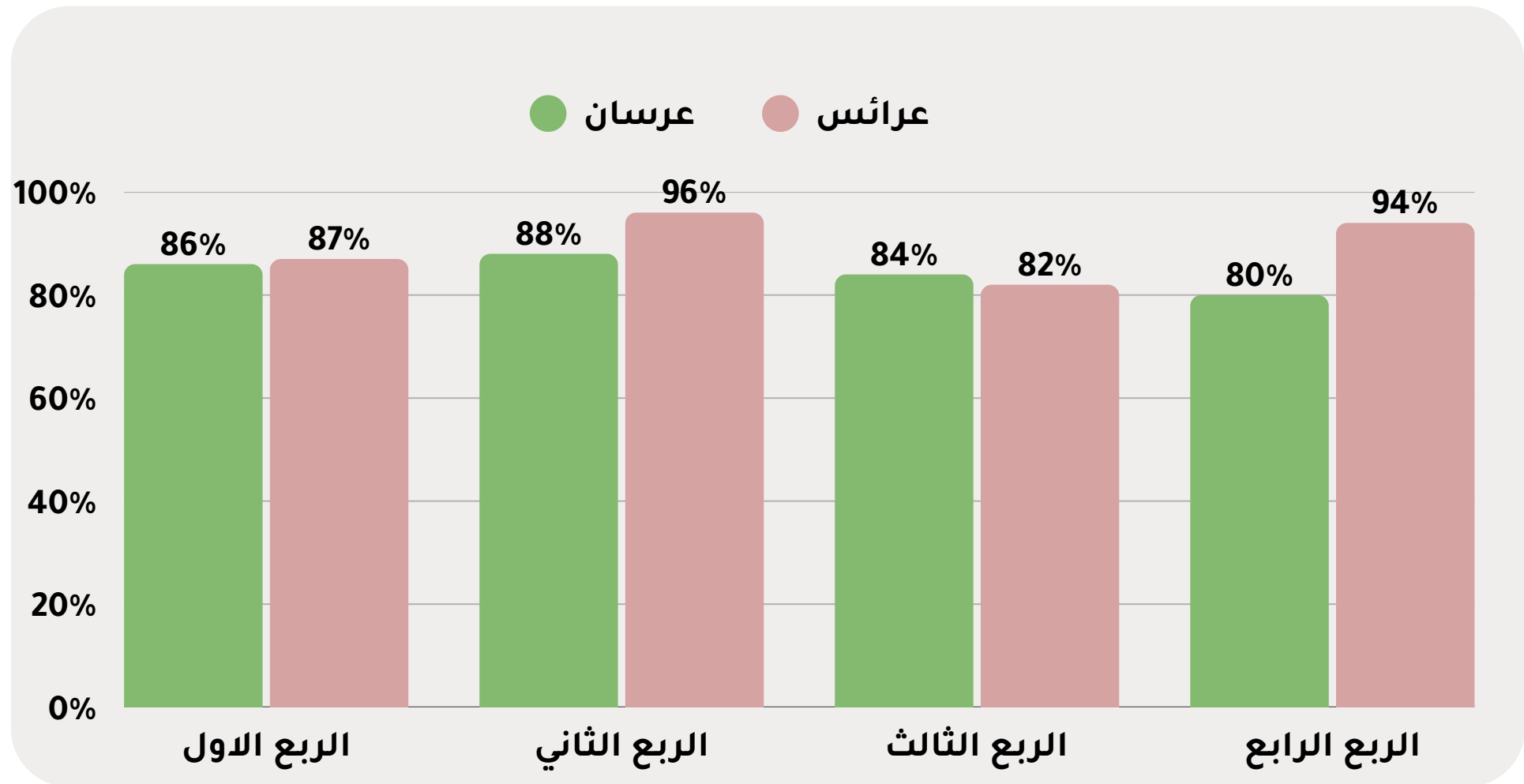
مؤشرات أداء رضا العرسان والعرائس... الرضا

نسبة التحقق = نسبة الرضا مقارنة بالمستهدف

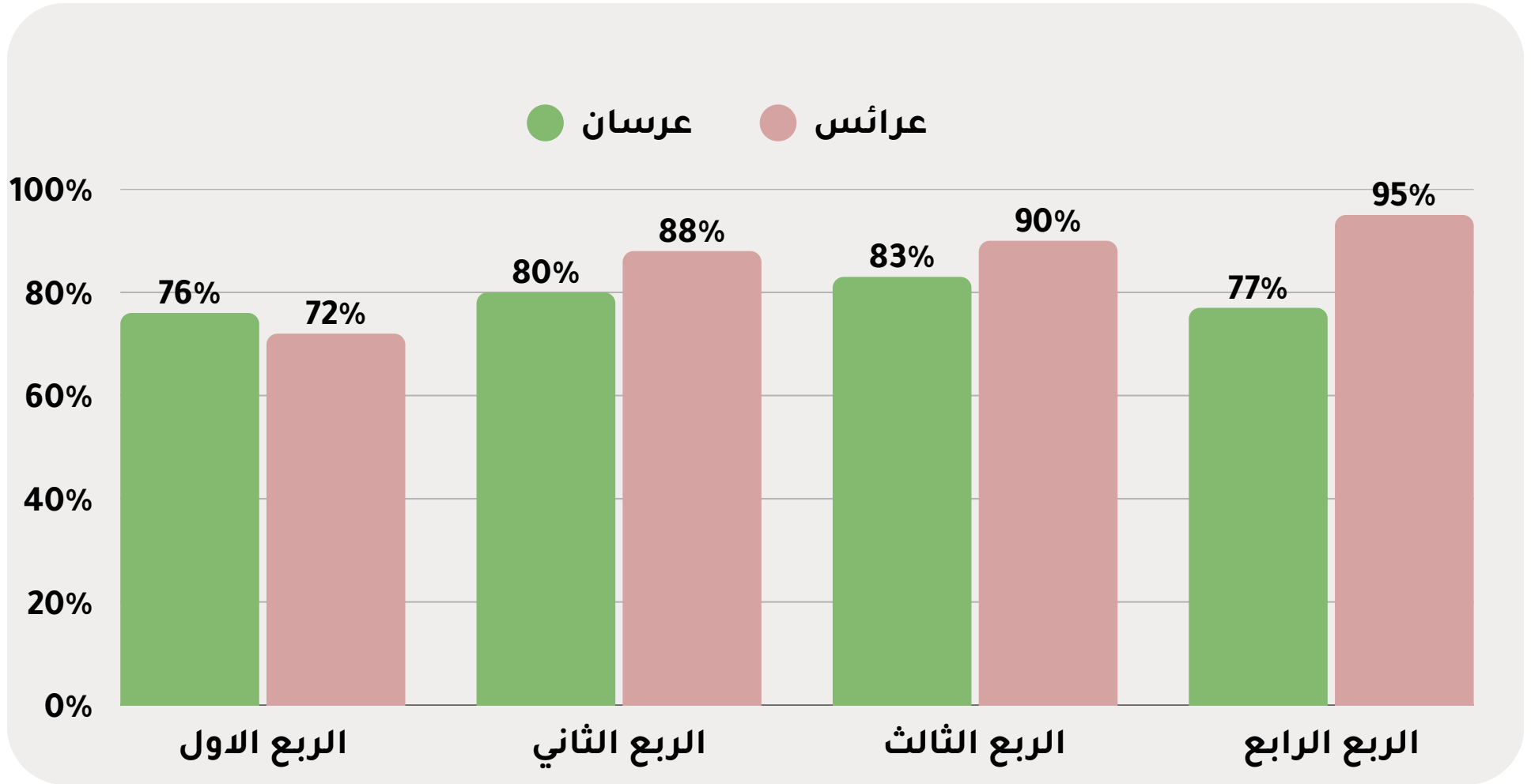
الفئة	مستهدف الرضا العام	المتحقق	نسبة التحقق
عرسان	%90	%82	%91
عرائس	%90	%92 »	%102



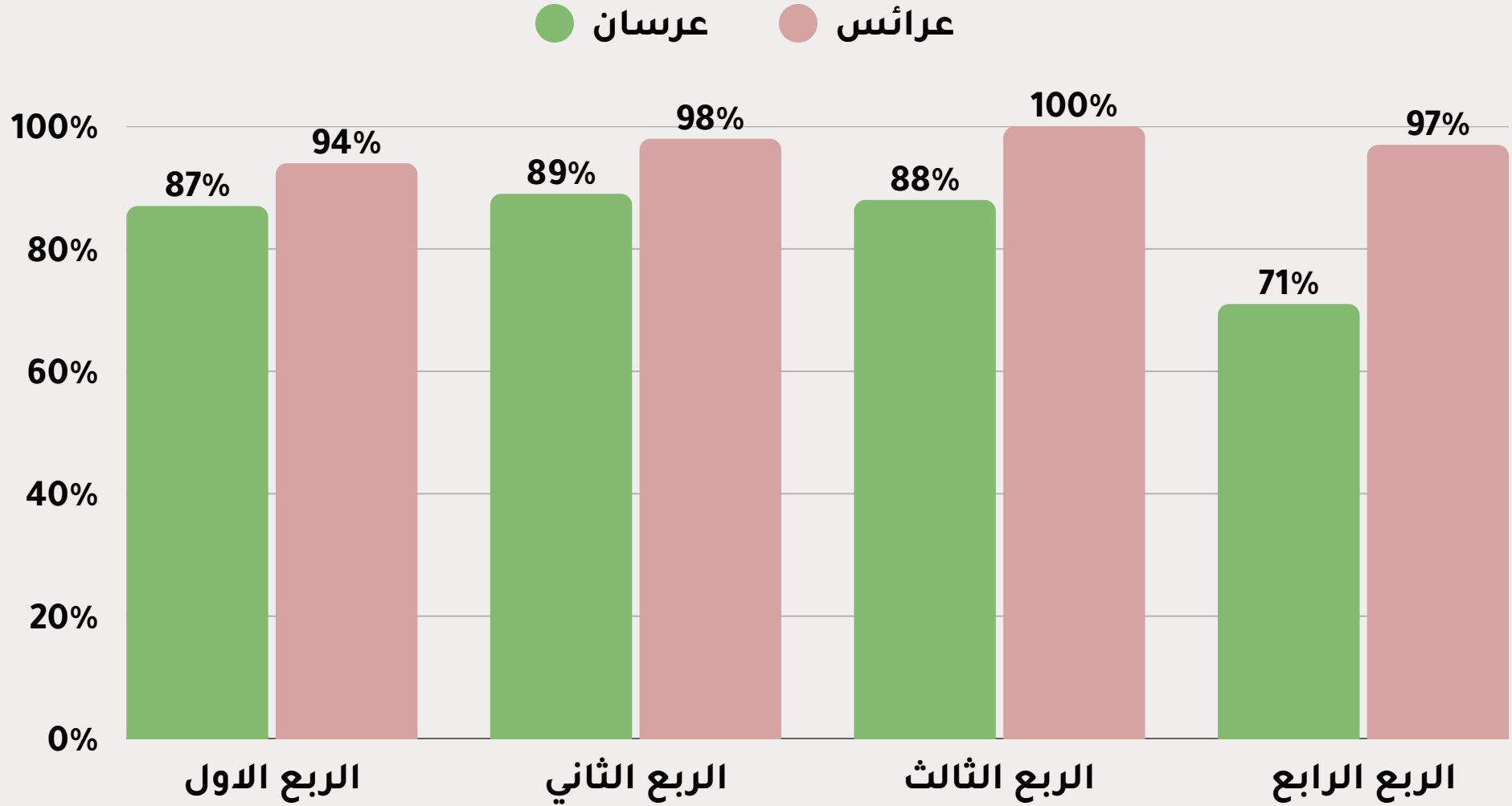
نتائج رضا العرسان والعرائس عن سهولة التقديم على الخدمات



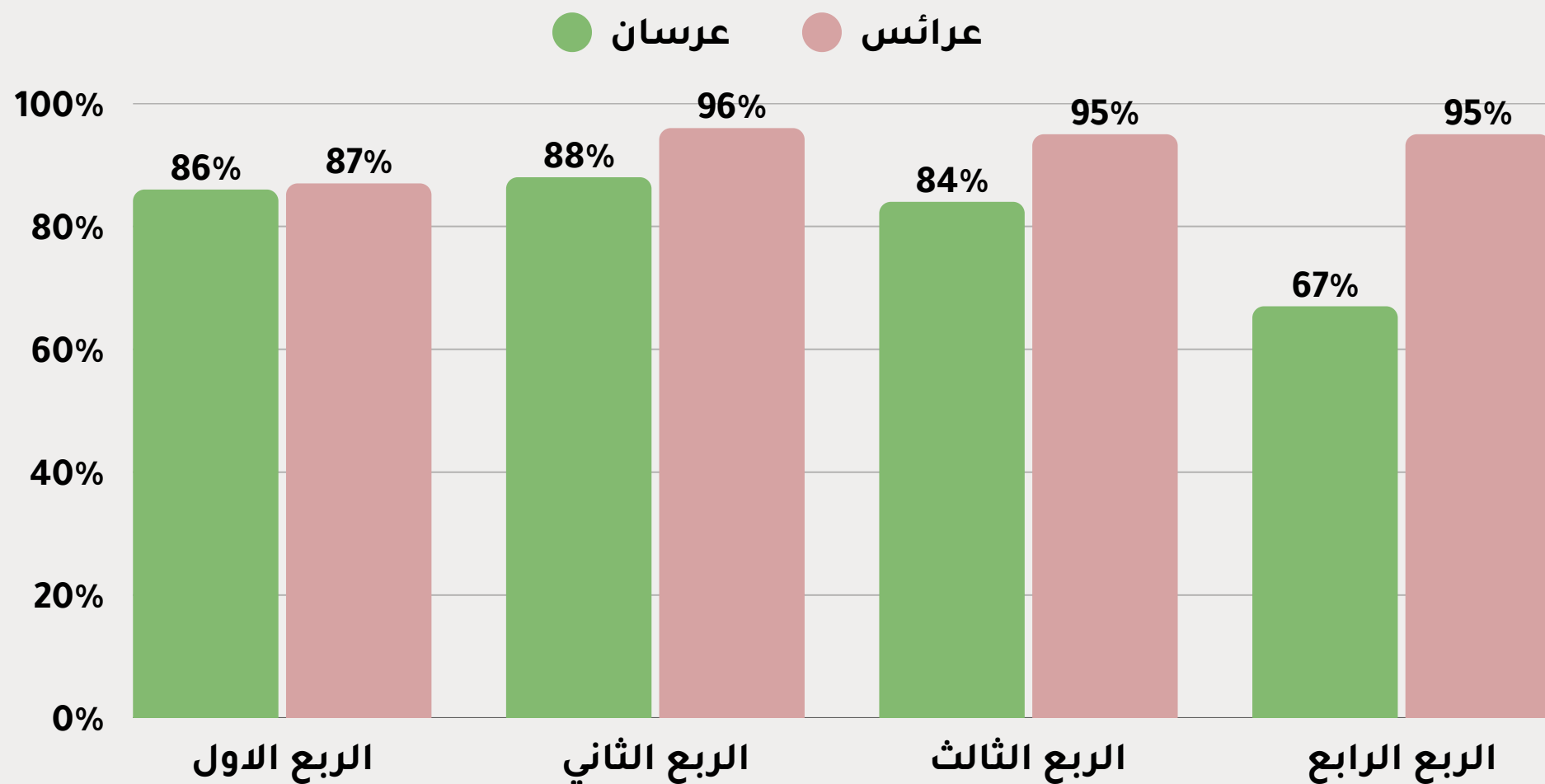
نتائج رضا العرسان والعرائس عن الخدمات



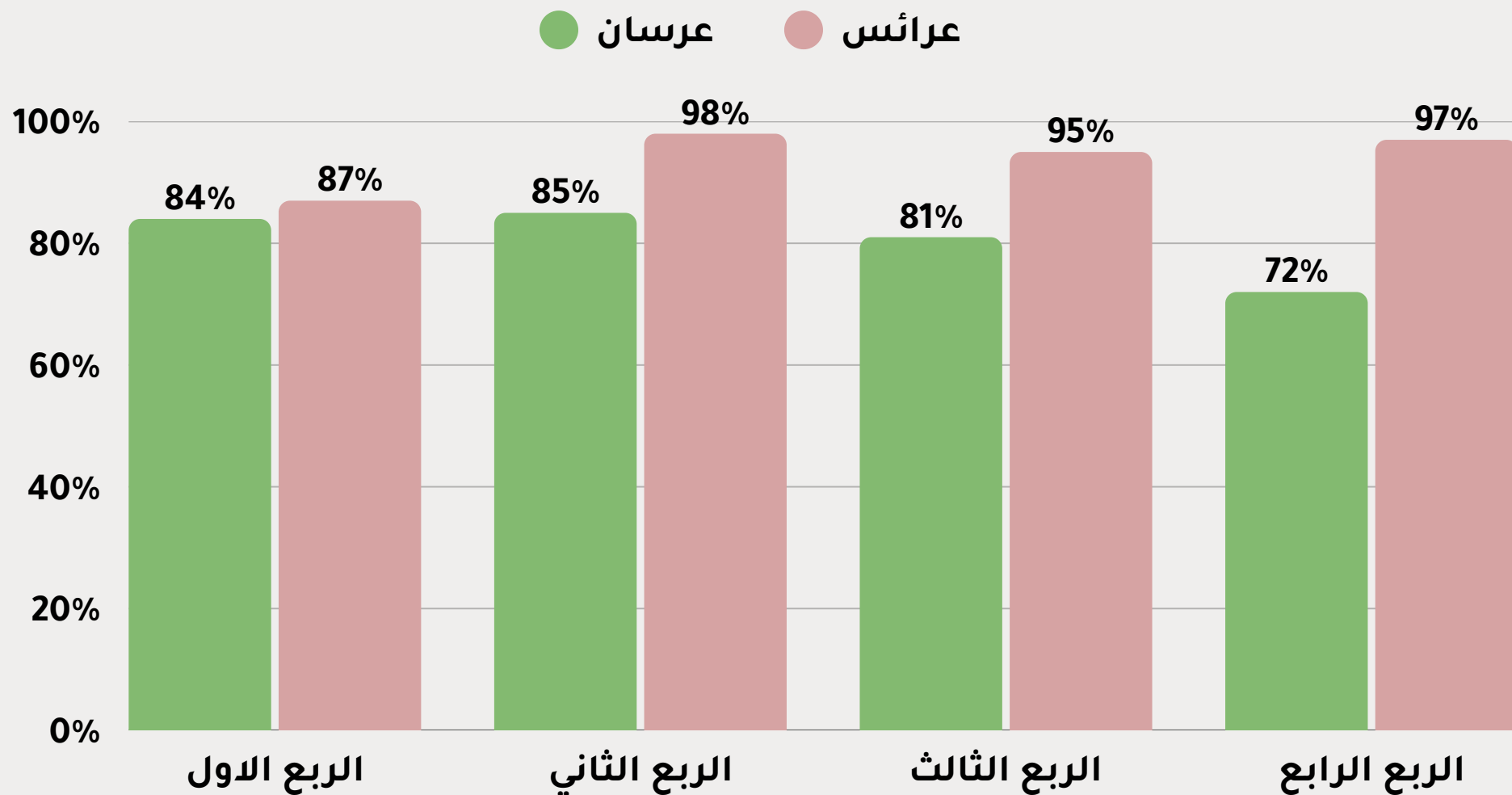
نتائج رضا العرسان والعرائس عن أداء الجمعية



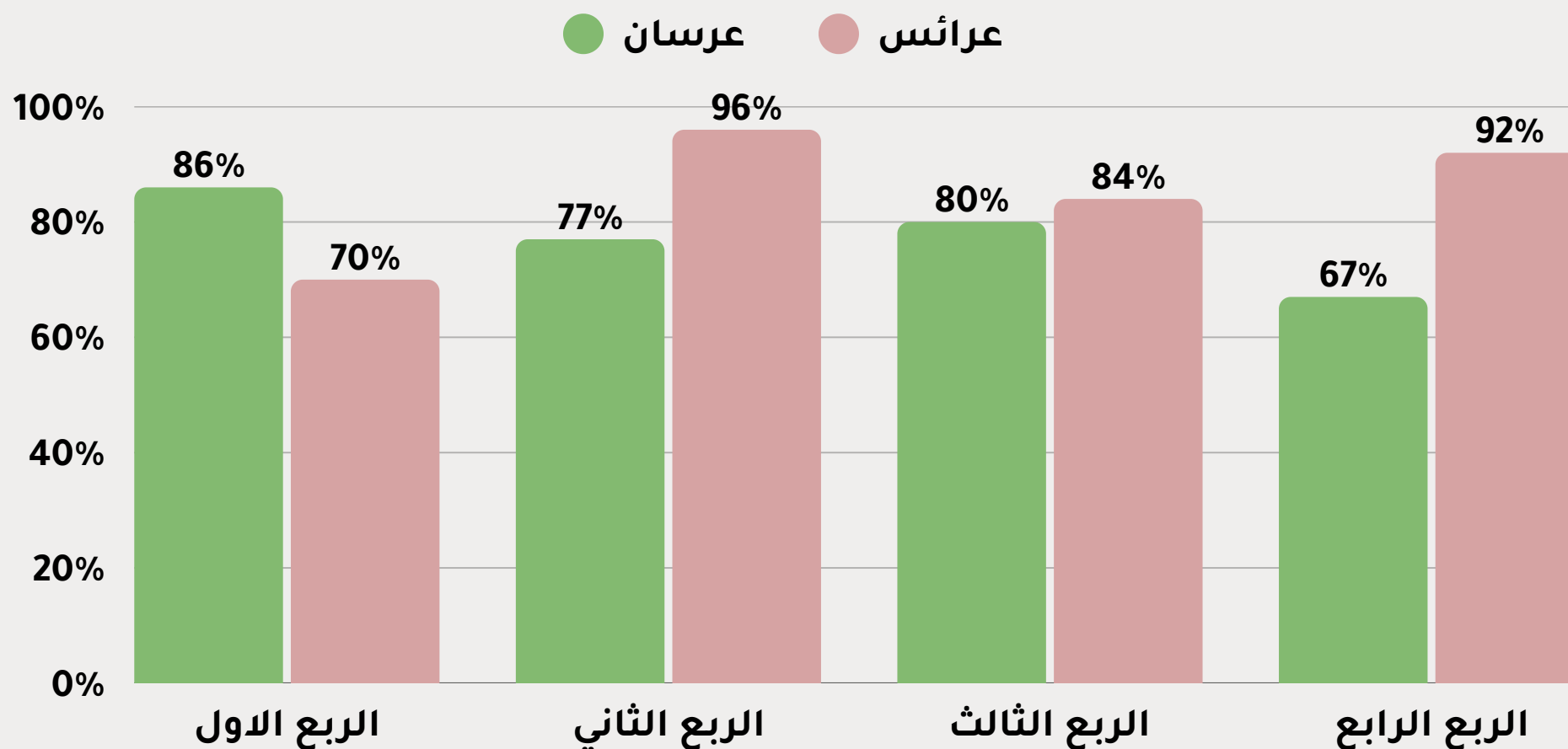
نتائج رضا العرسان والعرائس عن أداء الجمعية... سهولة الوصول وسرعة الاستجابة



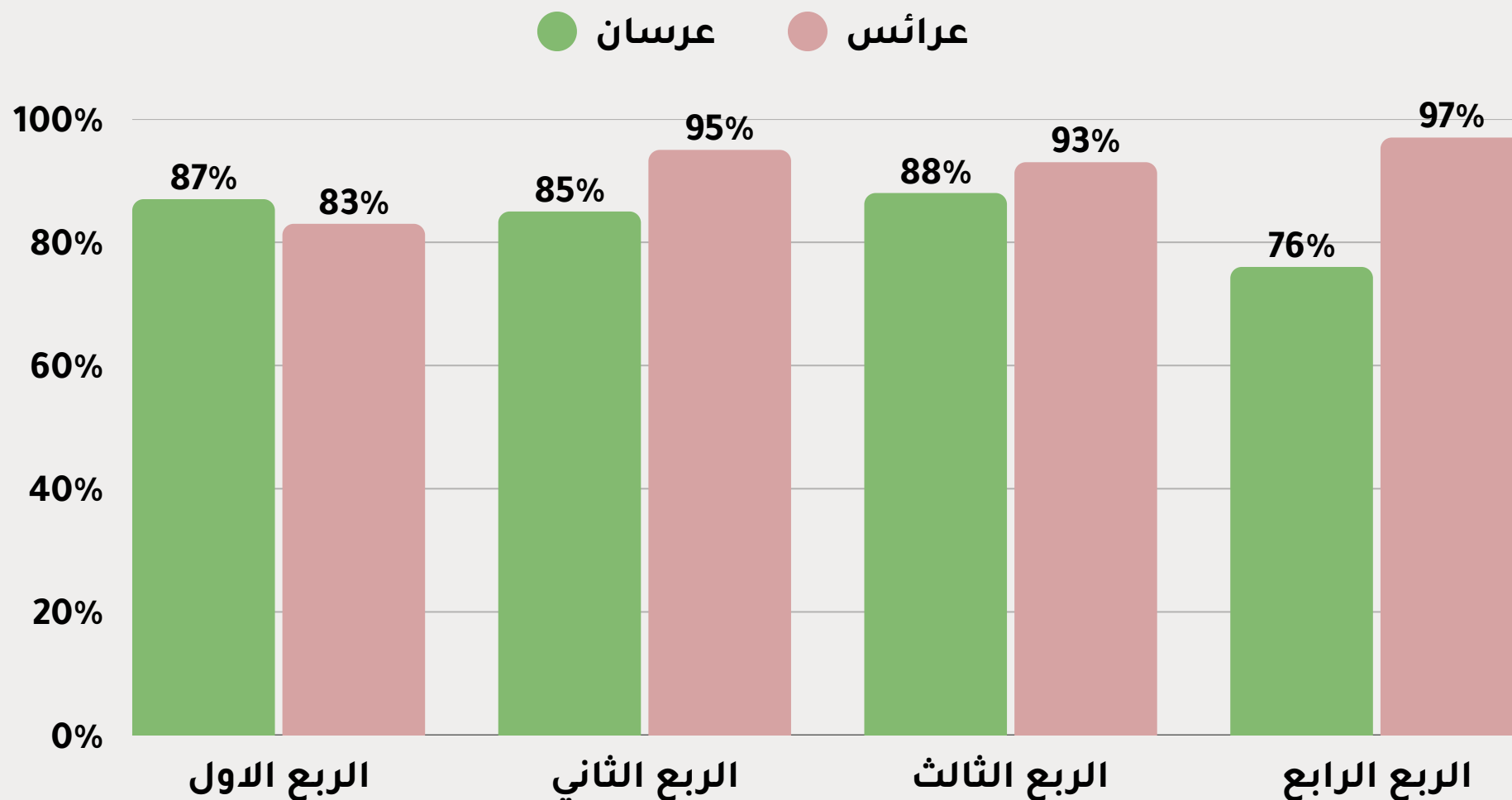
نتائج رضا العرسان والعرائس عن أداء الجمعية... وضوح الأنظمة والإجراءات



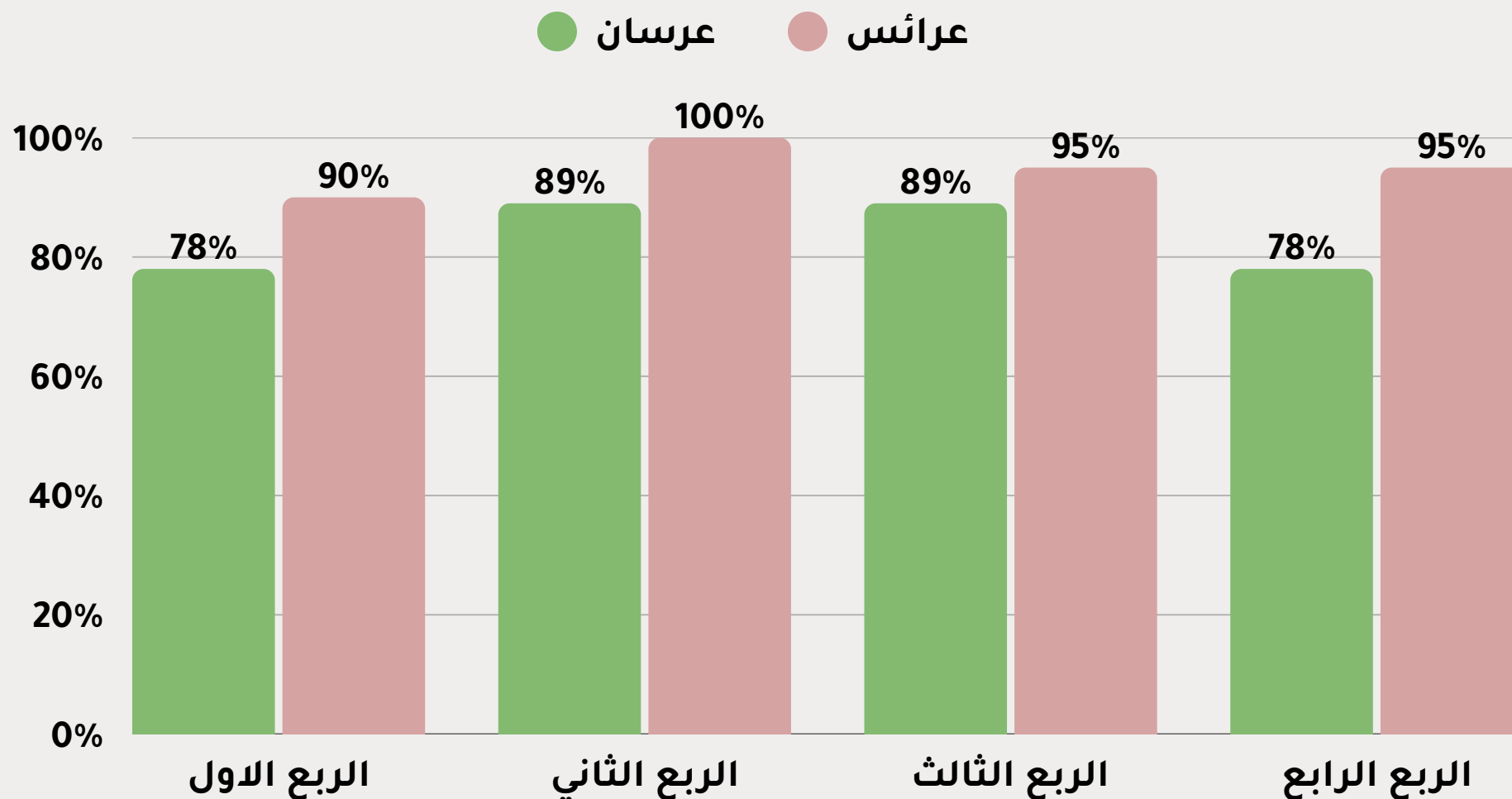
نتائج رضا العرسان والعرائس عن أداء الجمعية... إلتزام الجمعية بمدة الصرف للعرسان وجاهزية القطع للعرائس



نتائج رضا العرسان والعرائس عن المعلومات والوثائق



نتائج اعتزاز العرسان والعرائس بالتعامل مع الجمعية



احتمالية النصح بالتعامل مع الجمعية



بلغت احتمالية التوصية بالتعامل مع الجمعية 47% لدى العرسان، و89% لدى العرائس.

ومن أبرز العوامل الداعمة لهذه النتائج:

- بناء شراكات فاعلة تسهم في تخفيف تكاليف الزواج.
- تقديم المساعدات المالية والعينية للعرسان.
- تنفيذ برامج التدريب والتوجيه دعمًا لبناء أسرة مستقرة.
- توفير مستلزمات العروس في مكان واحد، بما ييسر حصولها عليها.



معد التقرير
مكتب التخطيط والتميز



 ZAWAJEDDAH

 ALZAWAJ.ORG.SA

 012 63 1111

زواج 