



تقارير قياس الرضا لأصحاب المصلحة عن العام ٢٠٢٥ م

مقدمة

تحرص الجمعية على تعزيز مبدأ الشفافية والتطوير المستمر من خلال الاستماع إلى آراء وملاحظات أصحاب المصلحة من موظفين ومستفيدين وداعمين ومتطوعين، باعتبارهم شركاء أساسيين في تحقيق رسالة الجمعية وأهدافها التنموية ويهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج قياسات الرضا وتحليلها والاستفادة منها في تطوير البرامج والخدمات وتحسين قنوات التواصل مع مختلف الفئات ذات العلاقة، بما يحقق التميز في تقديم الخدمات ويعزز أثر الجمعية في المجتمع.

يهدف قياس رضا أصحاب المصلحة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

١. التعرف على مستوى رضا أصحاب المصلحة عن الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية.
٢. تحديد نقاط القوة في الخدمات المقدمة وتعزيزها.
٣. رصد فرص التحسين والتطوير بناءً على آراء وملاحظات أصحاب المصلحة.
٤. تحسين تجربة المستفيدين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.
٥. دعم اتخاذ القرارات الإدارية والتطويرية المبنية على البيانات.
٦. تعزيز الشفافية والتواصل الفعال مع مختلف أصحاب المصلحة.
٧. المساهمة في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق الاستدامة في العمل التنموي.

منهجية قياس رضا أصحاب المصلحة

اعتمدت الجمعية منهجية منظمة لقياس رضا أصحاب المصلحة بهدف الحصول على بيانات دقيقة تسهم في تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين والشركاء ، شملت ما يلي:

- تصميم استبيانات إلكترونية موجهة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة وفق طبيعة العلاقة والخدمات المقدمة لهم.
- نشر الاستبيانات عبر القنوات الإلكترونية المعتمدة مثل البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية ونماذج الاستبيانات.
- جمع وتحليل البيانات باستخدام مؤشرات قياس الرضا والنسب المئوية لاستخلاص النتائج.
- دراسة الملاحظات والمقترحات الواردة من المشاركين بهدف تحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
- إعداد تقارير تحليلية تتضمن النتائج والتوصيات التطويرية التي تدعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء المؤسسي.



نطاق القياس والفئات المستهدفة

شمل قياس رضا أصحاب المصلحة في هذا التقرير مجموعة من الفئات المرتبطة بعمل الجمعية، وذلك بهدف الحصول على رؤية شاملة حول مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة، وقد تضمنت الفئات المستهدفة ما يلي:

١. **المستفيدون:** لقياس مستوى رضاهم عن البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم.
٢. **المتطوعون:** لقياس رضاهم عن تجربة العمل التطوعي والفرص التطوعية المقدمة لهم.
٣. **الداعمون والشركاء:** لقياس مستوى رضاهم عن التواصل والخدمات المقدمة لهم ومدى وضوح أثر مساهماتهم.
٤. **الموظفون:** لقياس رضاهم عن بيئة العمل ومستوى التواصل والتنظيم داخل الجمعية.

أولاً: تقرير قياس رضا الموظفين لعام 2025

مقدمة:

تم تنفيذ استبيان قياس رضا الموظفين بهدف التعرف على مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل والخدمات الإدارية داخل الجمعية، والعمل على تطوير بيئة العمل وتعزيز الأداء المؤسسي. بلغ عدد المشاركين في الاستبيان 34 موظفاً.

نتائج الاستبيان : متوسط التقييم من 5

المجال	متوسط التقييم	مستوى الرضا
الرضا العام عن الجمعية	4.29	مرتفع
الرضا عن بيئة العمل	4.03	مرتفع
الولاء للجمعية	4.85	مرتفع جداً
التواصل بين الموظفين	3.85	جيد
مرونة ساعات العمل والإجازات	4.21	مرتفع
التوازن بين الحياة والعمل	4.15	مرتفع
الأمان الوظيفي	3.79	جيد
الاحترام المتبادل في بيئة العمل	4.39	مرتفع
مشاركة الموظفين في القرارات	4.09	مرتفع

أبرز النتائج:

- ارتفاع مستوى الولاء المؤسسي لدى الموظفين.
- وجود بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل.
- رضا مرتفع عن مرونة ساعات العمل والتوازن بين الحياة والعمل.



فرص التحسين:

- تعزيز مستوى التواصل بين الموظفين.
- رفع مستوى الشعور بالأمان الوظيفي

التوصيات:

- تعزيز قنوات التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارة.
- الاستمرار في دعم بيئة العمل الإيجابية وتحفيز الموظفين.

المصدر:

- استبانات قياس رضا الموظفين ٢٠٢٥ م

ثانيا : تقرير قياس رضا الداعمين 2025 م

- الجهة :قسم علاقات الداعمين – إدارة الاستدامة المالية
- الهدف :قياس مستوى رضا الداعمين وشركاء النجاح عن الخدمات المقدمة وتعزيز الشراكات الاستراتيجية.

ملخص القياس

تم تنفيذ استبيان لقياس رضا الداعمين بهدف تحسين تجربة الشريك وتعزيز جودة التواصل وإبراز أثر المشاريع المدعومة وأظهرت النتائج مستوى رضا مرتفع لدى الداعمين وثقة كبيرة بأثر المشاريع الاجتماعية التي تنفذها الجمعية.

تصنيف الداعمين المشاركين

النسبة	الفئة
60%	رجال أعمال
20%	جهات مانحة
10%	سيدات أعمال
10%	مؤسسات / شركات



مؤشرات الرضا الرئيسية

المجال	مستوى الرضا
أثر المشاريع ومصادقيتها	مرتفع جداً
سهولة إجراءات التبرع	مرتفع
وضوح وجودة التقارير	مرتفع
سرعة الاستجابة للتواصل	جيد

أبرز النتائج

- ارتفاع مستوى الثقة بأثر المشاريع الاجتماعية للجمعية.
- رضا الداعمين عن سهولة إجراءات التبرع ووضوح التقارير.
- وجود علاقة إيجابية مستمرة بين الجمعية والداعمين.

التوصيات التطويرية

- تحسين سرعة الاستجابة للتواصل مع الداعمين.
- تنويع قنوات التواصل مع شركاء النجاح.
- الاستمرار في إبراز أثر المشاريع والتقارير الدورية.
- تطوير خدمات الداعمين عبر الأتمتة وتحسين تجربة التبرع.

المصدر:

- استبانات قياس رضا الداعمين ٢٠٢٥م

ثالثاً : تقرير قياس رضا المستفيدين – ٢٠٢٥

مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج قياس رضا المستفيدين عن البرامج والخدمات المقدمة لعام ٢٠٢٥، وذلك ضمن جهود الجمعية المستمرة لتطوير الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين وتحقيق مستهدفاتها الاستراتيجية.

بلغ عدد المشاركين في الاستبيان:

3034 مستفيداً ومستفيدة .



مؤشر الرضا العام

بلغت نسبة الرضا العام عن البرامج والخدمات ٩٣٪ لعام ٢٠٢٥، مما يعكس مستوى رضا مرتفع لدى المستفيدين.

نتائج قياس رضا البرامج

البرنامج	نسبة الرضا
برنامج التأهيل العلاجي المنزلي	92%
برنامج التأهيل العلاجي بالمراكز	87%
برنامج النقل	90%
برنامج الصيانة	84%
برنامج الأضاحي	80%
برنامج الزواج الجماعي	97%
رضا المستفيدين عن العمرة	90%
رضا المستفيدين عن العمرة	92%
رضا المستفيدين عن الحج	95%

رضا المستفيدين عن الورش التدريبية

الورشة	نسبة الرضا
ورشة أهمية الكشف المبكر عن سرطان الثدي	100%
ورشة حرفة السدو	100%
ورشة أسرار العطور	97%
ورشة صيانتك بيدك	96%
ورشة صناعة القهوة السعودية	93%
ورش الإسعافات الأولية	83%

رضا المستفيدين عن الفعاليات

الفعالية	نسبة الرضا
رحلة عسير	100%
فعالية يوم التأسيس	97%
سحور حركية الرمضاني	93%
فعالية فرحة نجاح	92%
فعالية اليوم الوطني	88%



نقاط القوة

- ارتفاع مستوى الرضا العام للمستفيدين. (93%)
- رضا مرتفع عن البرامج الرئيسية والخدمات المقدمة.
- تحقيق بعض البرامج والورش نسب رضا كاملة. (100%)

فرص التحسين

- تطوير بعض البرامج التي سجلت نسب رضا أقل نسبياً مثل برنامج الأضاحي وبرنامج الصيانة.
- تحسين بعض الورش التدريبية التي سجلت نسب رضا أقل من غيرها.

التوصيات

- الاستمرار في تطوير البرامج الأكثر تأثيراً على المستفيدين.
- تحليل ملاحظات المستفيدين لتحسين البرامج ذات نسب الرضا الأقل.
- تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين للحصول على تغذية راجعة مستمرة.
- التوسع في الورش والفعاليات التي حققت رضا مرتفعاً.

المصدر:

- استبانات قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٥م

رابعاً : تقرير قياس رضا المتطوعين – ٢٠٢٥

مقدمة

يهدف قياس رضا المتطوعين إلى التعرف على مستوى رضا المتطوعين عن الفرص التطوعية والبيئة التنظيمية للعمل التطوعي، وذلك بهدف تطوير تجربة المتطوعين وتعزيز مشاركتهم في تحقيق رسالة الجمعية وخدمة المجتمع.

مؤشرات العمل التطوعي

القيمة	المؤشر
93 فرصة	إجمالي الفرص التطوعية
284 متطوع	إجمالي المتطوعين المشاركين
6842 ساعة	إجمالي الساعات التطوعية
888,227 ريال	العائد الاقتصادي للتطوع
90.38%	نسبة رضا المتطوعين



تحليل النتائج

تشير النتائج إلى ارتفاع مستوى رضا المتطوعين عن الفرص التطوعية المقدمة، حيث بلغت نسبة الرضا 90.38%، مما يعكس جودة إدارة العمل التطوعي وتنوع الفرص المتاحة للمشاركة المجتمعية.

كما يظهر التقرير وجود مشاركة تطوعية فعالة تمثلت في تنفيذ 93 فرصة تطوعية بمشاركة 284 متطوعاً وبإجمالي 6842 ساعة تطوعية، وهو ما ساهم في تحقيق عائد اقتصادي مقدّر بحوالي 888 ألف ريال.

نقاط القوة

- ارتفاع نسبة رضا المتطوعين 90.38%.
- تنوع الفرص التطوعية المقدمة.
- مساهمة المتطوعين بعدد كبير من الساعات التطوعية.
- تحقيق عائد اقتصادي ملموس للعمل التطوعي.

فرص التحسين

- زيادة استقطاب متطوعين جدد.
- تنويع مجالات الفرص التطوعية.
- تعزيز برامج تحفيز وتكريم المتطوعين.

التوصيات

- تطوير البرامج والفرص التطوعية بما يتناسب مع اهتمامات المتطوعين.
- تعزيز التواصل مع المتطوعين للحصول على ملاحظاتهم واقتراحاتهم.
- الاستمرار في تكريم وتحفيز المتطوعين المتميزين.
- توسيع نطاق المشاركة التطوعية في برامج الجمعية المختلفة.

المصدر:

- منصة العمل التطوعي ٢٠٢٥م.