

دراسة قياس رضا أصحاب العلاقة النصف الأول

الإصدار رقم (6)

يونيو 2025

بِسْمِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بيانات الوثيقة الأساسية

دراسة قياس رضا أصحاب العلاقة النصف الأول 2025			اسم الوثيقة
QIE-STU-06			رمز الوثيقة
06			اصدار رقم
01			نسخة رقم
2025/06/17	تاريخ إعداد الوثيقة	قسم الجودة والتميز المؤسسي	معد من قبل
2025/07/06	تاريخ المراجعة	قسم الجودة والتميز المؤسسي	تمت المراجعة من قبل
2025/07/09	تاريخ الاعتماد	معاملة رقم (2441)	الاعتماد
حتى الدراسة القادمة	موعد المراجعة القادم		

33.....	تحليل البيانات عن رضا الشركاء في الجمعية
35.....	أبرز ملاحظات ومقترحات الشركاء
35.....	توصيات قياس رضا الشركاء
37.....	قياس رضا موردين الجمعية
37.....	أهداف الدراسة
38.....	استبانة قياس رضا موردين الجمعية
39.....	أسماء الموردين المقيمين
39.....	تحليل البيانات عن رضا الموردين في الجمعية
41.....	أبرز ملاحظات ومقترحات الموردين
41.....	توصيات قياس رضا الموردين
43.....	قياس رضا موظفين الجمعية
43.....	أهداف الدراسة
44.....	استبانة قياس رضا موظفين الجمعية
48.....	الخصائص الديموغرافية للموظفين
49.....	تحليل البيانات لرضا الموظفين عن أداء الجمعية
55.....	تحليل نتائج فرص التحسين في الجمعية
56.....	توصيات قياس رضا الموظفين
57.....	الخاتمة

المقدمة

الجودة هي إحدى الركائز التي قامت عليها رؤية المملكة 2030 واهتمت بغرسها في شتى المجالات والقطاعات التي تشمل من ضمنها القطاع غير الربحي، وإن كانت الجودة في القطاع الربحي تهدف إلى رضا العميل وزيادة الأرباح، فإن مفهوم الجودة في القطاع غير الربحي قائم على إيمان عميق بأهمية إتقان العمل واستشعار أهمية مجال العمل الخيري كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)).

جعلت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة حائل (رفاق) الجودة ركيزة تقوم عليها خططها وأهدافها وعملياتها وشراكاتها، حيث استطاعت الجمعية من خلال برنامج كفالة الأيتام أن تقوم بكفالة قرابة (5000) يتيم ويتيمة، وقامت بالعديد من البرامج التي تشمل توزيع السلال الغذائية وكسوة الشتاء وكسوة العيد وكفالة أم الأيتام وتفعيل نادي رفاق الذي يقوم بالعديد من الأنشطة التعليمية والرياضية والثقافية للأيتام واليتيمات وغيرها من البرامج، ولا تزال الجمعية تهدف إلى مزيد من التطوير في أدائها لنيل رضا أصحاب العلاقة.

تهدف الجمعية أن تكون رائدة في مجال الجودة والتميز المؤسسي في القطاع غير الربحي، ومن هذا المنطلق هدفت الجمعية إلى قياس رضا أصحاب العلاقة إيماناً بأن مسار الجودة دائماً يبدأ من التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة.



❖ التعريفات والمصطلحات

المصطلح	التعريف بالمصطلح
الجمعية	الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة حائل "رفاق".
منهجية البحث	الطريقة التي تم اتباعها لإعداد الاستبانة.
أصحاب العلاقة	المستفيدون والمتبرعون والشركاء والموظفون.
المستفيدين	الأيتام والأرامل الذين تخدمهم الجمعية من خلال إحدى خدماتها المقدمة.
المتطوعين	أفراد يخصصون جزءاً من وقتهم وجهدهم بإرادتهم الحرة ودون مقابل مادي، للمشاركة في أعمال أو أنشطة الجمعية.
المتبرعين	المتبرعون الذين تبرعوا لأحد برامج الجمعية من خلال أحد قنوات التبرع الرسمية للجمعية.
الشركاء	هم من لهم علاقة تعاقدية مع الجمعية وذلك لتبادل منفعة.
الموردين	هم الأفراد أو الجهات (شركات أو مؤسسات) التي تقوم بتزويد الجمعية بالسلع أو الخدمات أو الموارد التي تحتاجها لتنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها.
الموظفين	كل شخص يعمل لمصلحة الجمعية وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر، بموجب عقد عمل محدد المدة أو غير محدد المدة.
مقياس ليكرت الثلاثي	أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات يستعمل في الاستبانات، وخاصة في مجال الإحصاءات.
الخصائص الديموغرافية	خصائص العينة المقاسة مثل العمر والجنس والجنسية والحالة الاجتماعية والوضع الوظيفي والدخل وما شابه.

رؤيتنا

النموذج المؤسسي المستدام في بناء النماذج المؤثرة في المجتمع.

رسالتنا

تنمية الایتام وأسرهم لتأثير في مجتمعهم وبناء مستقبلهم من خلال خدمات وبرامج فاعلة، ومنظومة عمل متكاملة.

قيمنا المؤسسية

التمكين

العدالة

حفظ كرامة
المستفيد

الشفافية

الجودة

❖ أهمية الدراسة

رضا أصحاب العلاقة هو هدف الجودة إن لم يكن هو تعريفها، واستشعاراً من الجمعية بأهمية قياس رضا أصحاب العلاقة أرادت عمل هذه الدراسة لقياس رضا الأطراف ذات العلاقة من مستفيدين ومتبرعين وموظفين وشركاء ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

✓ معرفة معدل الرضا العام ومقدار التباين لأصحاب العلاقة وملاحظاتهم ومقترحاتهم.

✓ معرفة نقاط القوة التي تتمتع بها الجمعية في عملياتها وبرامجها والمساعدة على تعزيزها وإنمائها.

✓ معرفة فرص التحسين المستقبلية ومقدار أهميتها والتركيز عليها.

✓ إشعار أصحاب العلاقة بأهمية آراءهم ومقترحاتهم وأنها الأساس لتطوير وتحسين أداء الجمعية.

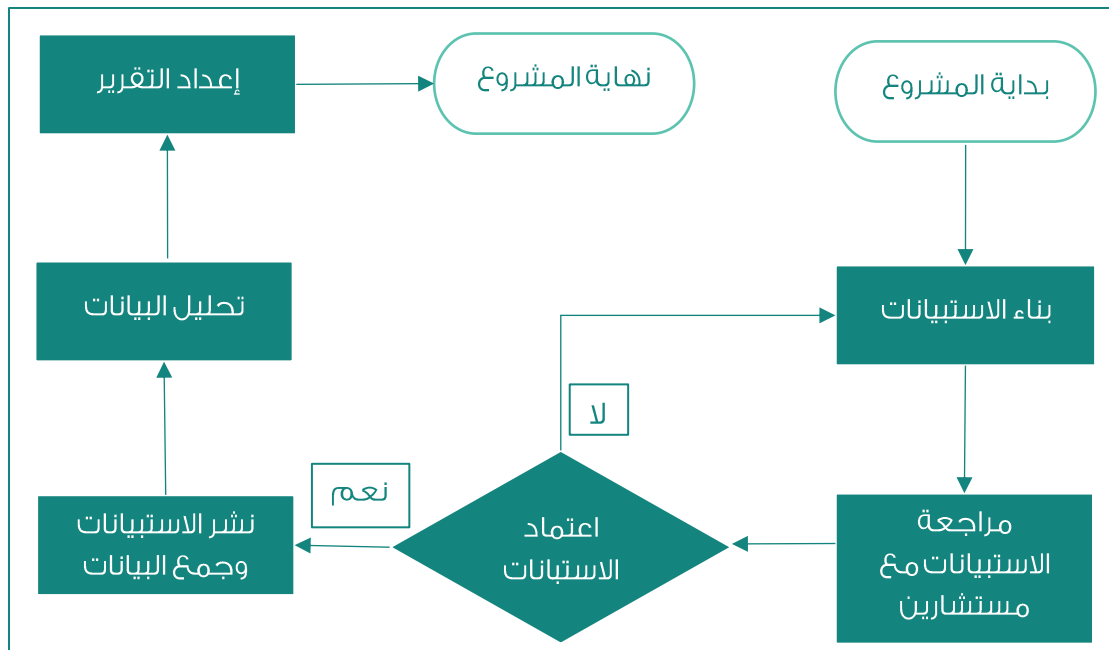
✓ المساعدة في بناء استراتيجية وأهداف العام القادم من خلال تعزيز نقاط القوة والتركيز على فرص التحسين التي يتحقق من خلالها رفع معدل الرضا العام للأطراف ذات العلاقة.

❖ أهداف الدراسة

- قياس مستوى الرضا لدى مستفيدين الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى متطوعين الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى متبرعين الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى شركاء الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى موردين الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى موظفين الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.

❖ منهجية البحث

من خلال هذه الدراسة نحاول التعرف على مستوى رضا الأطراف ذات العلاقة في الجمعية، وأصحاب العلاقة الذي شملتهم هذه الدراسة هم: المستفيدين، والمتطوعين، والمتبرعين، والشركاء، والموردين، والموظفين. هذه الدراسة اعتمدت على الاستبانة الإلكترونية التي صُممت واعتمدت ومن ثم أرسلت لأصحاب العلاقة، تم تصميم هذه الاستبانة باستخدام الأسئلة المفتوحة والمغلقة والاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي الذي يعتمد على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما، وقد تم اعتماد مخطط التدفق لعمليات هذا المشروع البحثي كما في الشكل التالي:



أولاً: قياس رضا مستفيدين الجمعية

• استبانة قياس رضا المستفيدين

٣	أولاً: المعلومات الشخصية			
1.	الاسم:			
2.	رقم الجوال:			
3.	الجنس: ☐ أنثى ☐ ذكر			
ثانياً: قياس مستوى رضا المستفيد من الخدمات المقدمة في الجمعية				
4.	نوع الخدمة التي قدمت لك (يمكن اختيار أكثر من خدمة): ☐ الدعم الشهري (المبالغ التي تضاف شهرياً للمستفيد) ☐ بطاقات العثيم (غذاء) ☐ بطاقات منافذ (كساء) ☐ غير ذلك.... ☐ البحث الميداني ☐ نادي البنات ☐ نادي البنين			
العبارة		غير راض تماماً	محايد	راض جداً
		1	2	3
5.	ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟	☐	☐	☐
6.	ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟	☐	☐	☐
7.	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بخصوية؟	☐	☐	☐

8.	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق؟	○	○	○
9.	ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك؟	○	○	○
10.	الملاحظات والمقترحات:			

• الخصائص الديموغرافية للمستخدمين

يبين الشكل التالي الخصائص الديموغرافية للمستفيدين والتي توضح جنس المستفيد. يتضح أن (94%) من المستفيدين هم من الإناث وذلك بسبب من يجيب في الاستبانة هي أم اليتيم، و(6%) من الذكور.

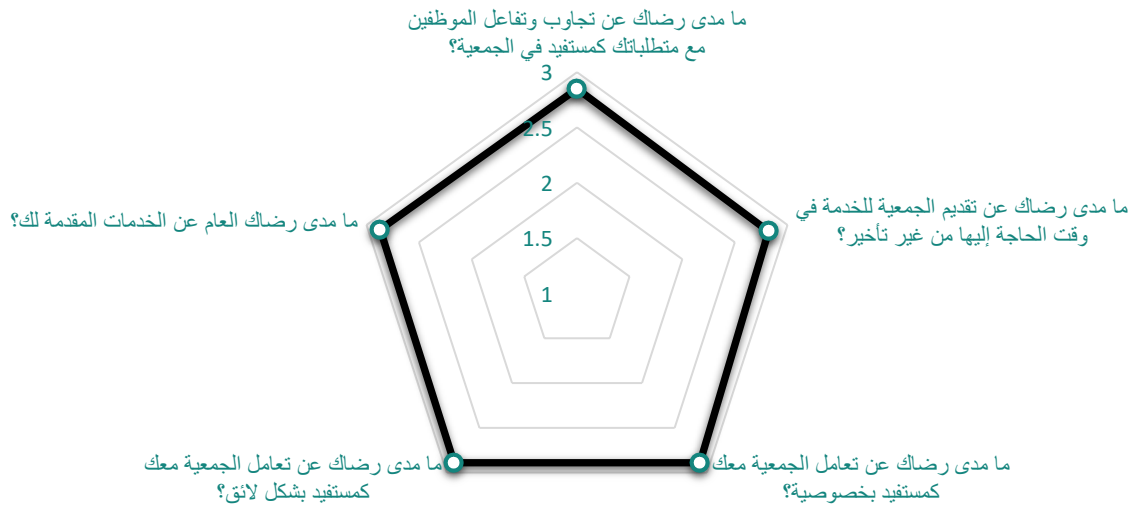


- تحليل بيانات رضا المستخدمين من الخدمات المقدمة في الجمعية

م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟	53	74	1082	1209	3447	2.85	%95
2	ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟	48	123	1038	1209	3408	2.82	%94
3	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بخصوصية؟	46	45	1118	1209	3490	2.89	%96
4	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق؟	47	41	1121	1209	3492	2.89	%96
5	ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك؟	46	68	1095	1209	3467	2.87	%96
التقييم الكلي								
							2.86	%95

علماء أن دراسة قياس رضا المستفيدين تحقق الهدف الاستراتيجي وهو توفير الرعاية الأساسية للبيتم ومؤشره نسبة رضا المستفيدين حيث أن المستهدف نهاية سنة 2025 هو 93

مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمستفيدين



- في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي.

- طريقة تحليل البيانات:

- **عدد الاستجابات** = مجموع ممن اجابوا على السؤال.
- **نقاط الفقرة** = (نقاط الفقرة رقم 1×1) + (نقاط الفقرة رقم 2×2) + (نقاط الفقرة رقم 3×3).
- **متوسط التقييم** = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات.
- **نسبة الرضا للسؤال** = متوسط التقييم للسؤال الواحد × 3/100
- **نسبة الرضا** = متوسط التقييم × 3/100

❖ أبرز ملاحظات ومقترحات المستفيدين

- أولاً: الملاحظات

م	الملاحظة	التكرار
1	عدم توفير تأمين طبي	13
2	عدم سداد فاتورة الكهرباء بانتظام	10
3	عدم التجاوب بالاستفسارات من قبل الموظفين	9
4	لم يتم توفير سكن للمستفيد المستحق	4
5	عدم توفير عربات لذوي الإعاقة	1

● ثانياً: المقترحات

الترتيب	المقترح	التكرار
1	إضافة برامج ترفيهية متنوعة	7
2	توفير فرص وظيفية للخريج	5
3	توفير خصم لإصلاح السيارات	1
4	تقديم موعد العمرة عن الجمعة لأزدحام المشاعر	1
5	تمديد وقت العمرة لأكثر من يومين	1
6	تغيير الدعم الغذائي عن العثيم لارتفاع الاسعار	1
7	موعد النادي يكون يوم الخميس والجمعة	1
8	دخول الأطفال في العمرة	1
9	زيادة عدد الباصات	1
10	يتم توفير فاعل خير لشراء منزل للمستفيد	1

ثانياً: قياس رضا متبرعين الجمعية

❖ قياس رضا متبرعين الجمعية

• أهداف الدراسة

في القطاع غير الربحي يكون المتبرعون هم المحرك الرئيسي لاستدامة هذا القطاع، ونجاح الجمعية يتناسب طرديا مع مقدار الدعم المقدم من المتبرعين واستمرارهم، وقامت الإدارة بعمل استبانة لتقيس رضا متبرعين الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (93) متبرع. ومن هذا المنطلق

فقياس نسبة رضا المتبرعون للجمعية يعد ذو أهمية كبيرة لتطوير الشراكة مع المتبرعين وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استنادا لمعايير التميز المؤسسي وهي على النحو التالي:

1. ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟
2. ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم؟
3. ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في برامجها وتقاريرها؟
4. ما مدى احتمالية مواصلة دعمكم للجمعية لفترات طويلة؟

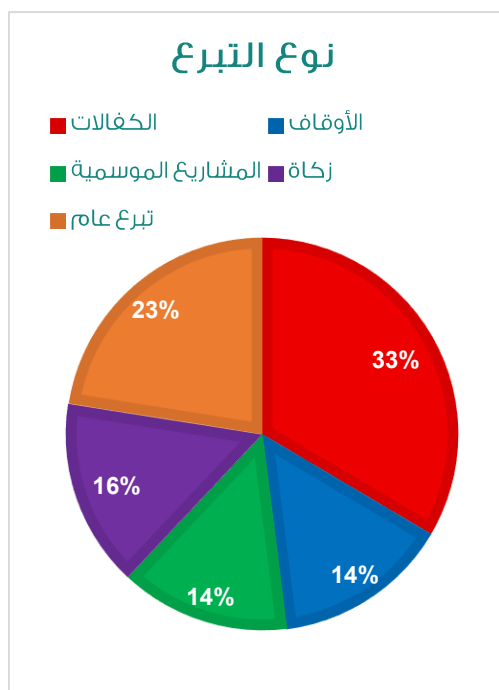
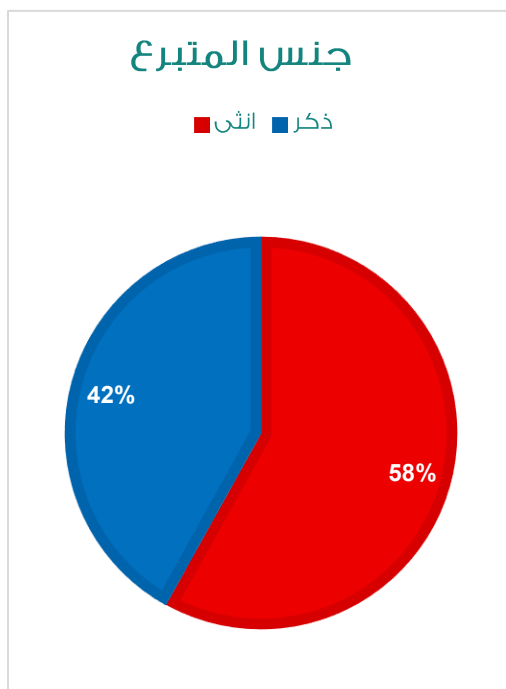
• استبانة قياس رضا متبرعين الجمعية

أولاً: المعلومات الشخصية			٣		
1. الاسم (اختياري):					
رقم الجوال (اختياري):			2.		
الجنس:			3.		
ذكر ☐ أنثى ☐					
ثانياً: قياس مستوى رضا المتبرع في الجمعية					
4. نوع التبرع:					
☐ الكفالات مثل: كفالة يتيم – كفالة أرملة – كفالة تشاركية.					
☐ الأوقاف					
☐ المشاريع الموسمية مثل: كسوة الشتاء – كسوة العيد – سلال غذائية..الخ					
☐ زكاة					
☐ تبرع عام					
☐ غير ذلك...					
العبارة			غير راض تماماً	محايد	راض جداً
			1	2	3
5. ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟			☐	☐	☐
6. ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم؟			☐	☐	☐

○	○	○	7. ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقاريرها؟
○	○	○	8. ما مدى احتمالية مواصلة دعمكم للجمعية لفترات طويلة؟
			9. الملاحظات والمقترحات:
			

- الخصائص الديموغرافية للمتبرعين

تبيين الأشكال التالية الخصائص الديموغرافية للمتبرعين والتي توضح جنس المتبرع ونوع التبرع.

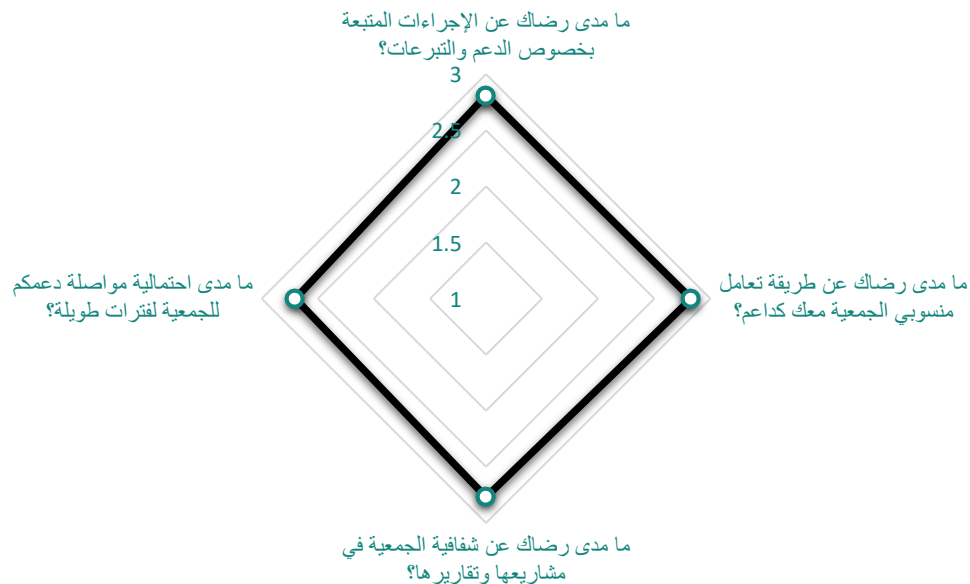


- تحليل البيانات عن رضا المتبرعين في الجمعية

م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟	4	10	79	93	261	2.81	%94
2	ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم؟	3	10	80	93	263	2.83	%94
3	ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقريرها؟	3	15	75	93	258	2.77	%92
4	ما مدى احتمالية مواصلة دعمكم للجمعية لفترات طويلة؟	6	16	71	93	251	2.70	%90
التقييم الكلي							2,78	%93

علماء أن دراسة قياس رضا المتبرعين تحقق الهدف الاستراتيجي وهو تعزيز التواصل الفاعل مع المتبرعين ومؤشره نسبة رضا المتبرعين حيث أن المستهدف نهاية سنة 2025 هو 94.5

مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمتبرعين



- في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي.
- طريقة تحليل البيانات:
- عدد الاستجابات = مجموع ممن اجابوا على السؤال
- نقاط الفقرة = (نقاط الفقرة رقم 1×1) + (نقاط الفقرة رقم 2×2) + (نقاط الفقرة رقم 3×3)
- متوسط التقييم = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات
- نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد × 3/100
- نسبة الرضا = متوسط التقييم × 3/100

❖ أبرز ملاحظات ومقترحات المتبرعين

- أولاً: الملاحظات

٣	الملاحظة	التكرار
1	عد التواصل بشكل مستمر مع المتبرعين	4
2	عدم تزويد المتبرع تقارير عن حالة اليتيم	3

● ثانياً: المقترحات

المقترح	الترار	م
ان لا يكون مبلغ التبرع بمبلغ معين	1	1

❖ توصيات قياس رضا المتبرعين

1. توضيح آلية الاستقطاع الشهري بشكل مفصل وسهل الفهم.
2. التواصل مع المتبرعين عند انتهاء فترة الكفالة لتجديدها أو تقديم خيارات بديلة.
3. إرسال إشعارات دورية عبر الرسائل القصيرة بمستجدات الحالات المدعومة.
4. نشر مقاطع فيديو وتقارير مصوّرة توثق أثر التبرعات على المستفيدين.
5. مشاركة قصص واقعية تلهم الاستمرار في الدعم.
6. تحسين تجربة المستخدم في الموقع الإلكتروني وتبسيط خطوات التبرع.
7. إرسال تقارير مخصصة لكل متبرع توضح أثر مساهمته.

ثالثاً: قياس رضا شركاء الجمعية

❖ قياس رضا شركاء الجمعية

- أهداف الدراسة

قامت الإدارة بعمل استبانة لتقيس رضا شركاء الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (6) شركاء، ويمكن أن تكون هناك عدة أهداف لإجراء دراسة قياس رضا الشركاء، وتشمل ما يلي:

- فهم مستوى رضا الشركاء.
- تحديد نقاط القوة والضعف.
- تحسين الاتصال والتواصل.
- اتخاذ قرارات استراتيجية.

يمكن أن توفر الدراسة رؤى قيمة حول احتياجات الشركاء ومتطلباتهم، وبالتالي تساعد في توجيه الجهود والموارد بشكل أكثر فعالية. وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استنادا لمعايير التميز المؤسسي وهي على النحو التالي:

1. ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟
2. ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟
3. ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟
4. ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟
5. ما مدى احتمالية مواصلة الشراكة مع الجمعية لفترات طويلة؟

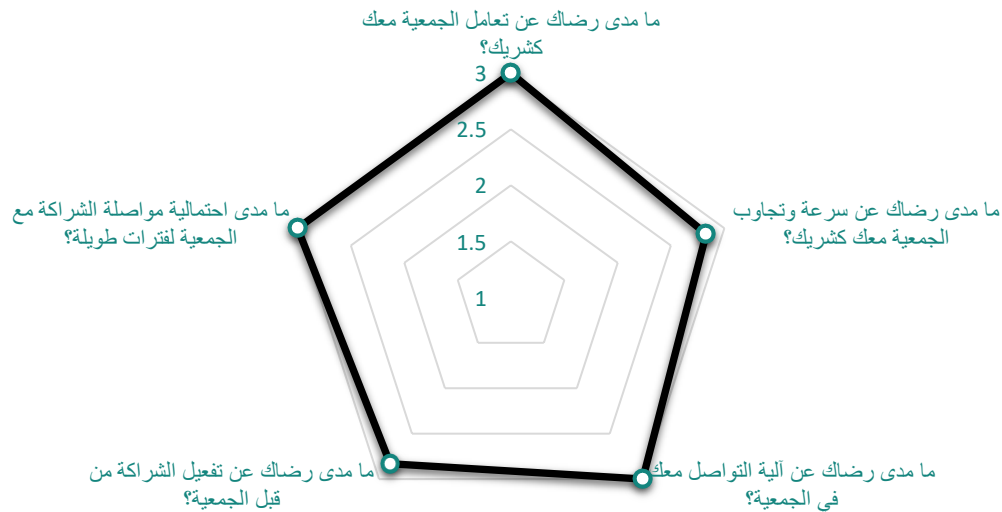
• استبانة قياس رضا شركاء الجمعية

أولاً: معلومات الجهة			٣
1. اسم الجهة (اختياري):			
2. رقم التواصل (اختياري):			
ثانياً: قياس مستوى رضا الشريك في الجمعية			
3. نوع الشراكة:			
☐ تقنية ☐ رياضية ☐ أغذية ☐ مقاولات وبناء ☐ مستلزمات ☐ غير ذلك ☐ بنزين ومحروقات ☐ صحية ☐ قانون ومحاماة			
العبارة			
غير راض تماماً	محايد	راض جداً	
1	2	3	
☐	☐	☐	4. ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟
☐	☐	☐	5. ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟
☐	☐	☐	6. ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟
☐	☐	☐	7. ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟

• تحليل البيانات عن رضا الشركاء في الجمعية

م	العبرة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟	0	0	6	6	18	3.00	%100
2	ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟	0	1	5	6	17	2.83	%94
3	ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟	0	0	6	6	18	3.00	%100
4	ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟	0	1	5	6	17	2.83	%94
5	ما مدى احتمالية مواصلة الشراكة مع الجمعية لفترات طويلة؟	0	0	6	6	18	3.00	%100
التقييم الكلي								
							2.92	%97

مخطط الرادار لمتوسط الرضا للشركاء



- في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي.

- طريقة تحليل البيانات:

- **عدد الاستجابات** = مجموع ممن اجابوا على السؤال
- **نقاط الفقرة** = (نقاط الفقرة رقم1×1) + (نقاط الفقرة رقم2×2) + (نقاط الفقرة رقم3×3)
- **متوسط التقييم** = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات
- **نسبة الرضا للسؤال** = متوسط التقييم للسؤال الواحد × 3/100
- **نسبة الرضا** = متوسط التقييم × 3/100

❖ أبرز ملاحظات ومقترحات الشركاء

• أولاً: الملاحظات

الملاحظة	التكرار
لا توجد ملاحظات	

• ثانياً: المقترحات

المقترح	التكرار
لا توجد مقترحات	

❖ توصيات قياس رضا الشركاء

1. تحسين آلية التفاعل والتواصل.
2. إرسال تقارير دورية توضح أثر الشراكة.
3. تقديم حوافز معنوية للشركاء.
4. دعوة بعض الشركاء لاجتماع سنوي يُستعرض فيه أداء الجمعية وخططها.

رابعاً: قياس رضا الموردين

❖ قياس رضا موردين الجمعية

• أهداف الدراسة

قامت الإدارة بعمل استبانة لتقيس رضا موردين الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (4) موردين، ويمكن أن تكون هناك عدة أهداف لإجراء دراسة قياس رضا الموردين، وتشمل ما يلي:

- تحديد مستوى رضا الموردين عن السياسات والإجراءات المتبعة في التعامل معهم.
- تقييم جودة التواصل والتعاون بين الجمعية والموردين خلال مراحل التوريد المختلفة.
- تعزيز العلاقة والشراكة طويلة الأمد مع الموردين المتميزين.

وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استنادا لمعايير التميز المؤسسي وهي على النحو التالي:

1. ما مدى رضاك عن تجربتك العامة مع الجمعية كمورد؟
2. ما مدى رضاك عن وضوح وتفاعل التواصل من قبل الموظفين؟
3. ما مدى رضاك عن سرعة معالجة طلباتك واستفساراتك؟
4. ما مدى رضاك عن السداد في المواعيد المتفق عليها؟
5. ما مدى احتمالية استمراركم بالتعامل معنا على المدى الطويل؟

• استبانة قياس رضا موردين الجمعية

أولاً: معلومات الجهة				م
1. اسم الجهة (اختياري):				
2. رقم التواصل (اختياري):				
ثانياً: قياس مستوى رضا المورد في الجمعية				
العبارة	غير راض تماماً	محايد	راض جداً	
	1	2	3	
3. ما مدى رضاك عن تجربتك العامة مع الجمعية كمورد؟	☐	☐	☐	
4. ما مدى رضاك عن وضوح وتفاعل التواصل من قبل الموظفين؟	☐	☐	☐	
5. ما مدى رضاك عن سرعة معالجة طلباتك واستفساراتك؟	☐	☐	☐	
6. ما مدى رضاك عن السداد في المواعيد المتفق عليها؟	☐	☐	☐	
7. ما مدى احتمالية استمراركم بالتعامل معنا على المدى الطويل؟	☐	☐	☐	
8. الملاحظات والمقترحات:				

• أسماء الموردين المقيمين

1- الماجد للبلاستيك.

2- محل الحمدان.

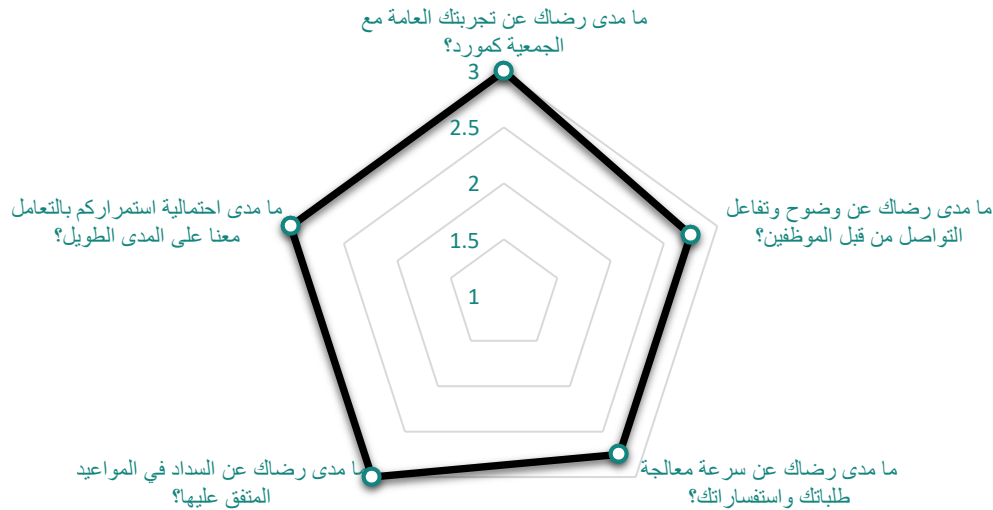
3- شركة بصمة ممدوح للدعاية والاعلان.

4-പ്രശ്നം.

- تحليل البيانات عن رضا الموردين في الجمعية

م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن تجربتك العامة مع الجمعية كمورد؟	0	0	4	4	12	3.00	%100
2	ما مدى رضاك عن وضوح وتفاعل التواصل من قبل الموظفين؟	0	1	3	4	11	2.75	%92
3	ما مدى رضاك عن سرعة معالجة طلباتك واستفساراتك؟	0	1	3	4	11	2.75	%92
4	ما مدى رضاك عن السداد في المواعيد المتفق عليها؟	0	0	4	4	12	3.00	%100
5	ما مدى احتمالية استمراركم بالتعامل معنا على المدى الطويل؟	0	0	4	4	12	3.00	%100
		التقييم الكلي					2,90	%97

مخطط الرادار لمتوسط الرضا للموردين



- في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي.

- طريقة تحليل البيانات:

- **عدد الاستجابات = مجموع ممن اجابوا على السؤال**
- **نقاط الفقرة = (نقاط الفقرة رقم 1×1) + (نقاط الفقرة رقم 2×2) + (نقاط الفقرة رقم 3×3)**
- **متوسط التقييم = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات**
- **نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد × 3/100**
- **نسبة الرضا = متوسط التقييم × 3/100**

❖ أبرز ملاحظات ومقترحات الموردين

- أولاً: الملاحظات

التكرار	الملاحظة
	لا توجد ملاحظات

● ثانياً: المقترحات

المقترح	التكرار
لا توجد مقترحات	

❖ توصيات قياس رضا الموردين

1. الالتزام بسداد مستحقات الموردين في المواعيد المحددة دون تأخير.
2. توضيح جدول زمني واضح لسير عملية الدفع ومراحله.
3. إنشاء نقطة اتصال رسمية (مثل بريد إلكتروني أو رقم مباشر) للتواصل مع الموردين.
4. تحديد مواصفات المنتجات والخدمات بدقة لتجنب سوء الفهم.

خامساً: قياس رضا الموظفين

❖ قياس رضا موظفين الجمعية

• أهداف الدراسة

حرصاً من الجمعية على تطوير بيئة عملها لتكون بيئة مثالية وعالية الكفاءة وإيماناً من إدارة الجمعية بأن رضا موظفيها ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية والأداء، قامت الإدارة بعمل استبانة لتقيس رضا الموظفين في الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (21) موظف، وقد تم تفصيل المعايير التي سيتم قياسها في هذه الدراسة الى (9) معايير رئيسة وهي:

1. معيار العدالة وتوزيع العمل.
2. معيار البيئة المادية.
3. معيار بناء العلاقات.
4. معيار تحقيق الامتياز.
5. معيار التطوير بوعي.
6. معيار التعبير عن الأصالة.
7. معيار البناء المجتمعي.
8. معيار تحقيق الغاية وتمثلها.
9. معيار فرص التحسين في الجمعية.

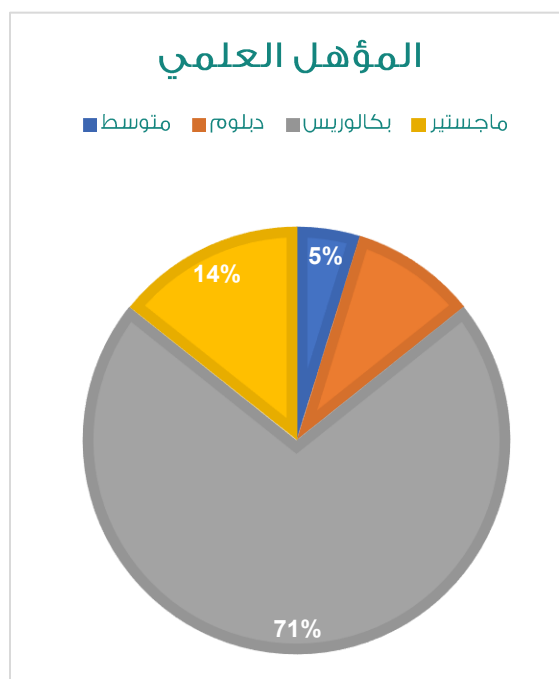
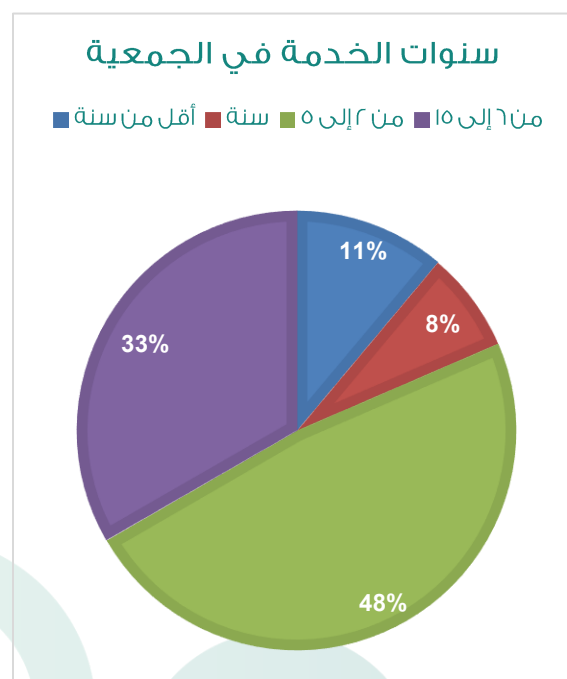
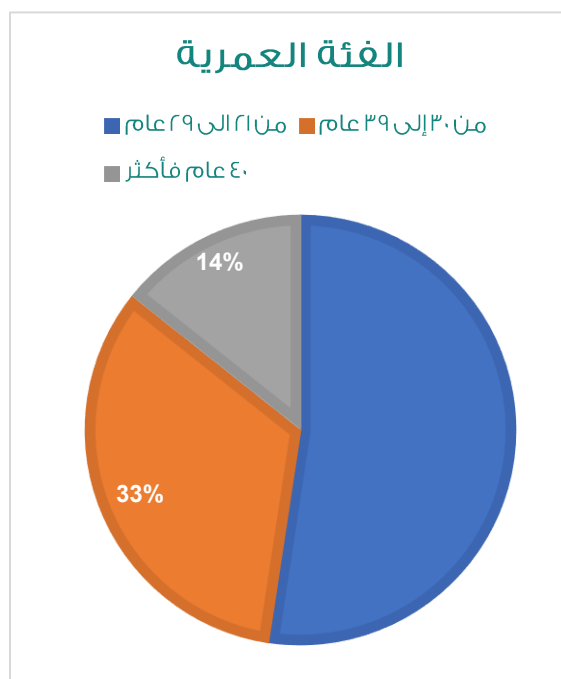
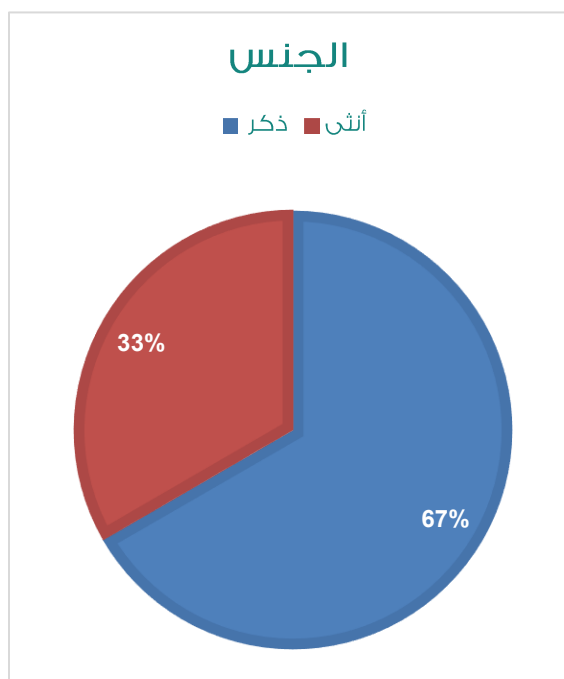
يهدف هذا التقرير إلى معرفة رضا الموظفين عن جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية لموظفيها، وذلك بالاطلاع على الايجابيات والتحديات لتطويرها وتحسينها لخلق بيئة عمل جاذبة، وفق الاستبانة المعدة لذلك.

• استبانة قياس رضا موظفين الجمعية

أولاً: المعلومات الشخصية				م
1. الاسم (اختياري):				
2. الجنس:				
○ ذكر				
○ أنثى				
3. الفئة العمرية:				
○ أقل من 21 عام				
○ من 21 عام إلى 29 عام				
○ من 30 عام إلى 39 عام				
○ 40 عام فأكثر				
4. سنوات الخدمة في الجمعية:				
○ أقل من سنة				
○ سنة				
○ من 2 إلى 5				
○ من 6 إلى 15				
5. المؤهل العلمي:				
○ متوسط				
○ ثانوي				
○ دبلوم				
○ بكالوريوس				
○ ماجستير				
ثانياً: المعايير الرئيسة لتقييم بيئة العمل				
المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل				
العبارة				م
غير راض تماماً	محايد	راض جداً		
1	2	3		
○	○	○	6. يعتبر حجم العمل المطلوب مني أنجازه معقولاً	

• الخصائص الديموغرافية للموظفين

تبيين الأشكال التالية الخصائص الديموغرافية للموظفين والتي توضح جنس الموظف والفئة العمرية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي.



• تحليل البيانات لرضا الموظفين عن أداء الجمعية

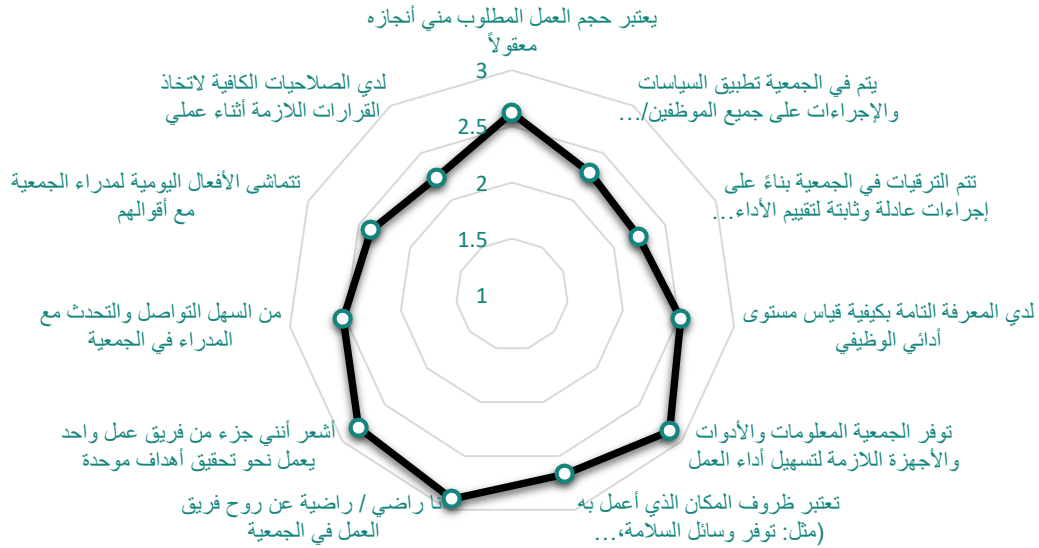
م	العبرة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل								
1	يعتبر حجم العمل المطلوب مني أنجازه معقولاً	0	8	13	21	55	2.62	%87
2	يتم في الجمعية تطبيق السياسات والإجراءات على جميع الموظفين/ الموظفات بشكل مماثل ودون تمييز	4	7	10	21	48	2.29	%76
3	تتم الترقيات في الجمعية بناءً على إجراءات عادلة وثابتة لتقييم الأداء الوظيفي	2	12	7	21	47	2.24	%75
4	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى أدائي الوظيفي	2	6	13	21	53	2.52	%84
التقييم الكلي للمعيار		%81 2.42						

المعيار الثاني: البيئة المادية								
5	توفر الجمعية المعلومات والأدوات والأجهزة اللازمة لتسهيل أداء العمل	0	3	18	21	60	2.86	%95
6	تعتبر ظروف المكان الذي أعمل به (مثل: توفر وسائل السلامة، المساحة، الإضاءة، درجة الحرارة وغيرها) جيدة مقارنة بالمنظمات المماثلة	1	5	15	21	56	2.67	%89
التقييم الكلي للمعيار		%92 2.76						

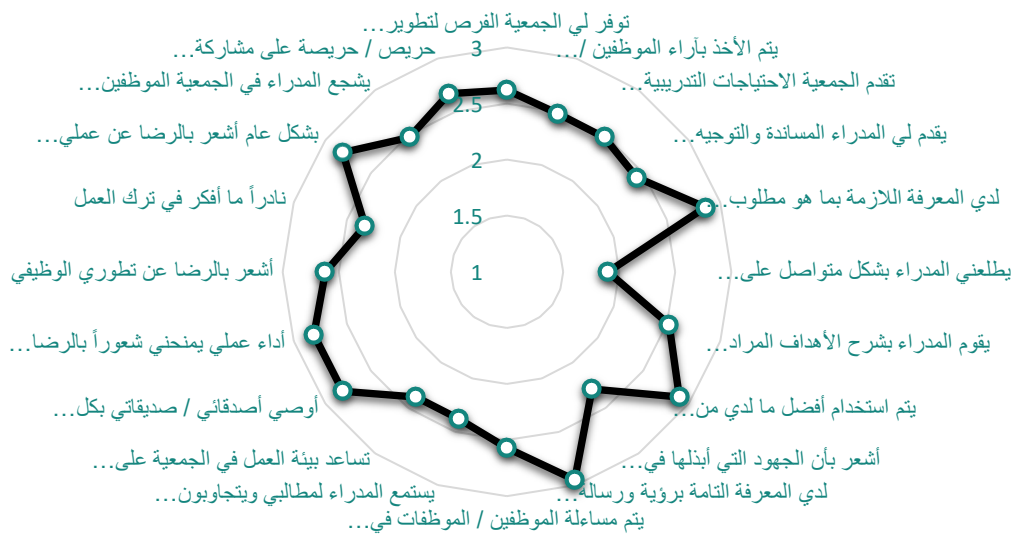
المعيار الثالث: بناء العلاقات							
7	أنا راضي / راضية عن روح فريق العمل في الجمعية	0	2	19	21	61	2.90
							97%

المعيار السابع: البناء المجتمعي								
28	نادراً ما أفكر في ترك العمل	2	10	9	21	49	2.33	%78
29	بشكل عام أشعر بالرضا عن عملي بالجمعية مقارنة بالمنظمات الأخرى التي لدي اطلاع عليها	0	4	17	21	59	2.81	%94
التقييم الكلي للمعيار		2.57 %86						
المعيار الثامن: تحقيق الغاية وتمثلها								
30	يشجع المدراء في الجمعية الموظفين / الموظفات على الإبداع والابتكار من أجل عملية التحسين المستمر	3	5	13	21	52	2.48	%83
31	حريص / حريصة على مشاركة أصدقائي / صديقاتي في أنشطة الجمعية	2	3	16	21	56	2.67	%89
التقييم الكلي للمعيار		2.57 %86						
متوسط التقييم الكلي للمعايير								
		2.56 %85						

مخطط الرادار لمتوسط الرضا للموظفين



مخطط الرادار لمتوسط الرضا للموظفين



- في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي .

- طريقة تحليل البيانات:

- **عدد الاستجابات** = مجموع ممن اجابوا على السؤال
- **نقاط الفقرة** = (نقاط الفقرة رقم 1×1) + (نقاط الفقرة رقم 2×2) + (نقاط الفقرة رقم 3×3)
- **متوسط التقييم** = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات
- **نسبة الرضا للسؤال** = متوسط التقييم للسؤال الواحد × 3/100
- **نسبة الرضا** = متوسط التقييم × 3/100



• تحليل نتائج فرص التحسين في الجمعية

تم طرح سؤال مفتوح عن أبرز المشاكل والمعوقات التي واجهها الموظفون والتي تعيق أداء عملهم في الجمعية، وأبرز إيجابيات إدارة الجمعية والتي تسهل من أداء العمل، وتم حصر أبرز الإجابات التي كانت كالتالي:

- المشاكل والمعوقات التي واجهها الموظفون والتي تعيق أداء عملهم في الجمعية

م	المشاكل والمعوقات	التكرار
1.	عدم وضوح المهام	2
2.	تحديات في الحصول على المعلومات	1
3.	كثرة المهام في القسم	1
4.	عدم وجود بعض الصلاحيات في المهام	1
5.	عدم وضوح في التدرج الوظيفي	1
6.	عدم وضوح التسلسل الإداري	1
7.	ضعف تقدير الاعمال	1
8.	تدخل المدير المباشر بالصلاحيات	1
9.	ضعف تقييم العمل	1
10.	ضعف توجيه المدير المباشر وعدم المتابعة	1
11.	تأخر رفع طلبات الشراء للأعمال	1
12.	كثرة برامج وانشطة النادي مقابل قلة توفر المركبات	1
13.	التأخر في سداد مستحقات الموردين	1
14.	نقل أجهزة الحاسب الالى الى قسم النساء دون تنسيق	1

- إيجابيات إدارة الجمعية والتي تسهل من أداء العمل

م	الإيجابيات والممارسات الجيدة	التكرار
1.	الحرص على التطوير الدائم	5
2.	المرونة في العمل	2
3.	التوجيه والدعم والتحفيز من الزملاء	1
4.	توسيع الصلاحيات	1
5.	التسهيلات لأداء العمل	1
6.	الاهتمام والروح الطيبة والتذكير باجر اليتيم	1
7.	تعاون الجميع	1
8.	سرعة النمو والتطوير	1
9.	توفير مزايا وظيفية	1
10.	إتاحة نظام الساعات المرنة	1

❖ توصيات قياس رضا الموظفين

1. توضيح التدرج الوظيفي والتسلسل الإداري في كل قسم.
2. مراجعة عدد المهام في كل قسم وضمان توازن الأعمال.
3. منح الصلاحيات المطلوبة لإنجاز المهام دون الحاجة لقرارات متكررة من الإدارة.
4. الحد من التدخلات المباشرة في تفاصيل العمل ما لم تكن ضرورية.
5. توضيح آلية تقييم الأداء وربطها بمكافآت واضحة وعادلة.
6. تقديم حوافز مادية ومعنوية للموظفين المتميزين.
7. تفعيل الاجتماعات الدورية لمناقشة التحديات والمستجدات.
8. تقديم برامج تدريب وتطوير مهني تتناسب مع طبيعة كل وظيفة.

الخاتمة

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتضح للقارئ أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام والأرامل وأسرتهم ينال الرضا من الأطراف ذات العلاقة حيث قدرت نسبة الرضا للمستفيدين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم من خلال الاستبانة التي أجابوا عنها بـ (95%) حيث ارتفعت عن دراسة النصف الثاني لعام 2024. يليهم نسبة الرضا المتبرعين والتي قدرت بـ (93%) حيث انخفضت عن دراسة عام 2024. بعدها تأتي نسبة رضا الشركاء والتي قدرت بـ (97%) حيث تراجع عن دراسة عام 2024. وأخيراً وهي نسبة رضا الموظفين وحيث قدرت بـ (85%) حيث تراجع عن دراسة عام 2024. ونتيجة ذلك تم قياس متوسط رضا أصحاب العلاقة (93.4%).

٣	الفئة المستهدفة	نسبة الرضا % (الدراسة السابقة 2024)	نسبة الرضا % (الدراسة الحالية 2025)
1	المستفيدين	93%	95%
2	المتبرعين	94%	93%
3	الشركاء	96%	97%
4	الموردين	لم يتم القياس	97%
5	الموظفين	88%	85%
متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة		93%	93.4%



Refaqshop.sa



8001111203



Info@Refaq.org.sa



AytamHail