

دراسة قياس رضا أصحاب العلاقة النصف الثاني

الإصدار رقم (7)

نوفمبر 2025

بِسْمِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بيانات الوثيقة الأساسية

دراسة قياس رضا أصحاب العلاقة النصف الثاني 2025			اسم الوثيقة
QIE-STU-07			رمز الوثيقة
07			اصدار رقم
01			نسخة رقم
2025/11/16	تاريخ إعداد الوثيقة	قسم الجودة والتميز المؤسسي	معد من قبل
25/11/2025	تاريخ المراجعة	قسم الجودة والتميز المؤسسي	تمت المراجعة من قبل
25/11/2025	تاريخ الاعتماد	معاملة رقم (3306)	الاعتماد
حتى الدراسة القادمة	موعد المراجعة القادم		

جدول المحتويات

6	المقدمة
7	التعريفات والمصطلحات
9	أهمية الدراسة
10	أهداف الدراسة
11	منهجية البحث
13	قياس رضا مستخدمي الجمعية
13	أهداف الدراسة
14	استبانة قياس رضا المستخدمين
16	الخصائص الديموغرافية للمستخدمين
18	تحليل بيانات رضا المستخدمين من الخدمات المقدمة في الجمعية
20	أبرز ملاحظات ومقترحات المستخدمين
21	توصيات قياس رضا المستخدمين
23	قياس رضا متبرعين الجمعية
23	أهداف الدراسة
24	استبانة قياس رضا متبرعين الجمعية
26	الخصائص الديموغرافية للمتبرعين
27	تحليل البيانات عن رضا المتبرعين في الجمعية
29	أبرز ملاحظات ومقترحات المتبرعين
30	توصيات قياس رضا المتبرعين
32	قياس رضا شركاء الجمعية
32	أهداف الدراسة
33	استبانة قياس رضا شركاء الجمعية



34	رسم بياني يوضح نوع الشراكة مع الشريك.....
35	تحليل البيانات عن رضا الشركاء في الجمعية.....
37	أبرز ملاحظات ومقترحات الشركاء.....
37	توصيات قياس رضا الشركاء.....
39	قياس رضا موردين الجمعية.....
39	أهداف الدراسة.....
40	استبانة قياس رضا موردين الجمعية.....
41	تحليل البيانات عن رضا الموردين في الجمعية.....
43	أبرز ملاحظات ومقترحات الموردين.....
43	توصيات قياس رضا الموردين.....
45	قياس رضا موظفين الجمعية.....
45	أهداف الدراسة.....
46	استبانة قياس رضا موظفين الجمعية.....
50	الخصائص الديموغرافية للموظفين.....
51	تحليل البيانات لرضا الموظفين عن أداء الجمعية.....
57	تحليل نتائج فرص التحسين في الجمعية.....
59	توصيات قياس رضا الموظفين.....
61	الخاتمة.....

المقدمة

الجودة هي إحدى الركائز التي قامت عليها رؤية المملكة 2030 واهتمت بـغرسها 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)).

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	الشركاء هم منظمات أو أفراد يتعاونون مع الجمعية لأهداف غير ربحية وذلك لتمكينها من تحقيق الأثر الاجتماعي أو تنفيذ برنامج معين.
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، وخاصةً 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.

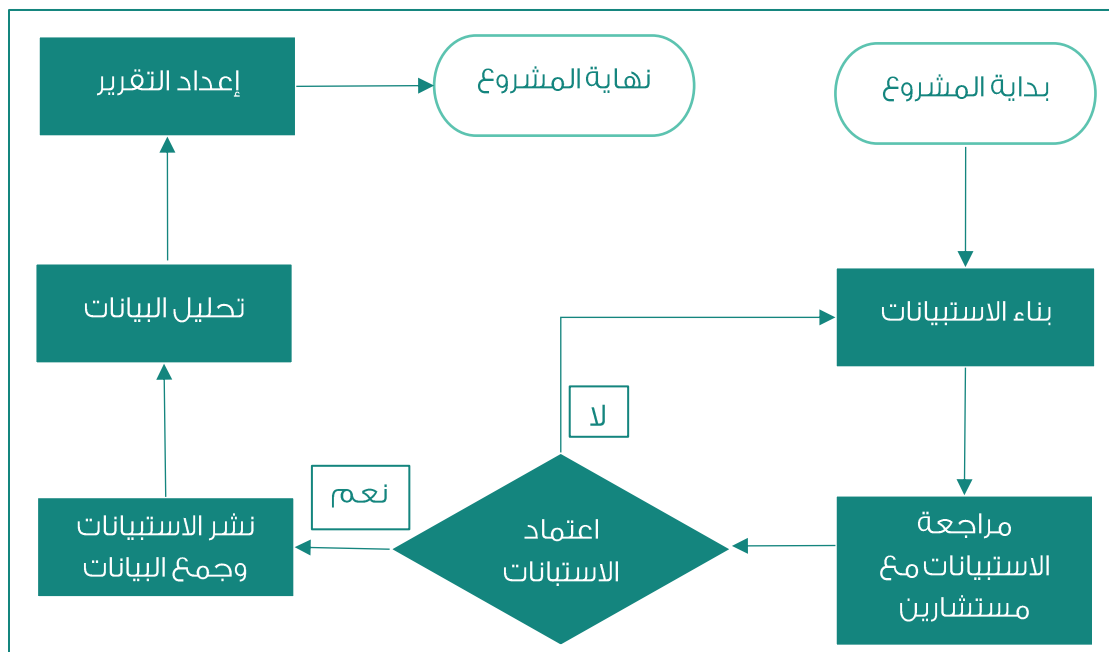
✓ المساعدة في بناء استراتيجية وأهداف العام القادم من خلال تعزيز نقاط القوة والتركيز على فرص التحسين التي يتحقق من خلالها رفع معدل الرضا العام للأطراف ذات العلاقة.

❖ 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 الاستبانات 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) ☐ دعم الأجهزة الكهربائية ☐ البحث الميداني ☐ دعم الكهرباء ☐ دعم الإيجار ☐ دعم الأثاث المنزلي			
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 بخصوصية؟	☐	☐	☐

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 (93%) من المستفيدين هم من الإناث وذلك بسبب من يجيب في الاستبانة هي أم اليتيم، و(7%) من الذكور.



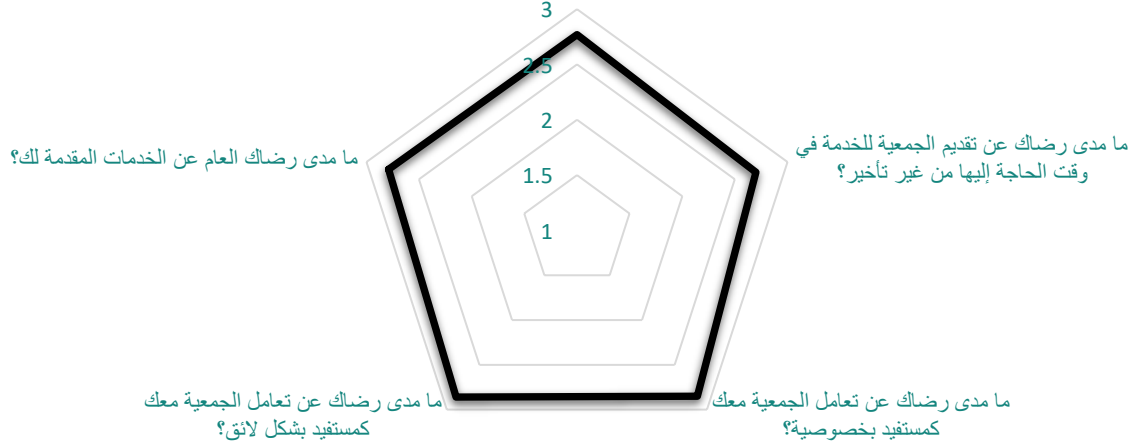
- تحليل بيانات رضا المستخدمين من الخدمات المقدمة في الجمعية

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؟	49	69	613	731	2026	2.77	%92
2	ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟	67	87	577	731	1972	2.70	%90
3	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بخصوصية؟	36	37	658	731	2084	2.85	%95
4	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق؟	34	36	661	731	2089	2.86	%95
5	ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك؟	43	67	621	731	2040	2.79	%93
التقييم الكلي								
							2.79	%93

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

مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمستفيدين

ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟



- 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	تأخر الدعم الشهري للمستخدم	50
2	التأخر بالرد والاجابة على اتصالات المستخدم	5
4	قطع الدعم الشهري للمستخدم من غير إبلاغه بالسبب	1
5	عدم توضيح اقفال ملف المستخدم والسبب	1

● ثانياً: المقترحات

الترتيب	المقترح	التكرار
22	توحيد وجدولة صرف الدعم الشهري في موعد ثابت (يوم 20 من كل شهر) ومراجعة آلية الصرف لضمان الانتظام	
1	توفير تأمين طبي للمستفيد	16
4	إنشاء نظام رسائل وإشعارات للمستفيد لإبلاغه بحالة صرف الدعم أو تأخره	6
	دراسة زيادة قيمة الدعم المقدم في البنود الأساسية للمستفيد (الإيجار، الكهرباء، الدعم الشهري)	3
5	تصميم برامج تمكين وتعليم (لغة إنجليزية ودورات معتمدة) ترفع من فرص المستفيد التعليمية والوظيفية	2
7	التحويل الى لولو هايبر بدلاً من العثيم	2
11	التركيز على خدمة الدعم الشهري ودعم الكهرباء	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 (227) متبرع. ومن هذا المنطلق فقياس نسبة رضا المتبرعين 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			م
1. الاسم (اختياري):			
2. رقم الجوال (اختياري):			
3. الجنس:			
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			
العبارة			
راض جداً	محايد	غير راض تماماً	
3	2	1	
☐	☐	☐	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:			

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

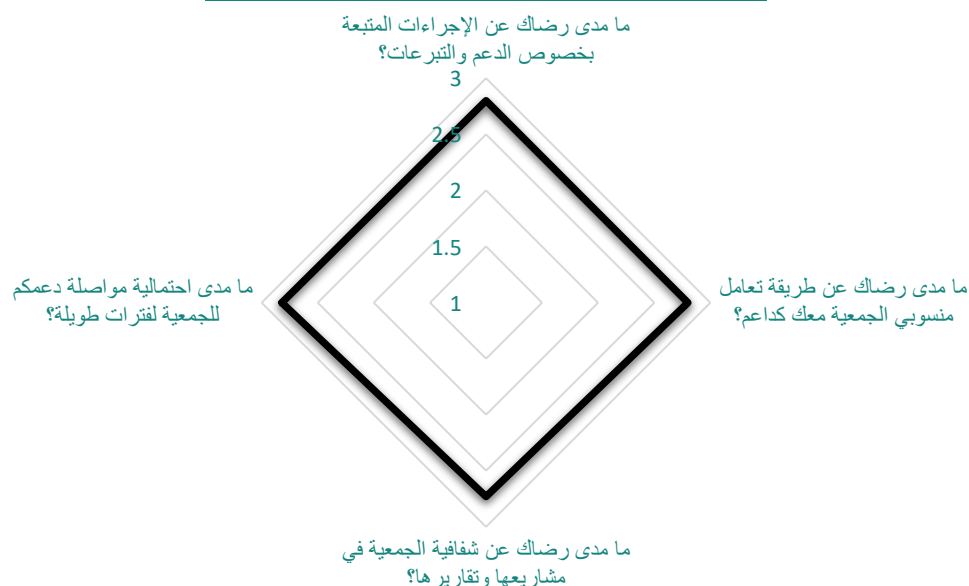


- تحليل البيانات عن رضا المتبرعين في الجمعية

م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟	11	24	192	227	635	2.80	%93
2	ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم؟	11	23	193	227	636	2.80	%93
3	ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقريرها؟	14	34	179	227	619	2.73	%91
4	ما مدى احتمالية مواصلة دعمكم للجمعية لفترات طويلة؟	5	31	191	227	640	2.82	%94
التقييم الكلي							2,79	%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

م	الملاحظة	التكرار
1	عدم التواصل مع المتبرع لتجديد الكفالة	9
2	التأخر بالرد والاجابة على اتصالات المتبرع	6
3	عدم ابلاغ المتبرع بوصول التبرع عند استقطاع المبلغ المحدد للكفالة شهرياً	4

● ثانياً: المقترحات

الترتيب	المقترح	التكرار
1	تمكين المتبرع من مشاهدة تبرعاته وتقاريره الخاصة بتبرعاته والايثام الذين تحت كفالته عبر حساب خاص به في الموقع الالكتروني للجمعية	16
2	تنظيم زيارات ولقاءات دورية للأيثام والمتبرعين، للتعرف أكثر على الجمعية وبرامجها	2
3	استعراض الحالات بشكل مفصل أكثر قبل الكفالة ليتسنى للمتبرع الاختيار منها مثلاً: الجنس العمر الحاجة (تعليم او كسوة او تغذية)	1
4	تحسين جودة النظام حيث يتم طلب ايصال للتبرع كل شهر	1
6	ايقاف الرد الالي وجعل قسم علاقات الكفلاء تتواصل مع المتبرع للتسهيل على المتبرع في حل مشكلته	1

❖ توصيات قياس رضا المتبرعين

- إنشاء نظام تذكير آلي عبر (الرسائل القصيرة/ البريد الإلكتروني/ النظام الإلكتروني) لتنبيه المتبرعين بضرورة تجديد الكفالة قبل موعد انتهائها بوقت كافٍ (مثلاً، شهر أو أسبوعين)، لضمان استمرارية الكفالة وعدم الاضطرار للتواصل الفردي المتكرر لتحديثها.
- تفعيل إشعارات تلقائية فورية (عبر رسالة نصية أو بريد إلكتروني أو داخل الحساب الإلكتروني للمتبرع) بمجرد نجاح عملية استقطاع المبلغ المحدد للكفالة شهرياً. يجب أن تكون هذه الرسالة تأكيداً للدفع وتشمل تفاصيل الاستقطاع.
- إعطاء أولوية قصوى لتطوير الجزء الخاص بحساب المتبرع في الموقع الإلكتروني للجمعية. يجب أن يتيح هذا الحساب: عرض سجل كامل بجميع التبرعات والمدفوعات – توفير تقارير دورية عن الكفالة (تقرير شهري/ ربع سنوي) وإمكانية مشاهدة صور وفيديوهات للمكفول مع مراعاة الخصوصية.
- تنظيم لقاءات دورية ربع سنوية أو سنوية بين الجمعية والمتبرعين عبر الإنترنت أو حضورياً لتعريفهم بإنجازات الجمعية وأثر تبرعاتهم، مما يعزز الشراكة والولاء.



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 (10) 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؟

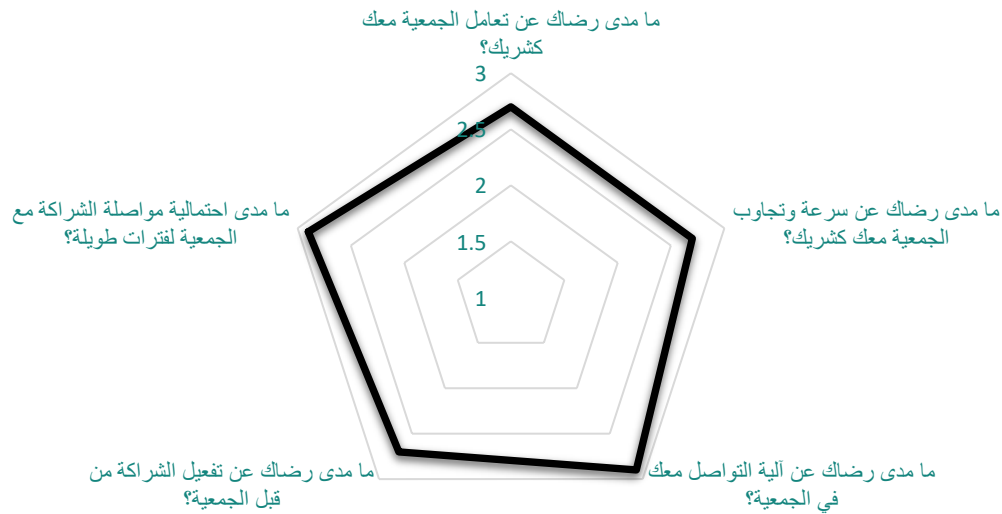
• استبانة قياس رضا شركاء الجمعية

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	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟	0	3	7	10	27	2.70	%90
2	ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟	1	1	8	10	27	2.70	%90
3	ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟	0	1	9	10	29	2.90	%97
4	ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟	1	1	8	10	27	2.70	%90
5	ما مدى احتمالية مواصلة الشراكة مع الجمعية لفترات طويلة؟	0	1	9	10	29	2.90	%97
التقييم الكلي								
							2.75	%93

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
ارسال تقارير وصور عن دور الجمعية مع الشركاء	1

❖ توصيات قياس رضا الشركاء

- تحسين آلية التفاعل والتواصل.
- إرسال تقارير دورية توضح أثر الشراكة.
- 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 (2) 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؟

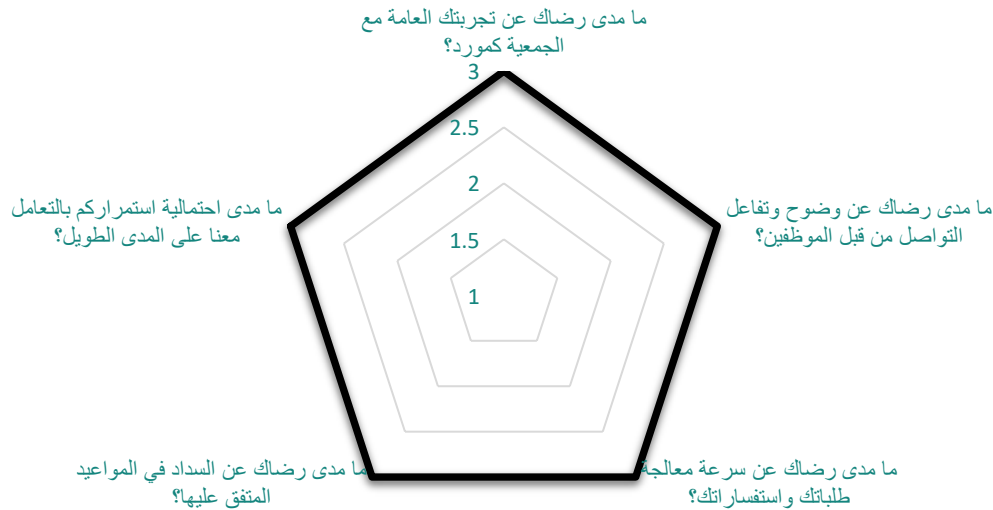
• استبانة قياس رضا موردين الجمعية

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:				

• 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	2	2	6	3.00	%100
2	ما مدى رضاك عن وضوح وتفاعل التواصل من قبل الموظفين؟	0	0	2	2	6	3.00	%100
3	ما مدى رضاك عن سرعة معالجة طلباتك واستفساراتك؟	0	0	2	2	6	3.00	%100
4	ما مدى رضاك عن السداد في المواعيد المتفق عليها؟	0	0	2	2	6	3.00	%100
5	ما مدى احتمالية استمراركم بالتعامل معنا على المدى الطويل؟	0	0	2	2	6	3.00	%100
التقييم الكلي								
							3.00	%100

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 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 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 (54) 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.

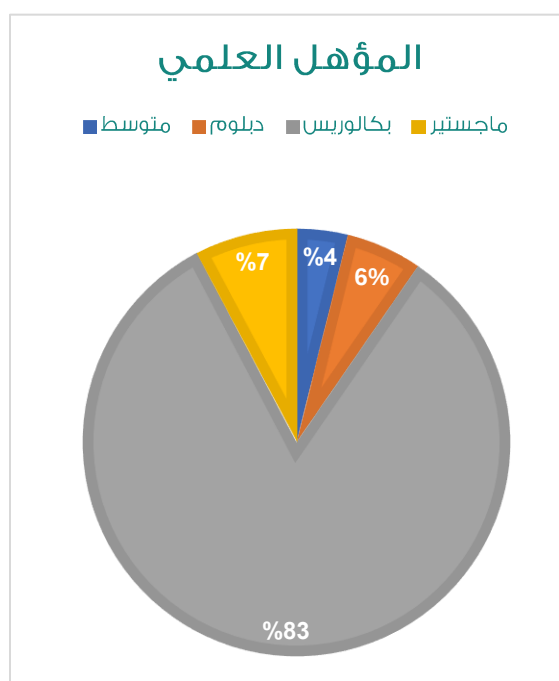
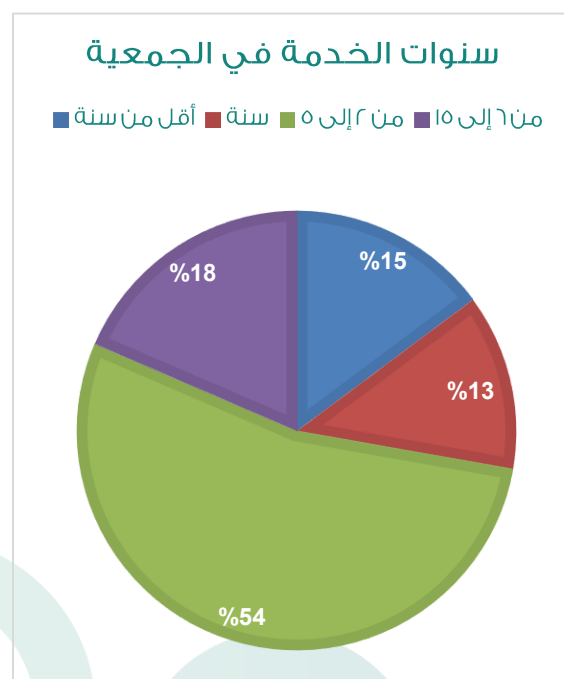
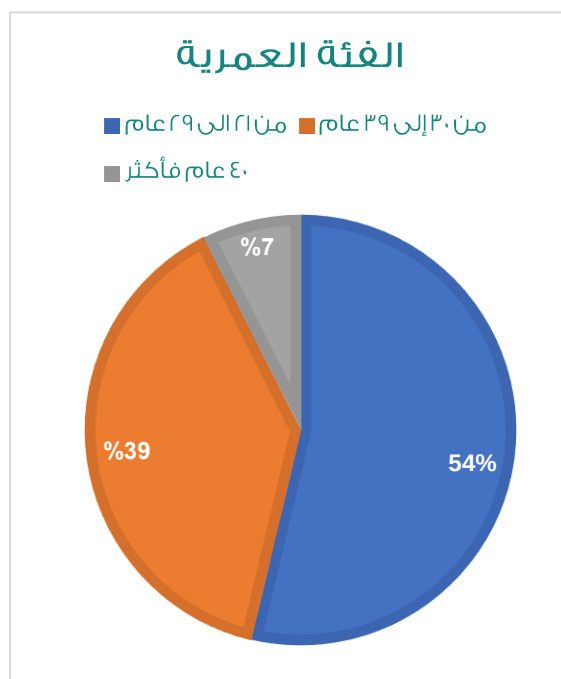
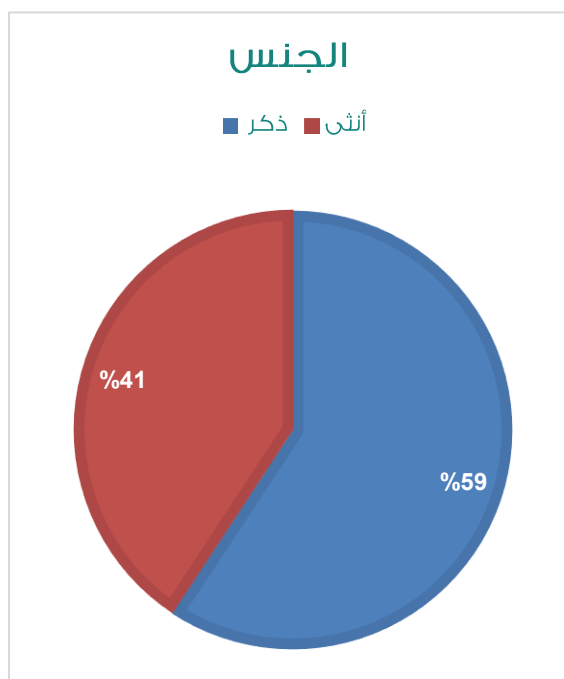
يهدف هذا التقرير إلى معرفة رضا الموظفين عن جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية لموظفيها، وذلك بالاطلاع على الايجابيات والتحديات لتطويرها وتحسينها لخلق بيئة عمل جاذبة، وفق الاستبانة المعدة لذلك.

• 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				
				م
العبارة	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

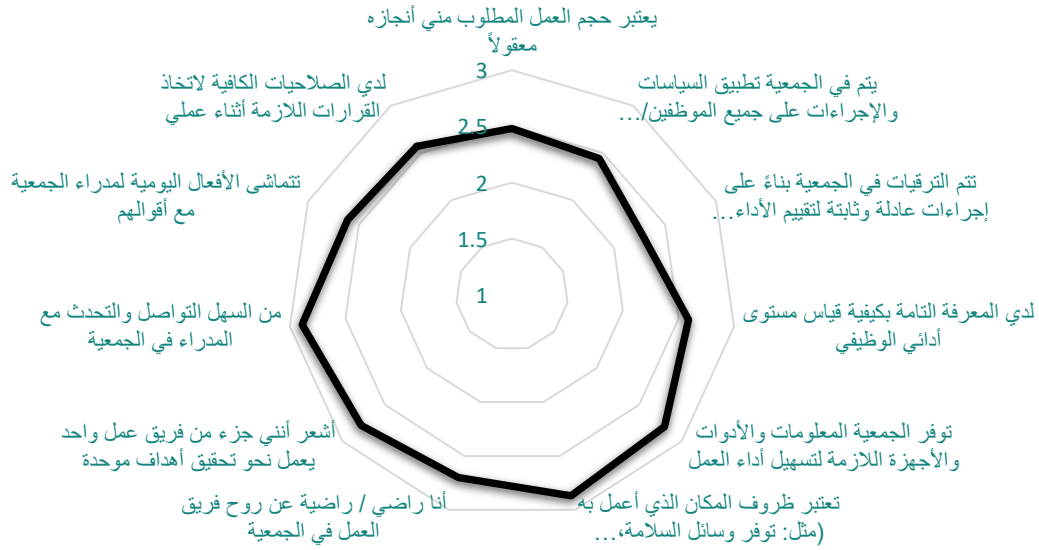
م	العبرة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل								
1	يعتبر حجم العمل المطلوب مني أنجازه معقولاً	4	20	30	54	134	2.48	%83
2	يتم في الجمعية تطبيق السياسات والإجراءات على جميع الموظفين/ الموظفين بشكل مماثل ودون تمييز	7	16	31	54	132	2.44	%81
3	تتم الترقيات في الجمعية بناءً على إجراءات عادلة وثابتة لتقييم الأداء الوظيفي	11	17	26	54	123	2.28	%76
4	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى أدائي الوظيفي	2	18	34	54	140	2.59	%86
التقييم الكلي للمعيار		%82 2.45						

المعيار الثاني: البيئة المادية								
5	توفر الجمعية المعلومات والأدوات والأجهزة اللازمة لتسهيل أداء العمل	3	5	46	54	151	2.80	%93
6	تعتبر ظروف المكان الذي أعمل به (مثل: توفر وسائل السلامة، المساحة، الإضاءة، درجة الحرارة وغيرها) جيدة مقارنة بالمنظمات المماثلة	1	5	48	54	155	2.87	%96
التقييم الكلي للمعيار		2.83						
		%94						

المعيار الثالث: بناء العلاقات							
7	أنا راضي / راضية عن روح فريق العمل في الجمعية	0	16	38	54	146	2.70
							90%

المعيار السابع: البناء المجتمعي								
28	نادراً ما أفكر في ترك العمل	5	20	29	54	132	2.44	81%
29	بشكل عام أشعر بالرضا عن عملي بالجمعية مقارنة بالمنظمات الأخرى التي لدي اطلاع عليها	2	10	42	54	148	2.74	91%
التقييم الكلي للمعيار		86%2.59						
المعيار الثامن: تحقيق الغاية وتمثلها								
30	يشجع المدراء في الجمعية الموظفين / الموظفات على الإبداع والابتكار من أجل عملية التحسين المستمر	3	12	39	54	144	2.67	89%
31	حريص / حريصة على مشاركة أصدقائي / صديقاتي في أنشطة الجمعية	0	12	42	54	150	2.78	93%
التقييم الكلي للمعيار		91%2.72						
متوسط التقييم الكلي للمعايير		90%2.70						

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 ثلاث اسئلة مفتوحة وهي كالتالى:

الترتيب	ما أبرز ما يعجبك في بيئة العمل الحالية؟	التكرار
1.	علاقات عمل إيجابية قائمة على روح التعاون بين الزملاء	19
2.	بيئة عمل تطويرية تقدّر الموظف وتسمع صوته وتركّز على الجودة والإنجاز	13
3.	المرونة في أوقات العمل	4
4.	وضوح المهام والمسؤوليات	3
5.	دعم الإدارة لتحقيق الأهداف	2
6.	مكان نسائي مستقل	2

٣	ما التحديات التي تواجهها في عملك حالياً؟	التكرار
1.	حجم عمل كبير في وقت قصير مع قلة الكادر وصعوبة الموازنة بين المهام	9
2.	عدم اكتمال بناء قسم الموارد البشرية وتبعاته على إدارة الموظفين	6
3.	أنظمة غير واضحة أو متغيرة تؤثر على سير العمل	4
4.	السرية المبالغ فيها	1
5.	قل تقدير الموظفين	1
6.	التواصل في كل وقت وخارج اوقات الدوام وحتى اثناء الاجازات الاعتيادية يطلب من الموظف عمل رغم وجود من ينوب	1
7.	التجمعات الإلزامية اليومية في القسم النسائي التي تعيق من انجاز العمل وتأخير خدمة المستفيدين بواقع انه يريك	1
8.	اعمال الجمعية تكون بشكل متأخر وتفقد الى الاستباقية	1
9.	هناك اهتمام وتجويد عالي من الشؤون القانونية وهذا قد يربك الشريك	1



❖ توصيات قياس رضا الموظفين

1. تطبيق منهجية واضحة لتصنيف المهام (عاجل/مهم، إلخ) وتحديد الأولويات بشكل دوري، وتفويض المهام غير الأساسية لتخفيف الضغط.
2. تعيين رئيس رسمي لقسم الموارد البشرية؛ يجب إنهاء حالة الفراغ الإداري بتكليف أو تعيين رئيس مؤهل للقسم؛ كونه من أهم الأقسام، لضمان اتخاذ القرار الفعال وتفعيل الصلاحيات.
3. تحديد الصلاحيات والمسؤوليات بشكل رسمي وموثق لكل موظف في قسم الموارد البشرية، بما يضمن عدم تداخل الأدوار ويسرع من اتخاذ القرارات.
4. تطوير برنامج شامل للاحتفاظ بالكوادر.
5. تفعيل نظام حوافز مادي ومعنوي يعتمد على تقييم أداء شفاف وموضوعي، ويشمل تقدير الموظفين المتميزين بشكل دوري.
6. وضع خطة ترقية شفافه ومبنية على الكفاءة والخبرة، وتوضيح عدد السنوات والشروط اللازمة لكل ترقية بشكل رسمي.
7. مراجعة جميع النماذج والمستندات المتداولة بين الأقسام لتوحيدها وتبسيطها، مع توثيق إجراءات العمل بشكل واضح للجميع.
8. تطبيق مراجعة وافية قبل إصدار القرارات الجديدة والابتعاد عن التغيير المتكرر، مع إشراك الأطراف المعنية في صناعة القرار لضمان التزامهم وثبات القرار.

9. وضع آلية رسمية وشفافة لتحديد الموظفين ذوي الأداء الضعيف،
وتقديم الدعم والتدريب اللازمين لهم، مع وضع خطة عمل للتحسين.

الخاتمة

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتضح للقارئ أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام والأرامل وأسراهم ينال الرضا من الأطراف ذات العلاقة حيث قدرت نسبة الرضا للمستفيدين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم من خلال الاستبانة التي أجابوا عنها بـ (93%) حيث تنازلت عن دراسة النصف الاول لعام 2025. يليهم نسبة رضا المتبرعين والتي قدرت بـ (93%) حيث تعادلت مع دراسة النصف الاول لعام 2025. بعدها تأتي نسبة رضا الشركاء والتي قدرت بـ (93%) حيث تراجع عن دراسة النصف الاول لعام 2025. وأخيراً وهي نسبة رضا الموظفين وحيث قدرت بـ (90%) حيث ارتفعت عن دراسة النصف الاول لعام 2025. ونتيجة ذلك تم قياس متوسط رضا أصحاب العلاقة (94%).

٣	الفئة المستهدفة	نسبة الرضا % (النصف الاول 2025)	نسبة الرضا % (النصف الثاني 2025)
1	المستفيدين	%95	%93
2	المتبرعين	%93	%93
3	الشركاء	%97	%93
4	الموردين	%97	%100
5	الموظفين	%85	%90
متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة		%93.4	%94



Refaqshop.sa



8001111203



Info@Refaq.org.sa



AytamHail