



الجمعية
الخيرية بدائل
Charitable Society in Hail

دراسة رضا أصحاب العلاقة

يوليو 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة:

تحرص الجمعية الخيرية بحائل على توطيد العلاقة بينها و بين أصحاب العلاقة حيث جعلت رضا المستفيدين و المتبرعين و العاملين لديها ركيزة أساسية تقوم عليها خططها وأهدافها و من هذا المنطلق تم إجراء استبيان لقياس رضا أصحاب العلاقة سعياً لتحسين جودة خدماتها و تعزيز الثقة المتبادلة مع جميع الأطراف



أهمية الدراسة:

يساعد هذا التقرير على معرفة معدل الرضا العام و مقدار التباين لأصحاب العلاقة و يتيح لنا فهم احتياجات و توقعات المستفيدين و المتبرعين و الموظفين مما يُسهم في تطوير برامج الجمعية وخدماتها بشكل أفضل و يركز أيضاً على نقاط القوة التي تتمتع بها الجمعية و تنميتها و تطويرها بالإضافة إلى إشعار أصحاب العلاقة بأهمية آرائهم و مقترحاتهم مما يعزز الشفافية و الثقة و التأثير الاجتماعي.

أهداف الدراسة:

- 1- قياس رضا أصحاب العلاقة:
- تقييم مستوى رضا المستفيدين و المتبرعين و الموظفين عن الخدمات المقدمة من الجمعية
- 2- توجيه الموارد بكفاءة:
- من خلال تحديد المجالات التي تحتاج إلى اهتمام أكبر و توجيه الموارد المتاحة نحو تحقيق أقصى استفادة و تأثير
- 3- بناء الثقة والعلاقات:
- من خلال إظهار الاهتمام بآراء و مقترحات أصحاب العلاقة يمكن بناء علاقات قوية و مستدامة معهم و تعزيز الثقة المتبادلة
- 4- دعم اتخاذ القرار:
- توفر معلومات موثوقة تدعم قرارات تحسين الأداء و التطوير للخدمات
- 5- تقديم التوصيات:
- إعداد توصيات قابلة للتنفيذ لتطوير الأداء العام للجمعية

قياس رضا مستخدمي الجمعية:

تسعى الجمعية الخيرية بحائل إلى تقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين وتعزيز رضاهم ، مما يجعل قياس رضا المستفيدين عنصراً أساسياً في تطوير الأداء و تحسين جودة الخدمات و تم إعداد استبيان خاص لاستقصاء آراء المستفيدين حول عدة جوانب تشمل جودة الخدمات سرعة الاستجابة والتواصل مع المستفيدين

ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية ؟

ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين في الجمعية ؟

ما مدى رضاك عن وسائل التواصل المتاحة في الجمعية ؟

تحليل بيانات قياس رضا المستفيدين:

العبارة	غير راض	محايد	راضٍ	الاستجابات	نسبة الرضا
ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية؟	9	14	186	209	95%
ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين في الجمعية؟	3	11	195	209	97%
ما مدى رضاك عن وسائل التواصل المتاحة في الجمعية؟	8	11	190	209	96%
التقييم الكلي					96%

اسئلة إضافية

ما هي الوسيلة المفضلة لك للتواصل مع الجمعية؟	
مكالمة هاتفية	128
الواتس آب	119
زيارة شخصية	25

ما هي الخدمات التي يحتاجها المستفيد من الجمعية ؟

إجمالي عدد الإجابات : 175 إجابة

سداد الفواتير 21 طلب

طلبات سداد الفواتير مثل الكهرباء
و المياه والإيجار من قبل المستفيدين

الأجهزة المنزلية 24 طلب

طلب المستفيدين للأثاث مثل المكيف و
الغسالة و أجهزة كهربائية مثل الفرن
و الثلاجة و سخانات الماء

الدعم المالي 55 طلب

توفير دعم مالي لمساعدة المستفيدين
في تغطية احتياجاتهم اليومية مثل سداد
الفواتير او شراء مستلزمات اساسية

المواد الغذائية 39 طلب

طلب المستفيدين للمواد الغذائية الأساسية
بالإضافة إلى سلال غذائية موسمية

بالإضافة الى بعض الطلبات الأخرى مثل توفير السكن والكسوة الشتوية

قياس رضا متبرعي الجمعية :

يعد رضا المتبرعين عن الخدمات المقدمة في الجمعية الخيرية بحائل من الأولويات المهمة لتعزيز العلاقة معهم وأستمرار دعمهم للجمعية تم إنشاء ونشر استبيان خاص لقياس مدى رضا المتبرعين عن عدة جوانب ، مثل سهولة إجراءات التبرع وشفافية العمليات والتواصل مع المتبرعين.

كيف تقيم وضوح عملية التبرع ؟

ما مدى رضاك عن المتجر الإلكتروني للجمعية ؟

ما مدى رضاك عن تقارير الجمعية حول تأثير تبرعاتك ؟



تحليل بيانات قياس رضا المتبرعين :

العبارة	غير راض	محايد	راضٍ	الاستجابات	نسبة الرضا
كيف تقيّم وضوح عملية التبرع؟	0	3	35	38	97%
ما مدى رضاك عن المتجر الالكتروني للجمعية؟	1	0	37	38	98%
ما مدى رضاك عن تقارير الجمعية حول تأثير تبرعاتك؟	4	9	25	38	85%
التقييم الكلي					94%

ماهي المنتجات أو الخدمات التي تقترح إضافتها لتحسين خدمات الجمعية ؟

فضلاً أضف أي ملاحظات عامة تراها ؟

-تذكير بالمنتجات و الخدمات حسب تواريخ المناسبات و الشعائر الدينية أكثر من مرة بالبريد او بالواتساب او بالرسائل النصية
-تعزيز التواجد في السوشيال ميديا التركيز أكثر على التسويق في المجال الخيري
-عند اكتمال حالة تبرع معينة يرجى ابلاغنا بالاكتمال أو ابلاغنا بالمستجدات عن الحالة كـم المتبقي
-التواصل مع المتبرعين بالتقارير الدورية وتوطيد العلاقة معهم بشكل أكبر
-توفير محل تموين للمستفيدين بسعر مخفض جداً يوفر جميع احتياجاتهم بالتعاون مع تجار المنطقة

اسئلة إضافية

كيف سمعت عن الجمعية الخيرية بحائل؟	
6	العائلة/الأصدقاء
12	وسائل التواصل الاجتماعي (الواتس آب منصة اكس ..)

اسئلة إضافية

ما هي الوسيلة المفضلة لك للتواصل مع الجمعية ؟	
8	مكالمة هاتفية
25	الواتس آب
4	زيارة شخصية

اسئلة إضافية

ما هي الوسيلة المفضلة لديك عند التبرع للجمعية ؟	
11	التحويل البنكي
26	المتجر الإلكتروني

قياس رضا موظفي الجمعية :

تحرص الجمعية الخيرية بحائل على خلق بيئة عمل محفزة تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي و تطوير الأداء ولتحقيق ذلك ، تم إعداد ونشر استبيان لقياس رضا الموظفين عن عدة جوانب مثل بيئة العمل فرص التدريب و التطوير ودعم القيادة.

المهام الوظيفية واضحة وغير متداخلة؟

البرنامج الإلكتروني رافد الخاص في الجمعية سهل و واضح في كيفية التعامل معه؟

تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية يزيد الإنتاجية؟

وضوح آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين؟

من وجهة نظرك ماهي أهم النقاط الايجابية و الممارسات الجيدة لإدارة الجمعية و التي تساعدكم في أداء عملكم؟

-بيئة العمل المحفزة والمتعاونة

-احترافية الإدارة ودعمها المستمر

-تجاوب الإدارة مع اقتراحات و شكاوي الموظفين

تحليل بيانات قياس رضا الموظفين :

العبارة	غير راض	محايد	راضٍ	الاستجابات	نسبة الرضا
المهام الوظيفية واضحة وغير متداخلة؟	2	15	17	34	81%
البرنامج الإلكتروني (رافد) الخاص في الجمعية سهل و واضح في كيفية التعامل معه؟	0	6	28	34	94%
تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية يزيد الإنتاجية؟	0	2	32	34	98%
وضوح آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين؟	2	13	19	34	83%
التقييم الكلي					89%

قياس رضا الجمعية العمومية :

يُعد رضا أعضاء الجمعية العمومية مؤشراً أساسياً على جودة العمل المؤسسي ومدى التزامه بالشفافية وتحقيق الأهداف المرسومة نتيجة لذلك تم نشر استبيان لقياس رضا أعضاء الجمعية العمومية بهدف تحديد مجالات التحسين و تطوير مستوى الخدمات والبرامج.

كيف تقيم مستوى التواصل بين الجمعية و أعضائها ؟

هل تشعر أن الجمعية تلبي توقعاتك ؟

هل تجد المعلومات المقدمة من الجمعية واضحة ومفهومة ؟

بشكل عام ما مدى رضاك عن الجمعية و خدماتها ؟

تحليل بيانات قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية :

العبارة	غير راض	محايد	راضٍ	الاستجابات	نسبة الرضا
كيف تقيم مستوى التواصل بين الجمعية و أعضائها ؟	1	3	8	12	86%
هل تشعر أن الجمعية تلبى توقعاتك؟	0	5	7	12	86%
هل تجد المعلومات المقدمة من الجمعية واضحة ومفهومة؟	0	4	8	12	89%
بشكل عام ما مدى رضاك عن الجمعية وخدماتها ؟	1	4	7	12	83%
التقييم الكلي					87%

التوصيات لتحسين رضا المستفيدين :

- تعزيز برامج الدعم المالي المباشر : دراسة إمكانية إطلاق برنامج دعم نقدي دوري (شهري أو ربع سنوي) مخصص للفئات الأشد احتياجاً
- توسيع نطاق السلال الغذائية : تنويع محتوى السلال الغذائية بناءً على احتياج المستفيدين (احتياجات خاصة ، أطفال ، مرضى..)
- إنشاء صندوق طوارئ: تخصيص جزء من الميزانية أو التبرعات لإنشاء صندوق دعم طارئ يُفعل عند الحاجة العاجلة (مثل فقدان معيل أو كارثة أسرية)
- تنويع مصادر الدعم
- دراسة إمكانية تغيير القوائم الشرائية إلى أسواق أقل سعراً

التوصيات لتحسين رضا الجمعية العمومية :

- زيادة المشاركة الفاعلة وتحسين قنوات التواصل معهم وذلك بإنشاء قنوات رسمية سريعة خاصة بأعضاء الجمعية العمومية
- إبراز إنجازاتهم أو مقترحاتهم في نشرات الجمعية بالإضافة الى تقديم مزايا غير مادية لهم للتقدير والتحفيز
- تزويدهم بتقارير دورية واضحة عن الأداء المالي، الإداري، والبرامجي و مشاركتهم نتائج المبادرات والمشاريع بلغة مبسطة

التوصيات لتحسين رضا الموظفين :

- زيادة فرص التطوير المهنية : تقديم دورات تدريبية داخلية وخارجية و تشجيع الموظفين على التطور الوظيفي
- تطوير آلية ترقية داخلية واضحة : وضع مسار وظيفي لكل موظف بحسب خبرته و كفاءته
- تنفيذ مبادرة موظف الشهر : الإعلان عنها بوضوح و تكريم الموظف بجائزة رمزية وتغطية داخلية من أجل تعزيز روح التنافس الإيجابي و اشعار الموظفين بالتقدير
- تنظيم حملات استماع داخلية : كل 6 أشهر يخصص أسبوع لجمع الملاحظات والمقترحات من الموظفين ثم يتم الاعلان عن نتائج الحملة وما الذي سيتم تحسينه

التوصيات لتحسين رضا المتبرعين :

- تعزيز الشفافية المالية و الأثر الاجتماعي من خلال إصدار تقارير دورية توضح أين ذهبت التبرعات ؟ تقديم قصص واقعية عن الأثر
- تقديم تقارير دورية عن أثر التبرع للمتبرعين من أجل توطيد العلاقة معهم بشكل أكبر
- تنفيذ برامج مثل راعي الخير او او وسام المتبرع المجتمعي يكون للمتبرعين الداعمين بشكل مستمر يحصلون من خلاله على إشعارات مبكرة بالمشاريع الجديدة و دعوات خاصة للزيارات أو الفعاليات
- تغطية إعلامية احترافية للمبادرات

نسبة الرضا %	الفئة
96%	المستفيدين
94%	المتبرعين
89%	الموظفين
87%	أعضاء الجمعية العمومية
92%	متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة

الخاتمة

في ختام هذا التقرير، تبرز أمامنا حقيقة جوهرية مفادها أن رضا أصحاب العلاقة بمختلف فئاتهم - ليس مجرد مؤشر جودة، بل هو بوابة نحو استدامة الأثر وتعظيم العطاء. أظهرت النتائج العديد من نقاط القوة التي تمتلكها الجمعية أبرزها ثقة المتبرعين وتنوع الخدمات المقدمة للمستفيدين و التفاني الملحوظ من الموظفين كما أظهرت عن فرص واعدة يمكن استثمارها بذكاء مثل تعزيز البُعد الإعلامي للمشاريع و تطوير آليات التفاعل مع أصحاب العلاقة و تفعيل مبادرات التحفيز و التمكين.



الجمعية
الخيرية بحائل
Charitable Society in Hail

