



دراسة قياس رضا أصحاب العلاقة

نوفمبر 2024 النسخة الثانية

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

4	المقدمة
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	قياس رضا مستخدمي الجمعية
15	قياس رضا متبرعي الجمعية
22	قياس رضا موظفي الجمعية
27	التوصيات
29	الخاتمة

المقدمة

حرصًا من الجمعية الخيرية بحائل على تحسين جودة خدماتها وتعزيز رضا أصحاب العلاقة ، تم إجراء استبيان لقياس مستوى رضا المستفيدين والمتبرعين والموظفين ، يهدف هذا التقرير إلى تحليل النتائج ، وتحديد نقاط القوة والتحديات ، وتقديم توصيات لتحسين الأداء وتعزيز الثقة المتبادلة مع جميع الأطراف المعنية .

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من دورها في توفير صورة واضحة عن مستويات رضا أصحاب العلاقة في الجمعية الخيرية بحائل ، مما يساعد على توجيه الجهود نحو تحسين الأداء وتلبية احتياجات الفئات المستهدفة ، من خلال قياس رضا المستفيدين والمتبرعين والموظفين ، تسعى الجمعية لتعزيز جودة خدماتها، وبناء علاقات قوية ومستدامة مع كافة الأطراف، بما يسهم في تحقيق أهدافها ورؤيتها على المدى البعيد .

أهداف الدراسة

1

قياس رضا
أصحاب
العلاقة:

تقييم
مستوى رضا
المستفيدين
والمتبرعين
والمستفيدين
عن الخدمات
المقدمة من
الجمعية .

2

تحديد
نقاط
التحسين:

التعرف على
المجالات
التي تحتاج
إلى تطوير
لتحسين
تجربة أصحاب
العلاقة .

3

دعم
اتخاذ
القرار:

توفير بيانات
موثوقة لدعم
اتخاذ قرارات
تحسين الأداء
وتطوير
الخدمات.

4

تعزيز
الثقة
والتواصل:

بناء علاقات
أقوى مع
أصحاب العلاقة
من خلال
الاستجابة
لتوقعاتهم
واحتياجاتهم.

5

حصر
التوصيات:

إعداد توصيات
محددة وقابلة
للتنفيذ لتعزيز
رضا أصحاب
العلاقة
وتطوير الأداء
العام للجمعية.

قياس رضا مستخدمي الجمعية

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

المقدمة

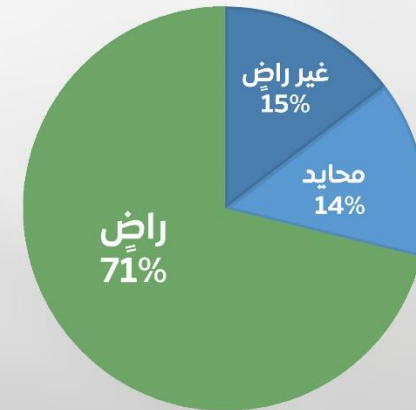
محاور الاستبانة

- 1 رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية ؟
- 2 رضاك عن تعامل الموظفين في الجمعية ؟
- 3 رضاك عن وسائل التواصل المتاحة في الجمعية ؟
- 4 ما رأيك في مبلغ الدعم الذي تقدمه لك الجمعية ؟
- 5 ما هي الخدمات التي يحتاجها المستفيد من الجمعية ؟

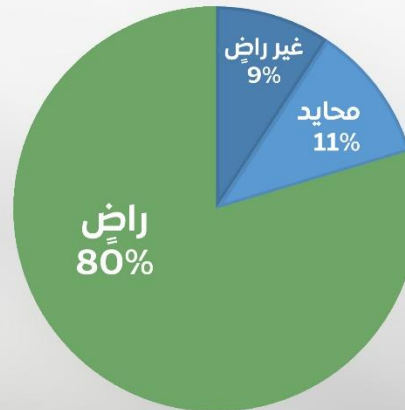
تحليل بيانات قياس رضا المستفيدين

م	العبرة	غير راضٍ	محايد	راضٍ	الاستجابات	نسبة الرضا
1	ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية ؟	38	37	185	260	86%
2	ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين في الجمعية ؟	24	29	207	260	90%
3	ما مدى رضاك عن وسائل التواصل المتاحة في الجمعية ؟	32	36	192	260	87%
متوسط التقييم						88%

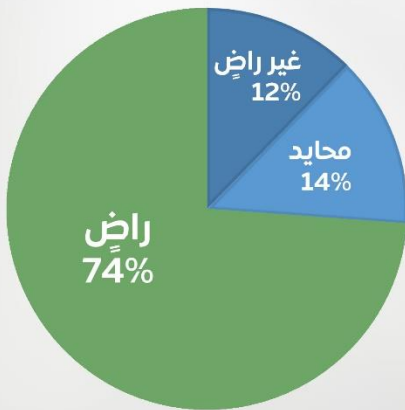
1 ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية ؟



2 ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين في الجمعية ؟



3 ما مدى رضاك عن وسائل التواصل المتاحة في الجمعية ؟



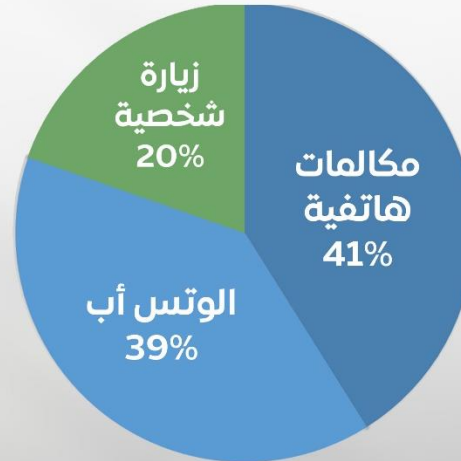
الرسم البياني

أسئلة إضافية

(يرجى ملاحظة أن المشاركين يمكنهم اختيار أكثر من وسيلة تواصل)

ما هي الوسيلة المفضلة لك للتواصل مع الجمعية ؟

الوسيلة	عدد الاجابات	النسبة المئوية	م
مكالمات هاتفية	138	41.07%	1
الواتس اب	132	39.29%	2
زيارة شخصية	66	19.64%	3



ما رأيك في مبلغ الدعم الذي تقدمه لك الجمعية ؟

إجمالي عدد الإجابات وملخص
إجابات السؤال وتصنيفها:

242
إجابة

عبر بعض المستفيدين عن رضاهم عن المبلغ المقدم ، رغم أنه قد لا يكون كافياً ، إلا أنهم شكروا الجمعية .

1. مناسب أو جيد
(85 إجابة تقريباً)

- راضٍ جدًا عن المساعدة وجزاهم الله خير.
- المبلغ جيد ويسد جزء من احتياجاتي الشهرية .
- الحمد لله ، مناسب ويحل أزمة ، جزاهم الله خيراً.

بعض الأمثلة :

أشار بعض المستفيدين إلى أن المبلغ لا يكفي لتغطية احتياجاتهم الأساسية مثل فواتير الكهرباء ، الأتعة ، أو الإيجارات.

2. قليل أو غير كافى
(70 إجابة تقريباً)

- المبلغ قليل جداً واحتياجات أسرتي كبيرة .
- لا يكفي الحاجة ، المواد الغذائية غالية جداً .
- الدعم غير كافٍ لتغطية الضروريات كالإيجار والكهرباء، ودي يكون المبلغ أكبر .
- قليل أنا وبناتي ثنتين وعلينا إيجار وكهرباء وإنترنت ما يكفي الاحتياجات .
- عدد افراد الأسرة 8 افراد مبلغ الدعم 500 لا يقضى حاجة طفل .

بعض الأمثلة :

ما هي الخدمات التي يحتاجها المستفيد من الجمعية ؟

إجمالي عدد الإجابات وملخص
إجابات السؤال وتصنيفها:

127
إجابة

توفير دعم مالي لمساعدة المستفيدين في
تغطية احتياجاتهم اليومية مثل سداد الفواتير أو
شراء مستلزمات أساسية.

1. الدعم المالي
(28 إجابة)

- مبلغ مالي لدفع الإيجار أو الفواتير .
- زيادة المبلغ المالي لدعم المستفيدين .

بعض الأمثلة :

طلب المستفيدين للمواد الغذائية الأساسية مثل الأرز والسكر والزيت والحليب ، بالإضافة إلى سلال غذائية موسمية.

2. المواد الغذائية (23 إجابة)

- مواد غذائية مثل الأرز، الزيت، الحليب .
- سلة غذائية مع مستلزمات الشتاء .

بعض الأمثلة :

طلب المستفيدين للمواد الغذائية الأساسية مثل الأرز والسكر والزيت والحليب ، بالإضافة إلى سلال غذائية موسمية.

3. الأثاث والأجهزة المنزلية (21 إجابة)

- أثاث للبيت مثل ، المكيف ، والغسالة .
- أجهزة كهربائية مثل الثلاجة، الفرن ، وغسالة الملابس .
- سخانة ماء لتسخين المياه .

بعض الأمثلة :

طلبات سداد الفواتير مثل الكهرباء والمياه والإيجار من قبل المستفيدين .

4. سداد الفواتير
(20 إجابة)

- سداد فاتورة الكهرباء .
- مساعدة في سداد الإيجار أو فواتير المياه .

بعض الأمثلة :

احتياج المستفيدين لملابس شتوية ، بطانيات ، دفايات لتوفير الراحة في فصل الشتاء.

5. الكسوة الشتوية
والتدفئة (18 إجابة)

- كسوة شتوية مثل البطانيات، الدفايات .
- توفير دفايات وملابس شتوية .

بعض الأمثلة :

طلبات تتعلق بتوفير سكن أو المساعدة في دفع الإيجار للمستفيدين .

6. السكن
(10 إجابات)

- مساعدة في دفع إيجار السكن .
- توفير سكن للمستفيدين .

بعض الأمثلة :

قياس رضا متبرعي الجمعية

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

المقدمة

ما المنتجات أو الخدمات التي تقترح إضافتها لتحسين خدمات الجمعية ؟

5

ما مدى رضاك عن تقارير الجمعية حول تأثير تبرعاتك ؟

4

ما مدى رضاك عن المتجر الإلكتروني للجمعية ؟

3

كيف تقيم وضوح عملية التبرع ؟

2

الاسم و رقم الجوال

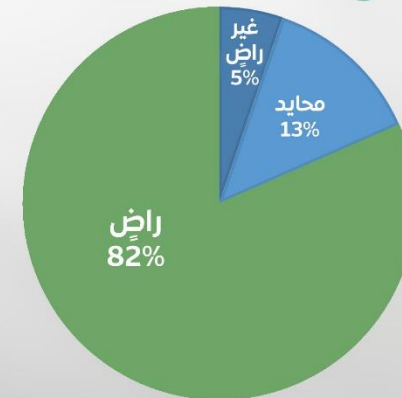
1

محاور الاستبانة

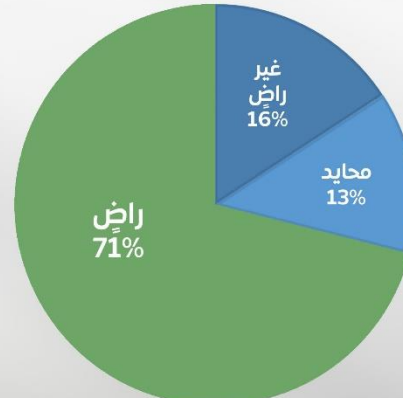
تحليل بيانات قياس رضا المتبرعين

م	العبرة	غير راضٍ	محايد	راضٍ	الاستجابات	نسبة الرضا
1	كيف تقيّم وضوح عملية التبرع ؟	2	5	31	38	92%
2	ما مدى رضاك عن المتجر الإلكتروني للجمعية ؟	6	5	27	38	85%
3	ما مدى رضاك عن تقارير الجمعية حول تأثير تبرعاتك ؟	6	13	19	38	78%
متوسط التقييم						85%

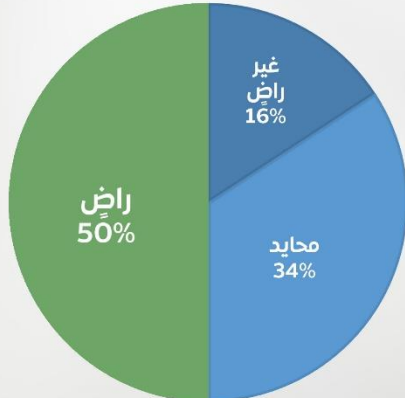
1 كيف تقيّم وضوح عملية التبرع ؟



2 ما مدى رضاك عن المتجر الإلكتروني للجمعية ؟



3 ما مدى رضاك عن تقارير الجمعية حول تأثير تبرعاتك ؟



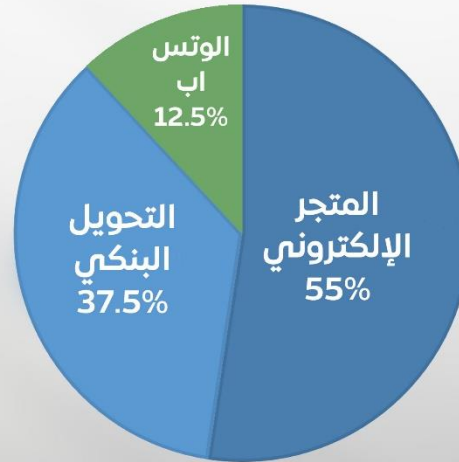
الرسم البياني

أسئلة إضافية

(يرجى ملاحظة أن المشاركين يمكنهم اختيار أكثر من وسيلة تواصل)

ما هي الوسيلة المفضلة لديك عند التبرع للجمعية ؟

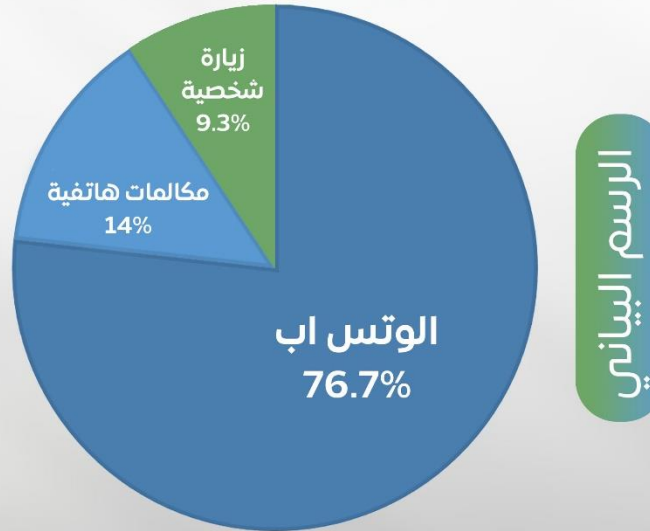
الوسيلة	عدد الاجابات	النسبة المئوية	م
المتجر الإلكتروني	22	55%	1
التحويل البنكي	15	37.5%	2
الواتس آب	5	12.5%	3



الرسم البياني

ما هي الوسيلة المفضلة لديك للتواصل مع الجمعية ؟

النسبة المئوية	عدد الاجابات	الوسيلة	م
76.7%	33	الواتس آب	1
14%	6	مكالمات هاتفية	2
9.3%	4	زيارة شخصية	3



ما المنتجات أو الخدمات التي تقترح إضافتها لتحسين خدمات الجمعية ؟

إجمالي عدد الإجابات وملخص
إجابات السؤال وتصنيفها:

10
إجابات

تحسين سبل التواصل مع المتبرعين وتوفير
معلومات محدثة بشكل دوري .

1. التواصل مع
المتبرعين (3 إجابات)

- التواصل مع المتبرعين بشكل دائم عبر الواتس آب .
- إرسال تقرير للمتبرع بمآثم إنجازه بتبرعه .

بعض الأمثلة :

تطوير وسائل تبرع مرنة تشمل مبالغ صغيرة وعروض مختلفة لتشجيع التبرعات .

2 - تحسين التبرعات (إجابتان)

- تحسين المتجر الإلكتروني وإتاحة التبرع بخمسة ريالات .
- تحديد نوع التبرع .

بعض الأمثلة :

التأكد من توثيق العمليات المتعلقة بالتبرعات وإرسال تقارير شفافة للمساهمين حول كيفية استخدام أموالهم .

3. الأثاث والأجهزة المنزلية (21 إجابة)

- تصوير وتوثيق وصول التبرعات .
- إرسال تقرير للمتبرع بمآتم إنجازه بتبرعه .

بعض الأمثلة :

توسيع نطاق الخدمات المقدمة من الجمعية من خلال
استكشاف المزيد من الأسر المحتاجة وزيادة مصادر الدعم .

4. التوسع في الخدمات
(إجابة واحدة)

- التوسع في البحث عن الأسر المحتاجة وإنشاء صناديق
أسهم تدر على الجمعية أموالاً .

بعض الأمثلة :

إشادة بالجمعية وتقديم التمنيات بالنجاح والتوفيق في
المستقبل .

5. ملاحظات عامة
(إجابتان)

- شكراً لكم على جهودكم وجزاكم الله خير الجزاء .
- واصلوا ونسأل الله لكم التوفيق والسداد .

بعض الأمثلة :

قياس رضا موظفي الجمعية

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

المقدمة

محاور الاستبانة

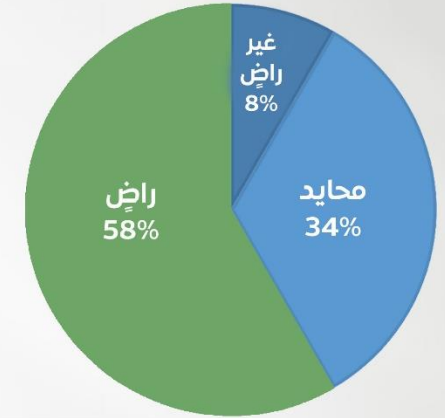
- 1 الاسم
- 2 ما رأيك في بيئة العمل في الجمعية ؟
- 3 ما مدى رضاك عن الدعم الذي تتلقاه من مدير الإدارة التي تتبع لها ؟
- 4 ما مدى رضاك عن قرارات الإدارة العليا ؟
- 5 كيف ترى فرص التدريب والتطوير التي توفرها الجمعية ؟
- 6 ما مدى رضاك عن وضوح مهامك اليومية ؟
- 7 ما مدى رضاك عن الاستماع إلى آرائك وملاحظاتك في الجمعية ؟
- 8 كيف ترى ثقافة العمل الجماعي في الجمعية ؟
- 9 ما رأيك في تطبيق القيم المعلنة في الجمعية ؟
- 10 كيف ترى أداء الجمعية ومستقبلها ؟

تحليل بيانات قياس رضا الموظفين

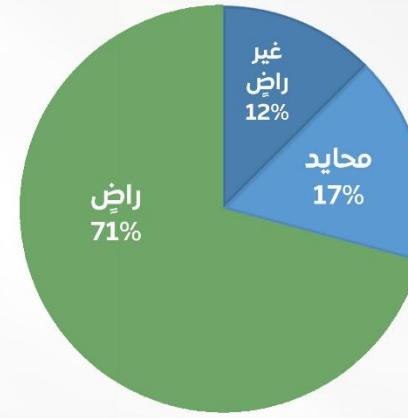
م	العبارة	غير راضٍ	محايد	راضٍ	الاستجابات	نسبة الرضا
1	ما رأيك في بيئة العمل في الجمعية ؟	2	8	14	24	83%
2	ما مدى رضاك عن الدعم الذي تتلقاه من مدير الإدارة التي تتبع لها ؟	3	4	17	24	86%
3	ما مدى رضاك عن قرارات الإدارة العليا ؟	4	10	10	24	75%
4	كيف ترى فرص التدريب والتطوير التي توفرها الجمعية ؟	4	11	9	24	74%
5	ما مدى رضاك عن وضوح مهامك اليومية ؟	2	4	18	24	89%
6	ما مدى رضاك عن الاستماع إلى آرائك وملاحظاتك في الجمعية ؟	1	5	18	24	90%
7	كيف ترى ثقافة العمل الجماعي في الجمعية ؟	5	5	14	24	79%
8	ما رأيك في تطبيق القيم المعلنة في الجمعية ؟	4	3	17	24	85%
متوسط التقييم						83%

الرسم البياني

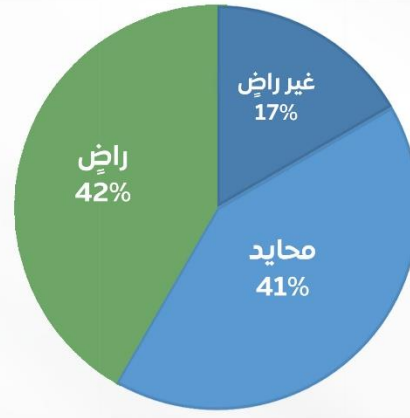
1- ما رأيك في بيئة العمل
في الجمعية ؟



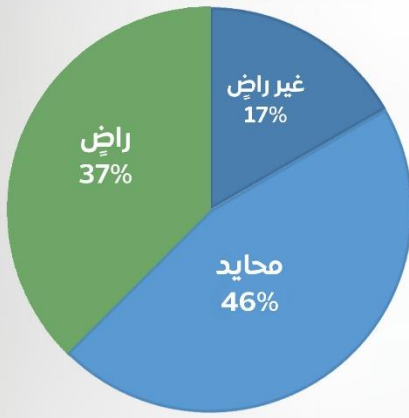
2- ما مدى رضاك عن الدعم الذي تتلقاه
من مدير الإدارة التي تتبع لها ؟



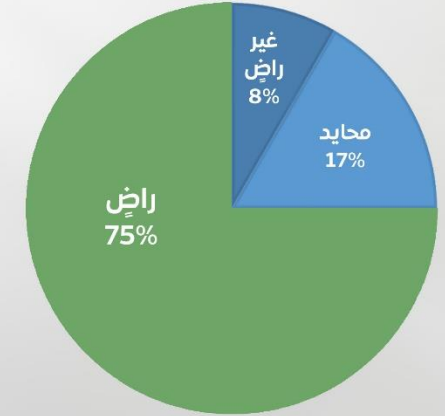
3- ما مدى رضاك عن قرارات
الإدارة العليا ؟



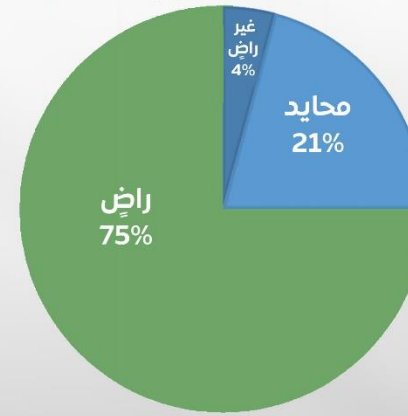
4- كيف ترى فرص التدريب
والتطوير التي توفرها الجمعية ؟



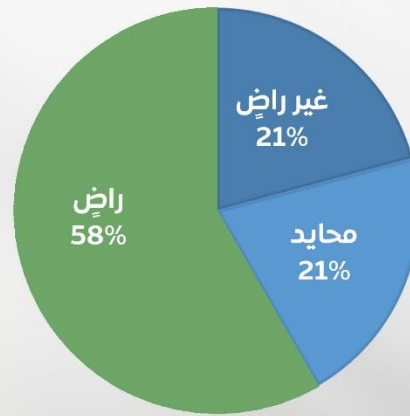
5- ما مدى رضاك عن وضوح
مهامك اليومية ؟



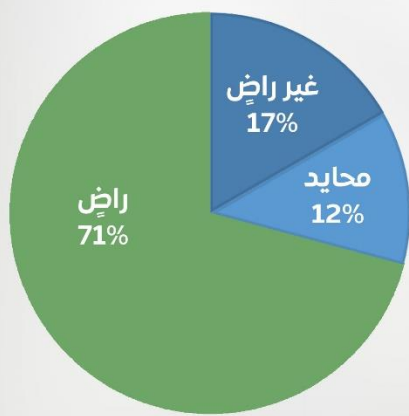
6- ما مدى رضاك عن الاستماع إلى
آرائك وملاحظاتك في الجمعية ؟



7- كيف ترى ثقافة العمل
الجماعي في الجمعية ؟



8- ما رأيك في تطبيق القيم
المعلنة في الجمعية ؟



أسئلة إضافية

كيف ترى أداء الجمعية ومستقبلها ؟

إجمالي عدد الإجابات وملخص
إجابات السؤال وتصنيفها:

21
إجابة

يرى بعض المشاركين أن الجمعية تسير في الاتجاه
الصحيح ولديها مستقبل واعد.

1. التفاؤل بمستقبل
الجمعية (9 إجابات)

- أرى لها برؤية إيجابية كون عملنا مؤسسي
وملتزمون بتحقيق أهدافنا .
- أداء رائع ومستقبل واعد .
- مستقبل واعد ومشرق بإذن الله ، بحاجة إلى
الوقت والعمل .

بعض الأمثلة :

طلبات سداد الفواتير مثل الكهرباء والمياه والإيجار من قبل المستفيدين .

2. التطوير والتحسين
المطلوب (6 إجابات)

- تحتاج إلى تطوير وزيادة في عدد الموظفين للنجاح .
- بحاجة إلى خطط استراتيجية واضحة .
- جميع المقومات موجودة ، لكن الجمعية تحتاج إلى خبراء في جميع الأقسام .

بعض الأمثلة :

أشار بعض الموظفين إلى نقص في التطور والرؤية الواضحة .

3. الانتقادات
والتحديات (3 إجابات)

- لا يوجد تطور للجمعية .
- لا توجد رؤية واضحة .
- غير واضح .

بعض الأمثلة :

تم الإشادة بجهود الموظفين ، مع ملاحظات حول تحسين الأداء العام .

4. التقدير لأداء
الموظفين (إجابتان)

- جهود الموظفين محل تقدير، لكن الأداء العام يحتاج إلى متابعة .
- في تحسن وتطور .

بعض الأمثلة :

أشار أحد الموظفين إلى أهمية الابتكار لتحقيق النمو المستدام وتعزيز القدرة التنافسية .

5. الابتكار والنمو
المستدام (إجابة واحدة)

- ثقافة الابتكار هي التي ستميزنا عن غيرنا وسنستطيع أن نميها فقط من خلال عصف ذهني ، دورات تطويرية ، اطلاع على ممارسات مماثلة ، واستشارة متخصصين"

بعض الأمثلة :

التوصيات

- دراسة زيادة المبالغ المالية المقدمة للمستفيدين .
- تدريب الموظفين على تحسين أساليب التواصل مع المستفيدين .
- تطوير القنوات الإلكترونية لتسهيل الوصول إلى الدعم والخدمات .
- احتياج المستفيدين العالي للخدمات الموسمية مثل "فصل الشتاء .

توصيات لتحسين رضا المستفيدين:

- توفير وضبط قاعدة بيانات فاعلة للمتبرعين
- تسهيل عملية التبرع وتوضيح الخطوات بشكل أكثر وضوحًا .
- العناية بتطبيق "الواتس اب" وتفعيله بشكل أكبر .
- تحسين تجربة التبرع الإلكتروني لتكون أكثر سلاسة .
- تقديم تقارير دورية مفصلة وشفافة عن أثر التبرعات .
- توفير خيارات متعددة للتبرع من خلال وسائل متعددة.

توصيات لتحسين رضا المتبرعين :

التوصيات

- تحسين بيئة العمل استنادًا إلى ملاحظات الموظفين .
- تحسين وتسريع عملية الطلبات الإدارية .
- زيادة الشفافية في اتخاذ القرارات الإدارية .
- توسيع برامج التدريب والتطوير المهني .
- تعزيز التعاون داخل الفرق .
- تعزيز التعاون والقيم داخل الفريق .

توصيات لتحسين
رضا الموظفين:

الختام

في ختام هذا التقرير ، تم قياس مستوى رضا المستفيدين والمتبرعين والموظفين عن الخدمات والعمليات المختلفة التي تقدمها الجمعية ، تعتبر هذه الدراسة خطوة أساسية في تطوير وتحسين أداء الجمعية ، حيث تبين من خلالها نقاط القوة والفرص التي يمكن البناء عليها لتحقيق تطور مستدام . النتائج التي تم الوصول إليها تبرز التزام الجمعية بتقديم خدمات متميزة ، ولكنها في الوقت نفسه تسلط الضوء على بعض المجالات التي يمكن تحسينها بشكل أكبر لضمان تقديم تجربة أفضل لجميع الأطراف .

إن هذه الدراسة هي بداية لمسيرة تطويرية مستمرة ، تهدف الجمعية من خلالها إلى تعزيز تواصلها مع المستفيدين والمتبرعين ، وتحقيق بيئة عمل محفزة ومؤثرة للموظفين ، من خلال تطبيق التوصيات المستخلصة ، ستحقق الجمعية خطوات مهمة نحو تحسين الأداء العام وزيادة رضا كافة الأطراف المعنية.

الفئة المستهدفة	نسبة الرضا %
المستفيدين	88%
المتبرعين	85%
الموظفين	83%
متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة	85.33%



CSH_47
WWW.Csh.org.sa

الرقم المـوحد
0165317007

الجمعية
الخيرية بحائل
Charitable Society in Hail

