

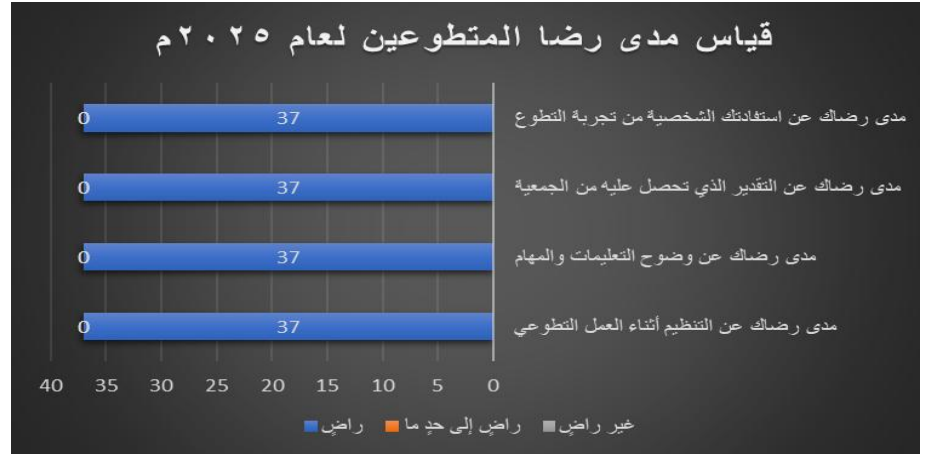
فيما يلي التحليل المهني للنتائج بصياغة مناسبة لتقارير الجودة والحوكمة والامتثال المؤسسي، مع احتساب النسب المئوية والمؤشر العام.

أولاً: نتائج قياس رضا المتطوعين لعام ٢٠٢٥ م

عدد المشاركين: ٣٧ متطوعاً

جدول التوزيع التكراري والنسب المئوية

السؤال	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ
مدى رضاك عن التنظيم أثناء العمل التطوعي	37	0	0
مدى رضاك عن وضوح التعليمات والمهام	37	0	0
مدى رضاك عن التقدير الذي تحصل عليه من الجمعية	37	0	0
مدى رضاك عن استفادتك الشخصية من تجربة التطوع	37	0	0



التحليل

أظهرت نتائج استبانة المتطوعين مستوى رضا استثنائياً، حيث بلغت نسبة الرضا الكامل ١٠٠٪ في جميع محاور القياس دون تسجيل أي حالة عدم رضا أو رضا جزئي. وتشير هذه النتائج إلى نجاح الجمعية في إدارة برنامج العمل التطوعي، وتوفير بيئة تنظيمية داعمة، وتعزيز تجربة المتطوع بما يحقق أهداف العمل التطوعي ويحفز الاستمرار فيه.

الرقم:.....
التاريخ:.....
المرفقات:.....

التغذية الراجعة والإجراءات التحسينية:

رغم تحقيق نتائج كاملة، يوصى بما يلي:

- ١- المحافظة على الممارسات الحالية وتوثيقها كممارسات مؤسسية ناجحة.
- ٢- تنفيذ قياسات نوعية (مقابلات أو مجموعات تركيز) لاستخراج فرص تطوير غير ظاهرة في الاستبانة.
- ٣- تطوير برامج تكريم وتحفيز المتطوعين بصورة دورية.
- ٤- قياس مؤشرات الاحتفاظ بالمتطوعين واستمراريتهم.

المؤشر العام لرضا المتطوعين

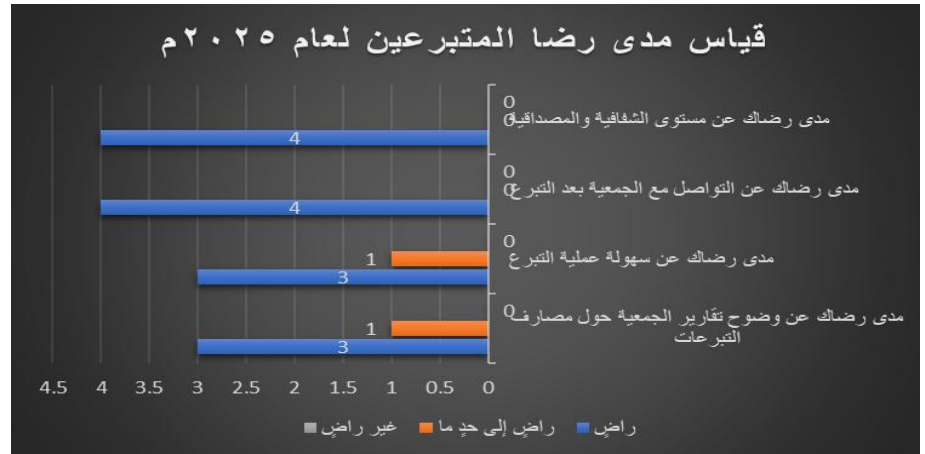
100%

ثانياً: نتائج قياس رضا المتبرعين

عدد المشاركين: ٤ متبرعين

جدول التوزيع التكراري والنسب المئوية

السؤال	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ
مدى رضاك عن وضوح تقارير الجمعية حول مصارف التبرعات	3	1	0
مدى رضاك عن سهولة عملية التبرع	3	1	0
مدى رضاك عن التواصل مع الجمعية بعد التبرع	4	0	0
مدى رضاك عن مستوى الشفافية والمصادقية	4	0	0



التحليل

تعكس النتائج مستوى رضا مرتفعاً لدى المتبرعين، حيث حققت الجمعية نسبة رضا كاملة في محوري التواصل والشفافية، بينما ظهر رضا جزئي بنسبة ٢٥٪ في وضوح تقارير صرف التبرعات وسهولة عملية التبرع، مما يشير إلى وجود فرصة لتحسين تجربة المتبرع ورفع مستوى وضوح المعلومات المقدمة.

التغذية الراجعة والإجراءات التحسينية

- ١ - تبسيط تقارير الأثر المالي وإظهار نتائج التبرعات بصورة مرئية.
- ٢ - تحسين تجربة التبرع الإلكتروني وتقليل عدد خطوات التنفيذ.
- ٣ - إرسال تقارير دورية للمتبرعين عن أثر مساهماتهم.
- ٤ - إجراء استطلاع قصير بعد كل عملية تبرع لقياس تجربة المتبرع بصورة فورية.

المؤشر العام لرضا المتبرعين

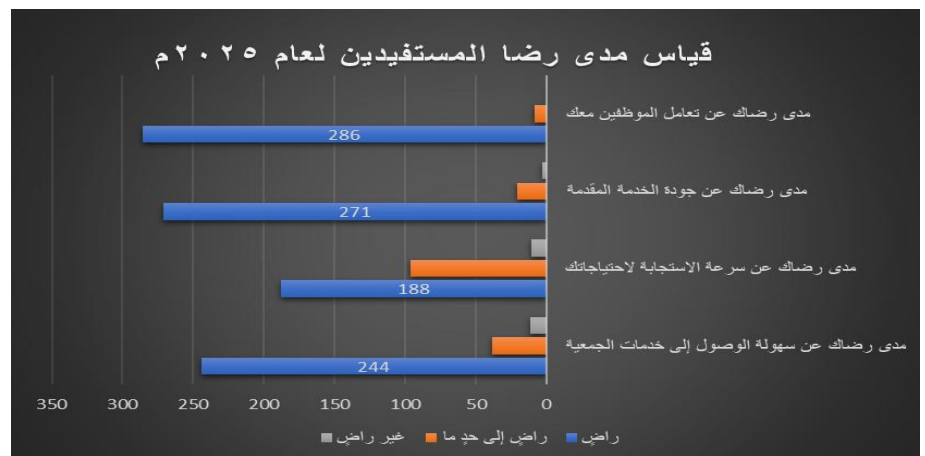
93.75%

ثالثاً: نتائج قياس رضا المستفيدين

عدد المشاركين: ٢٩٥ مستفيداً

جدول التوزيع التكراري والنسب المئوية

السؤال	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ
مدى رضاك عن سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية	244	39	12
مدى رضاك عن سرعة الاستجابة لاحتياجاتك	188	96	11
مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة	271	21	3
مدى رضاك عن تعامل الموظفين معك	286	9	0



التحليل

تشير النتائج إلى ارتفاع مستوى رضا المستفيدين بصورة عامة، حيث حقق محور تعامل الموظفين أعلى نسبة رضا بلغت ٩٦,٩٥٪، يليه جودة الخدمات بنسبة ٩١,٨٦٪، وهو ما يعكس جودة تقديم الخدمات وكفاءة العاملين.

في المقابل، سجل محور سرعة الاستجابة أقل نسبة رضا (٦٣,٧٣٪) مع ارتفاع نسبة الرضا إلى حد ما (٣٢,٥٤٪)، وهو مؤشر يستدعي اهتمام الإدارة لتحسين زمن تقديم الخدمة وتقليل فترات الانتظار.

كما أظهر محور سهولة الحصول على الخدمات نسبة رضا جيدة، إلا أن وجود نسبة عدم رضا بلغت ٤,٠٧٪ يشير إلى الحاجة لمراجعة إجراءات الوصول إلى الخدمات.

التغذية الراجعة والإجراءات التحسينية

- ١- إعادة هندسة إجراءات تقديم الخدمة لتقليل زمن الاستجابة.
- ٢- دراسة أسباب التأخير وتحليل رحلة المستفيد.
- ٣- زيادة القنوات الإلكترونية لتقديم الخدمات.
- ٤- تحديد مؤشرات أداء خاصة بزمن إنجاز الطلبات ومتابعتها شهرياً.
- ٥- إجراء تحليل للأسباب الجذرية لشكاوى المستفيدين وربطها بخطط التحسين.

المؤشر العام لرضا المستفيدين

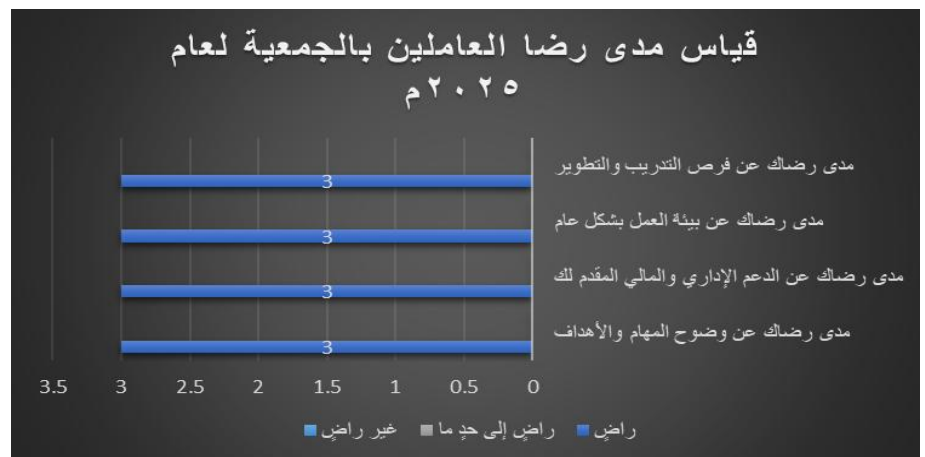
83.81%

رابعاً: نتائج قياس رضا العاملين

عدد المشاركون: ٣ موظفين

جدول التوزيع التكراري والنسب المئوية

السؤال	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ
مدى رضاك عن وضوح المهام والأهداف	3	0	0
مدى رضاك عن الدعم الإداري والمالي المقدم لك	3	0	0
مدى رضاك عن بيئة العمل بشكل عام	3	0	0
مدى رضاك عن فرص التدريب والتطوير	3	0	0



التحليل

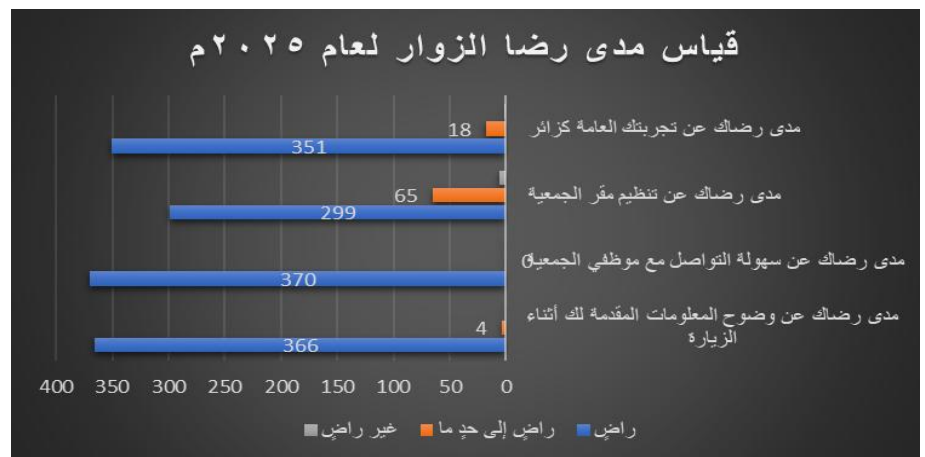
حققت جميع محاور رضا العاملين نسبة رضا كاملة، مما يعكس وضوح الأدوار الوظيفية، وتوافر الدعم الإداري، وملاءمة بيئة العمل، وفعالية برامج التطوير المهني.

خامساً: نتائج قياس رضا الزوار

عدد المشاركين: ٣٧٠ زائراً

جدول التوزيع التكراري والنسب المئوية

السؤال	راضٍ	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ
مدى رضاك عن وضوح المعلومات المقدمة لك أثناء الزيارة	366	4	0
مدى رضاك عن سهولة التواصل مع موظفي الجمعية	370	0	0
مدى رضاك عن تنظيم مقر الجمعية	299	65	6
مدى رضاك عن تجربتك العامة كزائر	351	18	1



التحليل

حققت الجمعية مستوى رضا مرتفعاً لدى الزوار، حيث سجل محور سهولة التواصل نسبة رضا كاملة، كما سجل محور وضوح المعلومات نسبة قاربت ٩٩٪.

في المقابل، أظهر محور نظافة المرافق أقل نسبة رضا، حيث بلغت نسبة الرضا ٨١,٨٠٪ مع وجود نسبة رضا جزئي بلغت ١٧,٥٧٪، وهو ما يمثل فرصة واضحة للتحسين.

التغذية الراجعة والإجراءات التحسينية

- ١ - مراجعة خطة النظافة الدورية للمرافق.
- ٢ - زيادة عمليات المتابعة اليومية للمرافق العامة.
- ٣ - تخصيص آلية لاستقبال ملاحظات الزوار أثناء الزيارة.
- ٤ - تحسين اللوحات الإرشادية وتجربة استقبال الزوار.

المؤشر العام لرضا الزوار

93.65%

المؤشر العام لرضا أصحاب العلاقة بالجمعية

تم احتساب المؤشر العام باعتباره متوسط مؤشرات الرضا للفئات الخمس:

- أ- المتطوعون: ١٠٠,٠٠٪
ب- المتبرعون: ٩٣,٧٥٪
ت- المستفيدون: ٨٣,٨١٪
ث- العاملون: ١٠٠,٠٠٪
ج- الزوار: ٩٣,٦٥٪

المؤشر العام لرضا أصحاب العلاقة = ٩٤,٢٤ %

الاستنتاج العام

تشير نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٥م إلى تحقيق الجمعية مستوى مرتفعاً جداً من الرضا بلغ ٩٤,٢٤ ٪، وهو ما يعكس كفاءة الخدمات والعمليات المؤسسية، وفاعلية التواصل مع مختلف أصحاب العلاقة.

كما أظهرت النتائج أن أبرز فرص التحسين تتمثل في:

- ١) تحسين سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين.
- ٢) تطوير تجربة الحصول على الخدمات.
- ٣) تعزيز نظافة المرافق وتجربة الزائر.
- ٤) رفع وضوح تقارير الاثر الموجهة للمتعبرين.

وتوصى الجمعية بإدراج هذه الفرص ضمن خطة التحسين المستمر، مع تحديد مؤشرات أداء ومسؤوليات تنفيذ ومواعيد متابعة، بما يحقق متطلبات الحوكمة والتميز المؤسسي وإغلاق دورة الجودة بصورة منهجية.