

الرقم:
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية العيون الخيرية للخدمات الاجتماعية
ترخيص رقم (٨٣)

تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة ٢٠٢٥م



تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة

جمعية العيون الخيرية

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص **جمعية العيون الخيرية** على تعزيز مبادئ الحوكمة والشفافية والمساءلة، والارتقاء بجودة الخدمات والبرامج المقدمة، تعمل الجمعية على قياس مستوى رضا أصحاب المصلحة بصورة دورية، والاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم في تحسين الأداء وتطوير الخدمات.

ويهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج قياس رضا الفئات الرئيسة ذات العلاقة بالجمعية، وتشمل:

- المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية.
- الداعمين والمتبرعين.
- المتطوعين.
- الموظفين.

كما يهدف التقرير إلى توثيق آلية استقبال المقترحات والشكاوى والتغذية الراجعة، ومتابعة معالجتها وإبلاغ المعنيين بالإجراءات المتخذة، بما يدعم التحسين المستمر ويرفع مستوى رضا أصحاب المصلحة.

ثانياً: أهداف قياس رضا أصحاب المصلحة

يهدف قياس رضا أصحاب المصلحة إلى:

١. التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات والبرامج المقدمة.
٢. قياس مستوى ثقة الداعمين والمتبرعين في الجمعية ومستوى رضاهم عن التواصل والشفافية.
٣. قياس رضا المتطوعين عن بيئة وتنظيم العمل التطوعي.
٤. قياس مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل وفرص التطوير.
٥. التعرف على نقاط القوة وفرص التحسين في خدمات الجمعية وأعمالها.
٦. رصد المقترحات والملاحظات والشكاوى والعمل على معالجتها.
٧. الاستفادة من نتائج القياس في تطوير الخطط والبرامج والإجراءات.
٨. دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات والتغذية الراجعة من أصحاب المصلحة.

ثالثاً: منهجية قياس الرضا

اعتمدت الجمعية في تنفيذ قياس رضا أصحاب المصلحة على الخطوات التالية:

١- تحديد فئات أصحاب المصلحة

تم تحديد أربع فئات رئيسة يشملها قياس الرضا:

- المستفيدون.
- الداعمون والمتبرعون.
- المتطوعون.
- الموظفون.

٢- تصميم أدوات القياس

تم إعداد استبيانات مناسبة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة، بحيث تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالجوانب الأكثر ارتباطاً بتجربتهم مع الجمعية، ومنها:

- جودة الخدمات والبرامج.
- سهولة الوصول إلى الخدمات.
- جودة التعامل والتواصل.
- مستوى الثقة والشفافية.
- الأثر المتحقق من الخدمات والبرامج.
- بيئة العمل والتطوع.
- فرص التدريب والتطوير.

٣- وسائل جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام عدد من الوسائل، منها:

- الاستبيانات الإلكترونية.
- رسائل الجوال.
- تطبيق الواتساب.
- استطلاعات الرأي المباشرة.

٤- تحليل النتائج

تم تجميع نتائج الاستبيانات وتحليلها، وتصنيف مستويات الرضا وفق الخيارات التالية:

ممتاز - جيد - مقبول - ضعيف

ويتم عرض النتائج في جداول إحصائية ورسوم بيانية بما يسهم في سهولة قراءتها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات والإجراءات التحسينية.

٥- المحافظة على الخصوصية

تراعى عند تنفيذ استطلاعات الرأي سرية وخصوصية المشاركين، واستخدام المعلومات والبيانات لأغراض القياس والتحسين المؤسسي فقط، وفق السياسات والضوابط المعتمدة لدى الجمعية.

رابعاً: نسبة الاستجابة

بلغت نسبة الاستجابة للاستبيانات وفق الفئات المستهدفة على النحو التالي:

الفئة	عدد المستهدفين	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة
المستفيدون	٢٠٠	١٧٠	%٨٥
المتطوعون	٥٠	٤٠	%٨٠
الموظفون	١٣	١٣	%١٠٠
الإجمالي	٢٦٣	٢٢٣	%٨٨

خامساً: نتائج قياس الرضا

١-المستفيدون من خدمات وبرامج الجمعية

يهدف هذا المحور إلى قياس مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات ومدى سهولة الحصول عليها وجودة التعامل والأثر الناتج عنها.

عناصر الرضا	ممتاز(%)	جيد(%)	مقبول(%)	ضعيف(%)
جودة الخدمات المقدمة	97	2	1	0

الرقم:
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية العيون الخيرية للخدمات الاجتماعية
ترخيص رقم (٨٣)

0	1	1	98	سهولة الوصول للخدمات
0	0	1	99	تعامل الموظفين
0	2	3	95	التأثير الإيجابي للخدمات

متوسط الرضا العام للمستفيدين 97%

أبرز الملاحظات والمقترحات:

.....
.....

٢- المتطوعون بالجمعية

يهدف هذا المحور إلى قياس مستوى رضا المتطوعين عن تنظيم العمل التطوعي، وتقدير جهودهم، وفرص التعلم والتطوير، والأثر الناتج عن مشاركتهم التطوعية.

عنصر الرضا	ممتاز (%)	جيد (%)	مقبول (%)	ضعيف (%)
تنظيم العمل التطوعي	92	4	3	1
تقدير جهود المتطوعين	94	3	2	1
فرص التعلم والتطوير	90	5	4	1
التأثير الإيجابي للتطوع	95	1	3	1
	92.75	3.25	3	1

متوسط الرضا العام للمتطوعين 96%

أبرز الملاحظات والمقترحات:

.....
.....

الرقم:
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية العيون الخيرية للخدمات الاجتماعية
ترخيص رقم (٨٣)

٣- الموظفون بالجمعية

يهدف هذا المحور إلى قياس مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل والمزايا الوظيفية وفرص التدريب والتطوير ومستوى الرضا الوظيفي العام.

عنصر الرضا	ممتاز (%)	جيد (%)	مقبول (%)	ضعيف (%)
بيئة العمل	93	3	3	1
الرواتب والمزايا	90	4	4	2
فرص التطوير والتدريب	92	3	4	1
الرضا الوظيفي	95	0	4	1

متوسط الرضا العام للموظفين : ٩٥%

أبرز الملاحظات والمقترحات:

.....
.....

سادساً: ملخص مؤشرات الرضا

نسبة الرضا	فئة أصحاب المصلحة
97 %	المستفيدون
96 %	المتطوعون
95 %	الموظفون

متوسط رضا أصحاب المصلحة العام : 96 %

سابعاً: معالجة المقترحات والشكاوى والتغذية الراجعة

تحرص الجمعية على الاستفادة من التغذية الراجعة المقدمة من أصحاب المصلحة وعدم الاكتفاء بقياس مستوى الرضا، وذلك من خلال تسجيل المقترحات والملاحظات والشكاوى وتحويلها إلى الجهات المعنية ومتابعة الإجراءات المتخذة بشأنها.

الرقم:
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية العيون الخيرية للخدمات الاجتماعية
ترخيص رقم (٨٣)

م	الفئة	الطلب / الملاحظة / الشكوى	الإجراء المتخذ	الجهة المعنية	حالة المعالجة	التغذية الراجعة وإبلاغ مقدم الطلب
1	مستفيد	طلب تحويل من موسمي الى دائم	تم دراسة الطلب	قسم الرعاية الاجتماعية	تبقى موسمية حسب اللائحة - تم اخبارها بذلك	تم
2	مستفيد	عدم قبول طلبه لمدة ٣ ايام	دراسة الطلب تحتاج أيام أكثر	قسم الرعاية الاجتماعية	تم دراسة طلبه بعد الانتهاء من الدراسة وقبوله كمستفيد	تم
3	مستفيد	طلب تحويل من موسمي الى دائم	تم دراسة الطلب وعمل ما يلزم	قسم الرعاية الاجتماعية	تم تحويله من موسمي الى دائم	تم
4	مستفيد	مساعدة سداد كهرباء	تم دراسة الطلب	قسم الرعاية الاجتماعية	تم سداد الكهرباء للمستفيدة	تم

وتتم متابعة الملاحظات وفق الإجراءات المعتمدة، مع توثيق ما تم اتخاذه من إجراءات وإبلاغ الأطراف المعنية - متى اقتضى الأمر - بما تم بشأن ملاحظاتهم أو مقترحاتهم.

ثامناً: تحليل النتائج وفرص التحسين

في ضوء نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة، يتم تحديد:

أبرز نقاط القوة:

-
-

أبرز فرص التحسين:

-
-

أبرز المقترحات المتكررة:

-
-

ويتم الاستفادة من هذه النتائج في وضع الإجراءات التصحيحية والتحسينية وتطوير البرامج والخدمات ذات العلاقة.

عاشراً: التوصيات

بناءً على منهجية قياس رضا أصحاب المصلحة، يوصى بما يلي:

١. الاستمرار في إجراء قياس دوري ومنظم لرضا أصحاب المصلحة.
٢. تطوير الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين في ضوء نتائج الاستبيانات والملاحظات الواردة.
٣. تعزيز التواصل مع الداعمين والمتبرعين وإطلاعهم على أثر مساهماتهم ونتائج البرامج والمشروعات.
٤. تطوير برامج استقطاب وتحفيز وتقدير المتطوعين، وتوفير فرص مناسبة لتنمية مهاراتهم.
٥. العمل على تحسين بيئة العمل وتطوير فرص التدريب والتأهيل للموظفين.
٦. وضع إجراءات واضحة لمعالجة الشكاوى والملاحظات والمقترحات ومتابعة إغلاقها.
٧. توثيق الإجراءات التحسينية الناتجة عن قياس الرضا ومتابعة تنفيذها.
٨. مقارنة نتائج الرضا بشكل دوري لقياس مستوى التحسن ومعالجة جوانب التراجع.
٩. عرض أبرز نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة على الإدارة التنفيذية والجهات الإشرافية المختصة في الجمعية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات.
١٠. الاحتفاظ بأدلة ومستندات القياس والتحليل والإجراءات التحسينية ضمن ملفات الحوكمة والتقييم.

الحادي عشر: الخاتمة

يمثل قياس رضا أصحاب المصلحة أحد الأدوات المهمة التي تعتمد عليها **جمعية العيون الخيرية** في تقييم جودة خدماتها وبرامجها وتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة والتحسين المستمر.

ولا تقتصر أهمية القياس على تحديد مستوى الرضا، بل تمتد إلى تحليل ملاحظات أصحاب المصلحة ومقترحاتهم، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية المناسبة، ومتابعة تنفيذها وقياس أثرها، بما يعزز ثقة أصحاب المصلحة ويرفع جودة الخدمات وكفاءة الأداء المؤسسي ويسهم في تحقيق أهداف الجمعية ورسالتها.