

تقرير تحليل وتقييم قياس الرضا في الجمعية

الفترة: يوليو - سبتمبر ٢٠٢٥م

إعداد: إدارة المشاريع

مراجعة: وحدة الحوكمة والجودة

اعتماد: المدير التنفيذي

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/١٠/٥

المقدمة

يُعَدّ قياس رضا أصحاب المصلحة من الركائز الأساسية في تطبيق الحوكمة والشفافية داخل الجمعيات الأهلية، حيث يُسهم في تعزيز الثقة، وتحسين جودة الخدمات، وتحديد فرص التطوير المستمر. وانطلاقاً من التزام جمعية اتجاه للإرشاد والتوجيه المهني بمعايير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، أُجري هذا القياس لعرض نتائج رضا الفئات المستفيدة وأصحاب العلاقة، وتشمل: المستفيدين من البرامج، أعضاء الجمعية العمومية، المتبرعين والداعمين، العاملين والمتطوعين، والشركاء الاستراتيجيين. أهداف التقرير:

- التعرف على آراء وتوقعات أصحاب المصلحة تجاه خدمات الجمعية.
- قياس مستوى الرضا العام وجودة الأداء.
- تحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
- دعم عملية اتخاذ القرار بناءً على بيانات كمية ونوعية دقيقة.

أولاً: المنهجية

١. تحديد الفئات المستهدفة:

تم تحديد خمس فئات رئيسية تمثل أصحاب المصلحة في الجمعية.

٢. أدوات القياس:

- استبيانات إلكترونية عبر **Google Forms**.
- مقابلات قصيرة مع بعض المستفيدين والداعمين.
- تحليل محتوى التعليقات والملاحظات الرقمية.

٣. محاور القياس:

- جودة الخدمات المقدمة.
- فاعلية التواصل وسهولة الوصول.
- الشفافية المالية والإدارية.
- رضا المستفيدين العام.

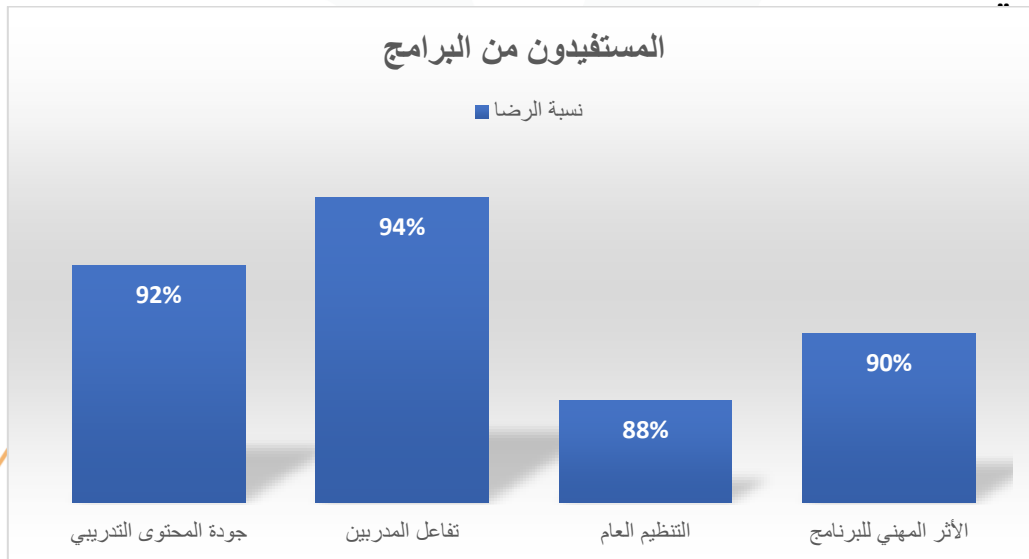
٤. آلية التحليل:

- استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لقياس الاتجاه العام.
- تحليل نوعي للملاحظات المفتوحة لتحديد التحسينات المقترحة.

ثانياً: نتائج قياس الرضا التفصيلية ١- المستفيدون من البرامج

محور القياس	نسبة الرضا	أبرز نقاط القوة	فرص التحسين
جودة المحتوى التدريبي	92%	الحقائب التدريبية غنية وعملية	زيادة الجلسات التطبيقية
تفاعل المدربين	94%	المدربون محترفون ومتعاونون	رفع التنوع في أساليب التدريب
التنظيم العام	88%	سهولة التسجيل والانضباط الزمني	تقليل فترات الانتظار في الأنشطة
الأثر المهني للبرنامج	90%	البرامج ساعدت في تحديد التوجه المهني	تعزيز المتابعة بعد انتهاء البرامج
متوسط الرضا العام	91%	جودة عالية في التجربة التدريبية	التوسع في المناطق الأخرى

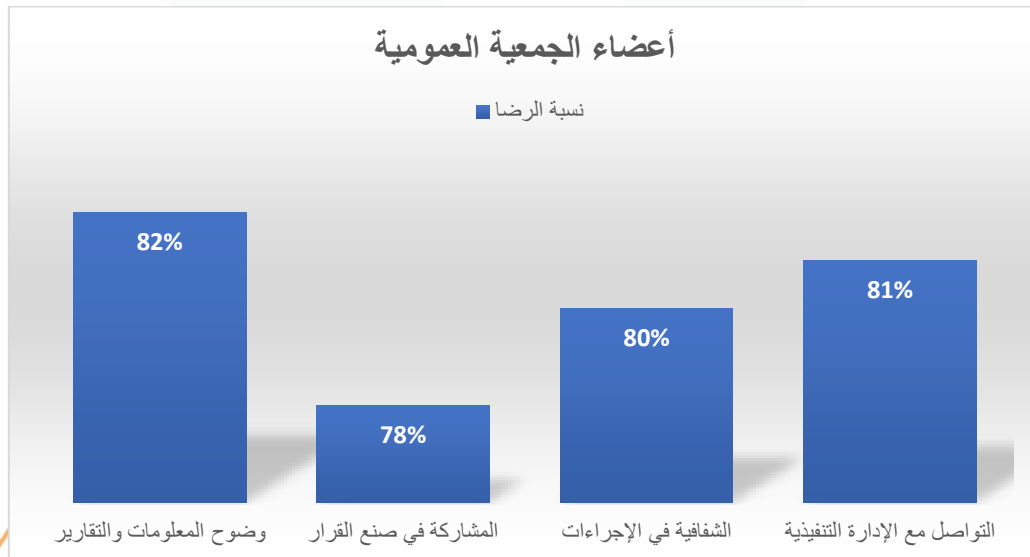
تحليل مختصر: يشير مستوى رضا المستفيدين إلى نجاح البرامج في تحقيق أهدافها المهنية، مع رغبة بزيادة البرامج التطبيقية والتوسع الجغرافي.



٢- أعضاء الجمعية العمومية

محور القياس	نسبة الرضا	أبرز نقاط القوة	فرص التحسين
وضوح المعلومات والتقارير	82%	توفر بيانات دقيقة في الاجتماعات	إرسالها قبل الاجتماعات بوقت كافٍ
المشاركة في صنع القرار	78%	الانفتاح على الآراء والمقترحات	تعزيز دور اللجان المتخصصة
الشفافية في الإجراءات	80%	وضوح اللوائح الداخلية	تحديث بعض اللوائح القديمة
التواصل مع الإدارة التنفيذية	81%	تجاوب جيد وسريع	زيادة الاجتماعات الدورية
متوسط الرضا العام	80%	رضا مستقر يعكس الثقة في الإدارة	تطوير قنوات المشاركة المؤسسية

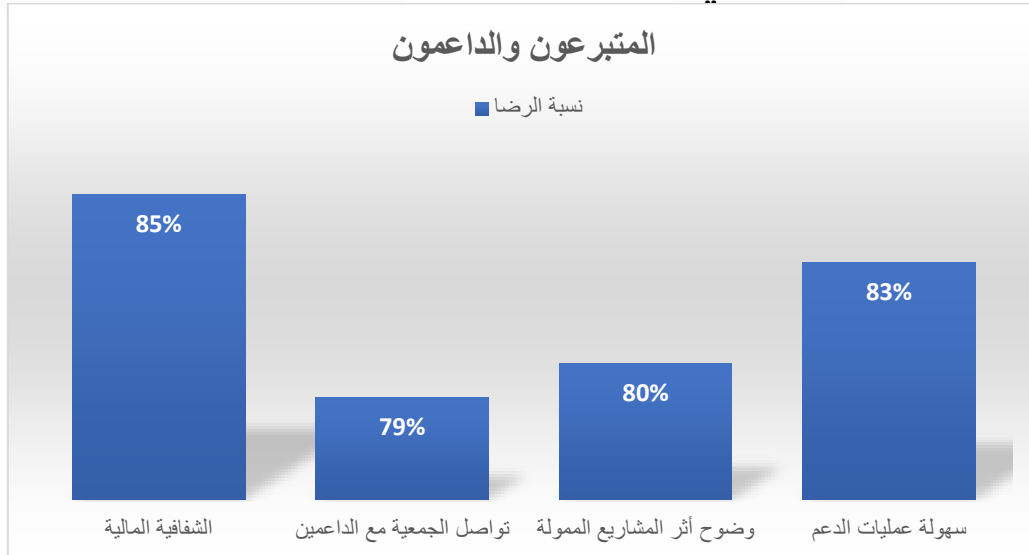
تحليل مختصر: يبدي أعضاء الجمعية العمومية رضاهم العام، مع دعوات لتعزيز المشاركة الدورية وتحسين آليات التواصل.



٣- المتبرعون والداعمون

محور القياس	نسبة الرضا	أبرز نقاط القوة	فرص التحسين
الشفافية المالية	85%	تقارير مالية واضحة ومنتظمة	إصدار تحديثات شهرية مختصرة
تواصل الجمعية مع الداعمين	79%	تقدير الجهود وتوثيق الدعم	زيادة اللقاءات الافتراضية
وضوح أثر المشاريع الممولة	80%	تقارير الأثر تحتوي على قصص نجاح	إضافة مؤشرات كمية للأثر
سهولة عمليات الدعم	83%	تنوع القنوات الرقمية	تحسين طرق الدفع الإلكتروني
متوسط الرضا العام	82%	ثقة عالية في نزاهة الجمعية	تطوير استراتيجيات علاقات الداعمين

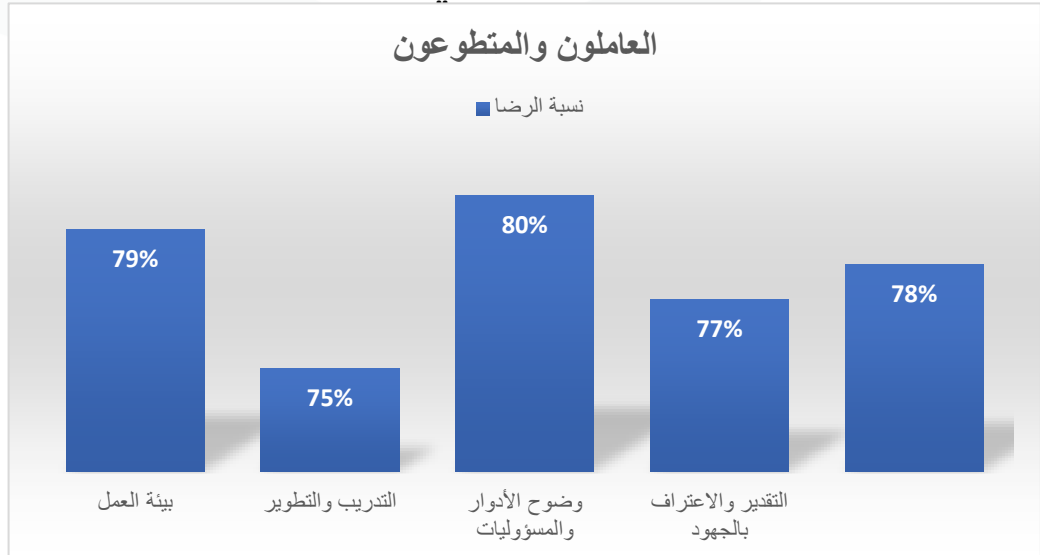
تحليل مختصر: تتمتع الجمعية بثقة عالية من الداعمين، ويوصى بتحسين التواصل الدوري والتقارير الرقمية الموجزة.



ع- العاملون والمتطوعون

محور القياس	نسبة الرضا	أبرز نقاط القوة	فرص التحسين
بيئة العمل	79%	روح الفريق الإيجابية	زيادة الحوافز المعنوية
التدريب والتطوير	75%	وجود فرص تطوير محدودة	وضع خطة تدريب سنوية
وضوح الأدوار والمسؤوليات	80%	مهام واضحة للموظفين	توثيق سياسات العمل التطوعي
التقدير والاعتراف بالجهود	77%	إشادة متكررة من الإدارة	تحسين آلية التقدير الرسمي
متوسط الرضا العام	78%	التزام جيد رغم التحديات	برامج تحفيزية دورية مطلوبة

تحليل مختصر: الرضا العام جيد، مع حاجة واضحة إلى رفع برامج التدريب والتحفيز والتمكين التطوعي.

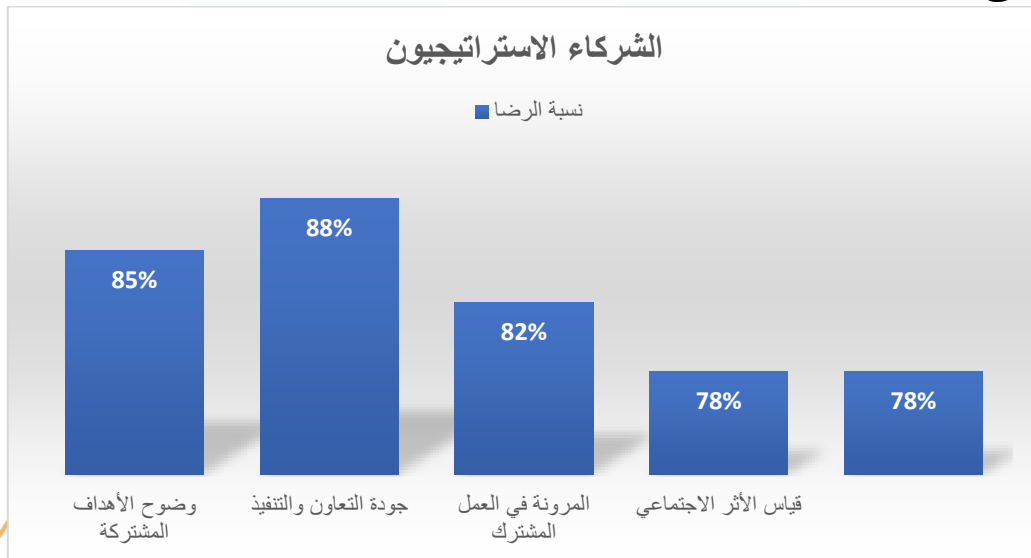


٥- الشركاء الاستراتيجيون

محور القياس	نسبة الرضا	أبرز نقاط القوة	فرص التحسين
وضوح الأهداف المشتركة	85%	اتفاق جيد على مؤشرات النجاح	توثيق الأدوار كتابة
جودة التعاون والتنفيذ	88%	سرعة الاستجابة والاحترافية	زيادة الاجتماعات التنسيقية
المرونة في العمل المشترك	82%	تجاوب إداري مميز	تطوير دليل شراكات رسمي
قياس الأثر الاجتماعي	78%	الاهتمام بالنتائج النوعية	إدخال أدوات قياس كمية دورية
متوسط الرضا العام	83%	تعاون متميز وشراكات مستدامة	توسيع نطاق التعاون البحثي

تحليل مختصر:

تُظهر النتائج شراكات مستقرة ومثمرة، ويوصى بزيادة التنسيق والتوثيق المؤسسي للشراكات.



رابعاً: التوصيات العامة

١. تطوير نظام متابعة رضا إلكتروني موحد لجميع الفئات.
٢. توسيع نطاق البرامج التدريبية لتشمل المناطق الأقل استفادة.
٣. رفع كفاءة العاملين والمتطوعين من خلال التدريب الدوري والتحفيز.
٤. تحسين سرعة الاستجابة والتواصل عبر منصة موحدة لإدارة الطلبات.
٥. تعزيز تقارير الأثر الاجتماعي وربطها بمؤشرات الأداء المؤسسية (KPIs).

خامساً: الخلاصة

تعكس نتائج الربع الثالث لعام ٢٠٢٥م تحقيق الجمعية مستوى رضا مرتفع ومستقر يعزز ثقة المجتمع والشركاء في أدائها، مع استمرار الحاجة إلى تطوير بعض الإجراءات التشغيلية والاتصالية. ويوصى بالاستمرار في تنفيذ قياس الرضا بشكل نصف سنوي مع تتبع مؤشرات التحسين لضمان الاستدامة والتميز المؤسسي.