

تقرير

قياس الرضا 2025م

(استراتيجية القياس – تقرير قياس الرضا – تحليل قياس الرضا)

جمعية هدية عالم





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



استراتيجية قياس الرضا

أ

1. استراتيجية قياس الرضا في جمعية هدية عالم

قياس الرضا هو عملية مهمة لمتابعة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، ويمكن أن تؤثر نتائج القياس في تحسين الخدمات الاستجابة لاحتياجات مستخدمي جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالسلي. كما نستعرض استراتيجية قياس الرضا المتبعة في الجمعية:



1. تحديد أهداف القياس
تحديد ما الذي ترغب في قياسه: مثل مستوى الرضا العام، وقت الانتظار، جودة الخدمة، وتوافر المعلومات.
تحديد الفئات المستهدفة: مثل الجمعيات، المستفيدين المباشرين.

2. تصميم أدوات القياس
استطلاعات الرأي (الاستبيانات):
تصميم استبيان يتضمن أسئلة مغلقة (مثل مقياس ليكرت) وأخرى مفتوحة لجمع آرائهم بالتفصيل.
تضمن أسئلة حول جوانب محددة من الخدمة (الجودة، التوقيت، الملاءمة).
المقابلات الفردية:
إجراء مقابلات شخصية مع بعض المستفيدين للحصول على فهم أعمق لتجاربيهم.



3. جمع البيانات
طرق جمع البيانات:
استخدام الوسائل الرقمية (مثل البريد الإلكتروني أو التطبيقات) لتوزيع الاستبيانات.
تنظيم مقابلات ومجموعات التركيز بشكل مباشر - ان أمكن-.
تحديد فترات جمع البيانات:
القيام بذلك بعد تقديم الخدمة مباشرة أو على فترات منتظمة.

4. تحليل البيانات
تحليل النتائج:
استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم الرضا العام والاتجاهات.
تقييم النقاط القوية والضعيفة في الخدمة بناءً على ردود الفعل.
إعداد تقارير:
تجميع المعلومات في تقارير تعرض النتائج بشكل واضح، مع تحديد المجالات التي تحتاج لتحسين.

1. استراتيجية قياس الرضا في جمعية هدية عالم

باتباع هذه الاستراتيجية، يمكن للجمعية قياس وتحسين رضا المستخدمين بشكل فعال.



7. تقييم الأداء المستمر
تكرار العملية:
القيام بجمع البيانات بانتظام لقياس تقدم التحسينات واستمرار الرضا.
مراجعة وتحديث الاستراتيجية:
تعديل أدوات القياس والنهج بناءً على التغيرات في احتياجات المستخدمين أو ظروف السوق.



5. تصميم استراتيجيات التحسين
تحديد مجالات التحسين:
وضع خطط عمل لتلبية احتياجات المستخدمين وتحسين تجربتهم بناءً على التعليقات.
إشراك المستخدمين في الحلول:
طلب أفكار أو اقتراحات منهم حول كيفية تحسين الخدمات.

6. التواصل مع المستخدمين
إبلاغ المستخدمين بالنتائج:
مشاركة النتائج معهم وما سيتم اتخاذه من خطوات تحسينية بناءً على ملاحظاتهم.
بناء الثقة:
التأكيد على أهمية آرائهم وأنها تؤخذ بعين الاعتبار.

نتائج قياس الرضا

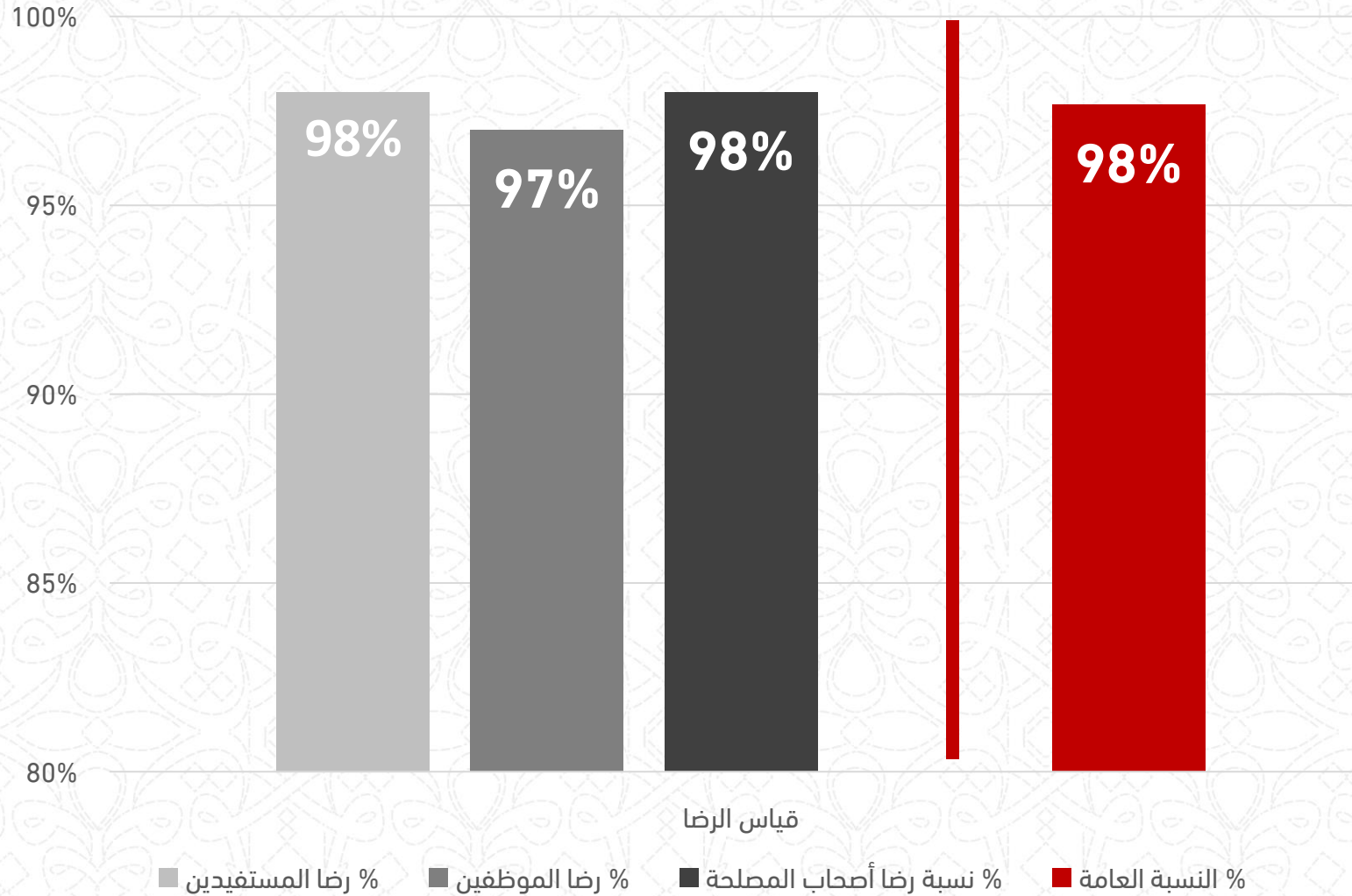
(تحليل النتائج - التغذية الراجعة - خطط الاستجابة)

ب





ملخص نتائج قياس الرضا



01

النتيجة العامة

لقياس الرضا 2025م



تفاصيل نتائج قياس الرضا

1

2

3

4

02

نتيجة

قياس رضا المستفيدين

الفئة	التعريف	عدد المستفيدين	نسبة المشاركة في القياس	عدد الاستبانات	نسبة الرضا
المستفيد المباشر	تلقي الخدمات الميدانية مباشرة من الجمعية	2,210	57% * تمثل هذه النسبة أكثر من 50% من المستفيدين	1,261	98%

تم قياس رضا فئة المستفيد المباشر بدقة تمثيلية (57%) باستخدام عينة مقدارها 1,261 استجابة. أظهرت النتائج رضا عامًا بلغ 91%، ما يعكس جودة تنفيذ البرامج والمبادرات الميدانية. نسبة المستفيدين المباشرين لا تتجاوز 9% من إجمالي المستفيدين، وهو متوقع في طبيعة عمل الجمعية

إجمالي عدد نتائج استبانات الرضا (المستجيبين) = 1,261 استجابة
القياس موجه إلى فئة المستفيدين المباشرين فقط
يتم القياس بشكل دوري ويكون مخصص لكل برنامج من برامج الجمعية



تفاصيل نتائج قياس الرضا

1

2

3

4

03

نتيجة

قياس رضا العاملين

الفئة	التعريف	عدد الموظفين	عدد الاستبانات	نسبة الرضا
الموظفين والمتعاونين والمتطوعين	العاملين في الجمعية	20	13	97%

شملت العينة الموظفين الدائمين والمتعاونين ضمن مختلف الإدارات التنفيذية. ركزت محاور القياس على: بيئة العمل، القيادة والإشراف، العدالة الوظيفية، التواصل الداخلي، وفرص التطوير المهني. بلغت نسبة الرضا العام 97%، ما يعكس مستوى مرتفعاً من الرضا الوظيفي والانسجام التنظيمي.

إجمالي عدد الموظفين والمتعاونين في الجمعية: 20 شخصاً. عدد من شاركوا فعلياً في قياس الرضا: 13 موظفاً ومتعاوناً بنسبة مشاركة بلغت 65% من الإجمالي.



تفاصيل نتائج قياس الرضا

03

نتيجة

قياس رضا الداعمون

الفئة	التعريف	عدد الجهات المستهدفة	عدد الاستبانات	نسبة الرضا
المؤسسات المانحة والداعمون	كل من يمنح الجمعية ويقدم لها تبرعات مالية	3	3	98%

تركزت محاور القياس على: وضوح التواصل، مستوى التعاون، جودة التقارير، وشفافية استخدام الدعم. بلغت نسبة المشاركة 100% من الجهات المستهدفة.

بلغت نسبة الرضا العام 98%، وهو مؤشر إيجابي يعكس الثقة العالية في ممارسات الجمعية وشفافيتها. أبرز التوصيات: تعزيز التواصل الدوري مع الداعمين وإشراكهم في متابعة الأثر الاجتماعي للمشاريع.

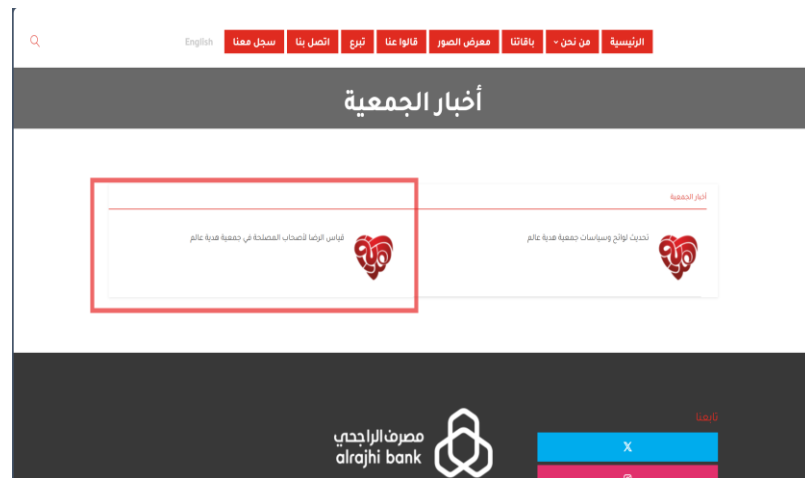
توصيات المجلس والتغذية الراجعة

ب



1. استراتيجية قياس الرضا في جمعية هدية عالم

اطلع المجلس على تقارير قياس الرضا وابدى توصياته ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية



م	المحاور
١	استعراض مجلس إدارة عمل المجلس للعام ٢٠٢٤ م ومتابعة قرارات وتوصيات المجلس خلالها
٢	استعراض محاور التقييم الشامل للجمعية ومناقشتها
٣	مناقشة سجل المخاطر للجمعية
٤	دعوة المجلس لعقد اجتماع جمعية عمومية عادية للعام ٢٠٢٥ م وذلك لمناقشة واعتماد:
١- التقرير السنوي ٢٠٢٤ م	
٢- القوائم المالية ٢٠٢٤ م	
٣- خطة البرامج للعام ٢٠٢٥ م	
٤- الموازنة التقديرية للعام ٢٠٢٥ م	
٥- تعيين مستطاب مرآع قانوني للاستلام القفلات المالية والمحاسبية للعام ٢٠٢٥ م	
٦	استعراض الوضع المالي الراهن للجمعية شاملا المصروفات والإيرادات المفردة وغير المفردة
٧	استعراض شروعات الجمعية مبدئياً وخطة التوسع لألفية توسيع الأعمال
٨	مناقشة خطة الإدارة التشغيلية لتكثيف الإشراف وحسن التفاهات
٩	متابعة حالة مستطابات الجمعية من معدات وأصول وسيارات
١٠	استعراض عمل اللجنة التنفيذية ومرياتها، خلال الفترة الماضية وبمطابق التفوق والقصور
١١	دراسة أية المخططات والالتزامات الوظيفية للجمعية
١٢	مناقشة قياس الرضا والتغذية الراجعة

ش

ك

رأ