



الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرَّةِ

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69

تقارير الرضا

لأصحاب المصلحة

2025م

الهدف من التقرير:

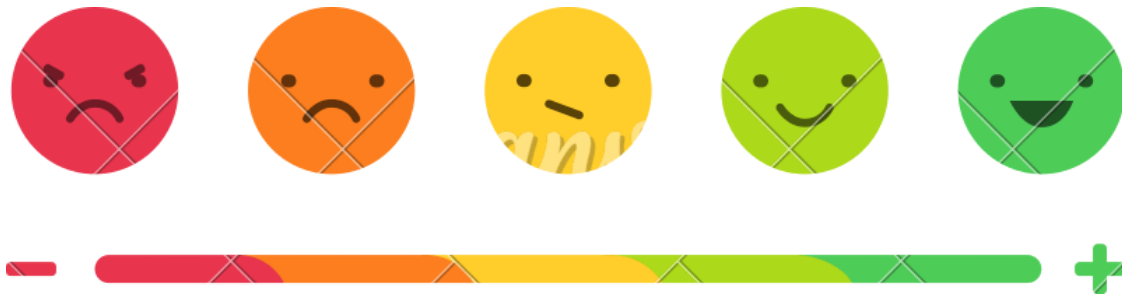
يهدف هذا التقرير إلى قياس مستوى رضا أصحاب المصلحة في

الجمعية الخيرية بترية خلال عام 2025م من خلال تحليل بيانات

الاستبيانات الموجهة لكل فئة، واستخلاص مؤشرات الأداء الرئيسة،

ورسم صورة شاملة عن جودة الخدمات المقدمة ومستوى التفاعل

والاتصال مع أصحاب المصلحة.



من هم اصحاب المصلحة ؟

يقصد بأصحاب المصلحة جميع الأفراد والجهات التي تؤثر في أعمال الجمعية أو تتأثر بها، أو لها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في أنشطتها وبرامجها ونتائجها. وتحرص الجمعية الخيرية بتربة على تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين والتفاعل معهم بفاعلية بما يحقق التوازن بين توقعاتهم ومتطلبات الجمعية، ويعزز الشفافية، والاستدامة، وتحقيق الأثر الاجتماعي



أهداف التقرير :



01

قياس مستوى رضا أصحاب المصلحة عن أداء الجمعية

02

تحديد نقاط القوة المؤسسية وتعزيزها

03

رصد فرص التحسين ومعالجتها

04

دعم متطلبات الحوكمة والجودة المؤسسية

05

تعزيز العلاقة مع أصحاب المصلحة وبناء الثقة المستدامة



أداة القياس

استبيانات إلكترونية مخصصة لكل فئة من أصحاب المصلحة

فترة القياس

عام 2025م.

مقياس التقييم

مقياس ليكرت الخماسي (1 - 5)

فئات أصحاب المصلحة المشمولة

مجلس الإدارة - الموظفون - المتطوعون - المستفيدون -
أعضاء الجمعية العمومية - الداعمون والجهات المانحة



1. رضا مجلس الإدارة :

أظهرت نتائج قياس رضا مجلس الإدارة مستوى رضا مرتفع جدًا شمل وضوح الرؤية والرسالة، شفافية القرارات، كفاءة التواصل مع الإدارة التنفيذية، ودقة التقارير المالية.

● نسبة الرضا: 100٪

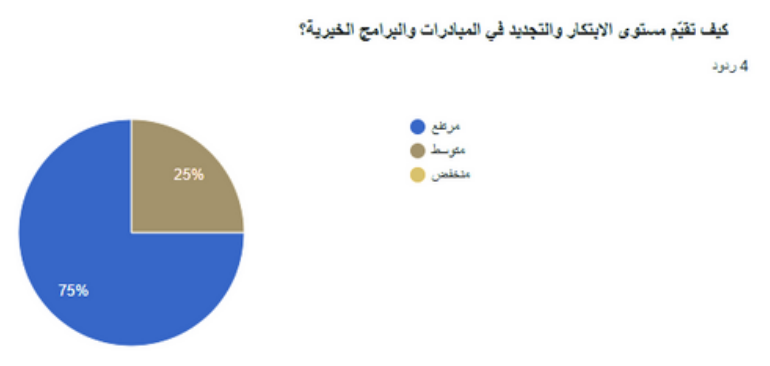
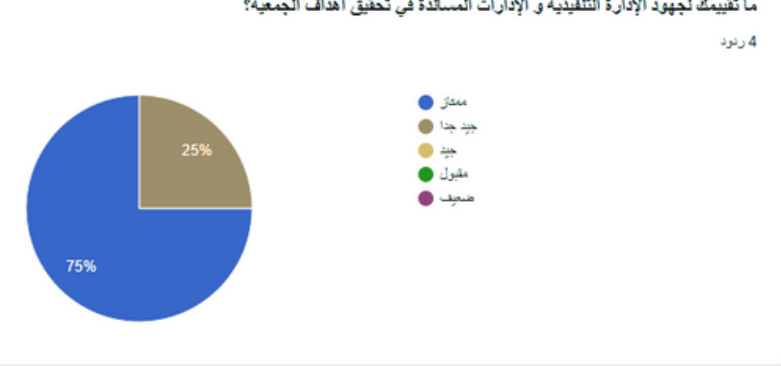
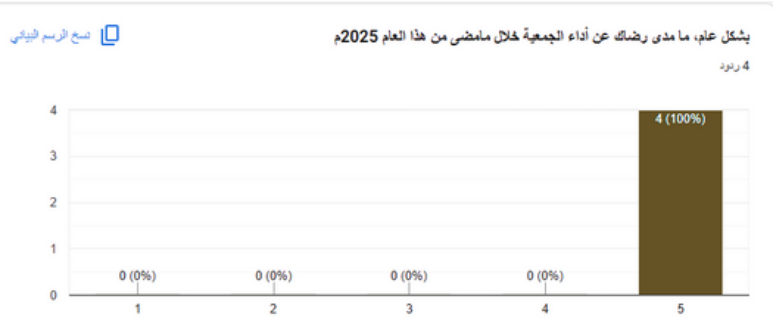
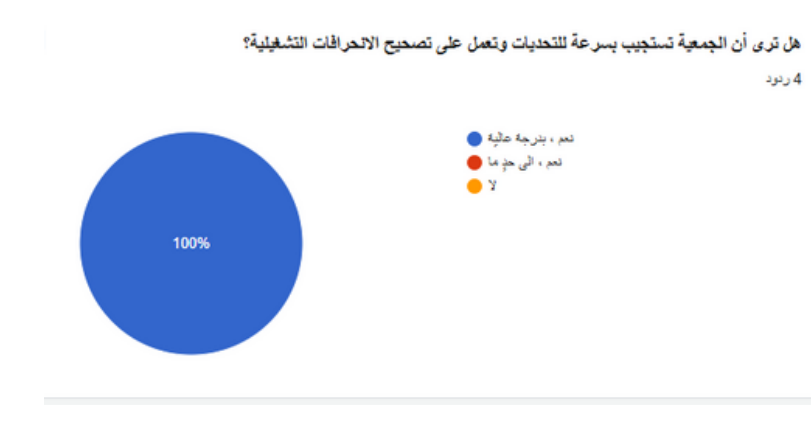
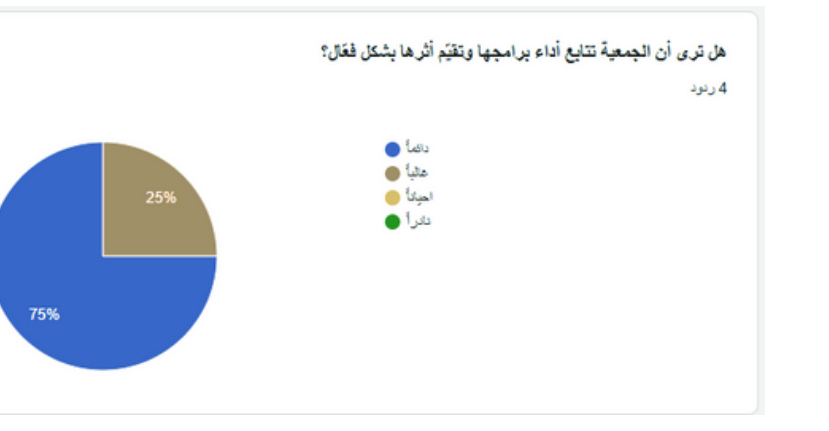
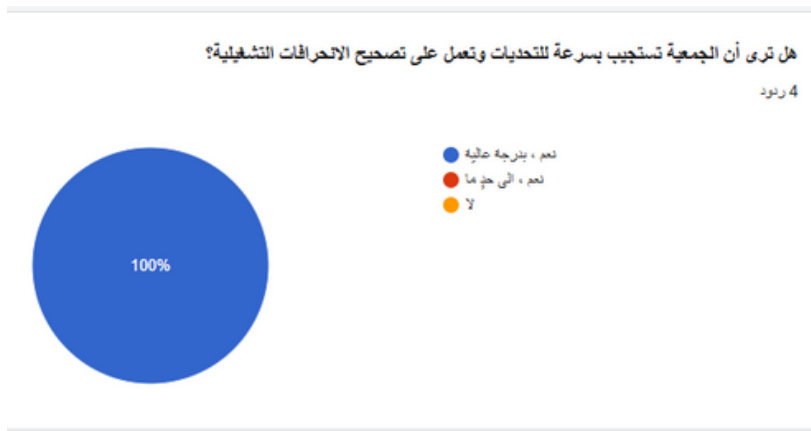
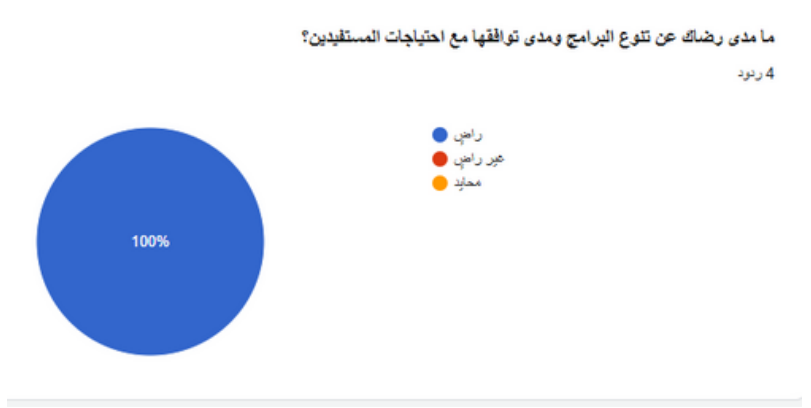
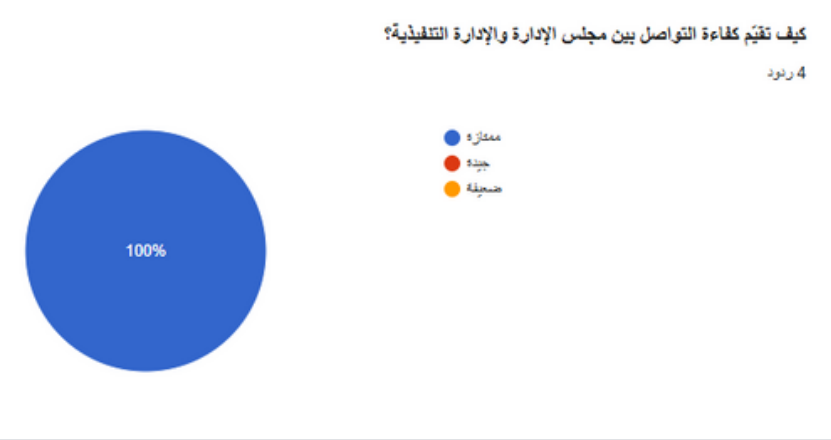
● مستوى الرضا العام: ممتاز

ويعكس ذلك فاعلية الحوكمة، وسلامة التوجه الاستراتيجي للجمعية.

تحليل قياس رضا مجلس الادارة

السؤال	عدد الاجابات	تفاصيل الاجابات
مدى رضاك عن وضوح رؤية الجمعية ورسالتها وأهدافها؟	4	راضٍ (4) - غير راضٍ (0) - محايد (0)
هل ترى أن القرارات الإدارية تُتخذ بشفافية وتستند إلى معلومات دقيقة؟	4	دائماً (4) - احيانا (0) - نادرا (0) - ابدا (0)
كيف تقيّم كفاءة التواصل بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية؟	4	ممتازة (4) - جيدة (0) - ضعيفة (0)
ما مدى رضاك عن وضوح التقارير المالية ودقتها وشفافيتها؟	4	راضٍ (4) - غير راضٍ (0) - محايد (0)
هل ترى أن الجمعية تُدير مواردها المالية بكفاءة وتوازن بين الإيرادات والمصروفات؟	4	نعم بدرجة كبيرة (4) - نعم الى حدٍ ما (0) - لا (0)
في رأيك، هل تُسهم السياسات المالية الحالية في تحقيق الاستدامة للجمعية؟	4	نعم (4) - ربما (0) - لا (0)
كيف تقيّم كفاءة تنفيذ البرامج والمشروعات الخيرية خلال مامضى من العام الحالي 2025م؟	4	ممتاز (4) - جيد جدا (0) - جيد (0) - ضعيف (0)
ما مدى رضاك عن تنوع البرامج ومدى توافقها مع احتياجات المستفيدين؟	4	راضٍ (4) - غير راضٍ (0) - محايد (0)
هل ترى أن الجمعية تتابع أداء برامجها وتقيّم أثرها بشكل فعّال؟	4	دائماً (3) - غالبا (1) - احيانا (0) - نادرا (0)
ما مدى رضاك عن جهود الجمعية في تطوير الأنظمة والإجراءات الداخلية؟	4	راضٍ (4) - غير راضٍ (0) - محايد (0)
هل ترى أن الجمعية تستجيب بسرعة للتحديات وتعمل على تصحيح الانحرافات التشغيلية؟	4	نعم بدرجة عالية (4) - نعم الى حدٍ ما (0) - لا (0)
كيف تقيّم مستوى الابتكار والتجديد في المبادرات والبرامج الخيرية؟	4	مرتفع (3) - متوسط (1) - منخفض (0)
ما تقييمك لجهود الإدارة التنفيذية و الإدارات المساندة في تحقيق أهداف الجمعية؟	4	ممتاز (3) - جيد جداً (1) - جيد (0) - مقبول (0) - ضعيف (0)
بشكل عام، ما مدى رضاك عن أداء الجمعية خلال مامضى من هذا العام 2025م	4	راضٍ (4) - غير راضٍ (0) - محايد (0)

تحليل قياس رضا مجلس الادارة

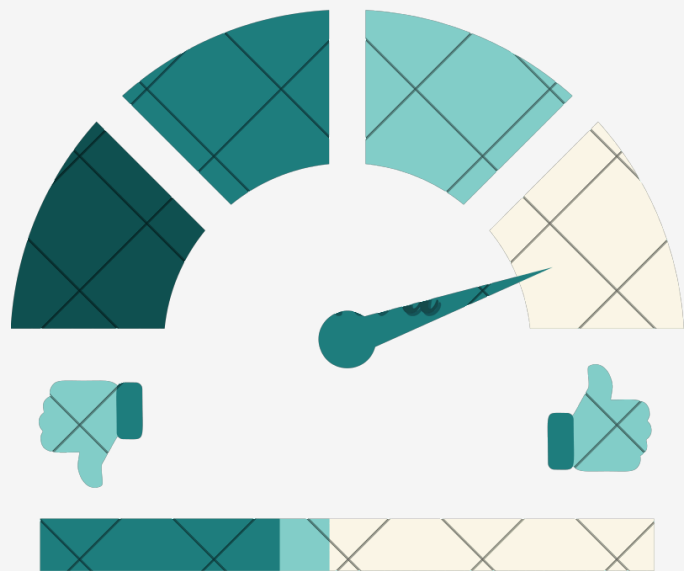


2. رضا أعضاء الجمعية العمومية

بيّنت النتائج رضا عاليًا عن جودة البرامج، ووضوح دور الجمعية العمومية، وفعالية مجلس الإدارة، وسهولة الوصول للمعلومات.

نسبة الرضا: $\approx 98\%$

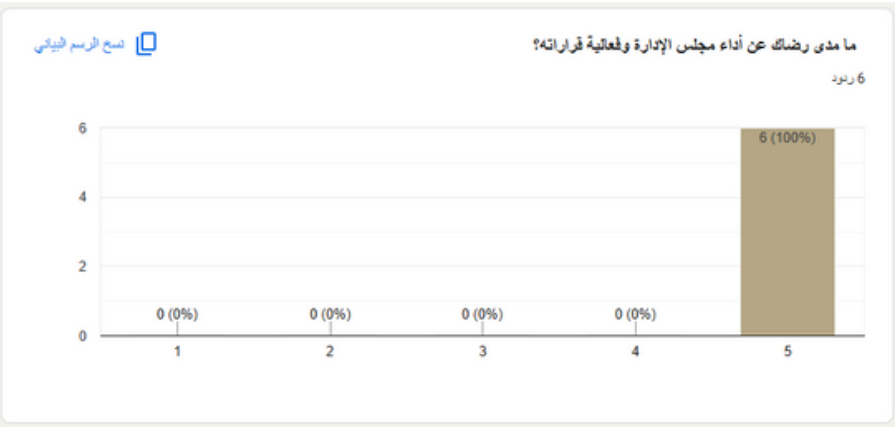
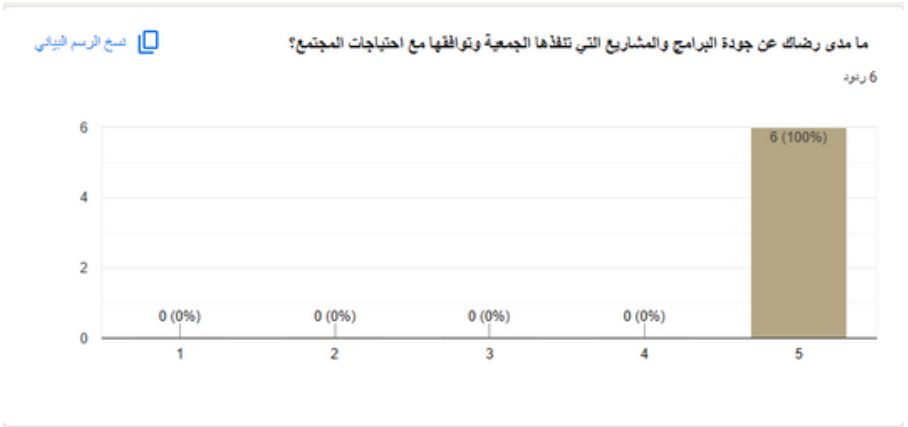
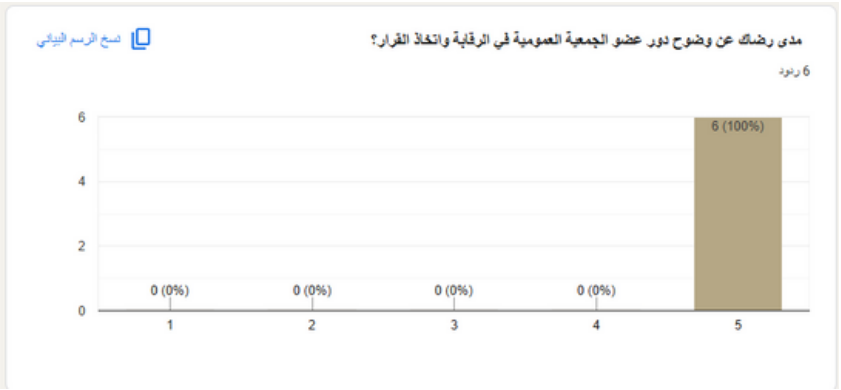
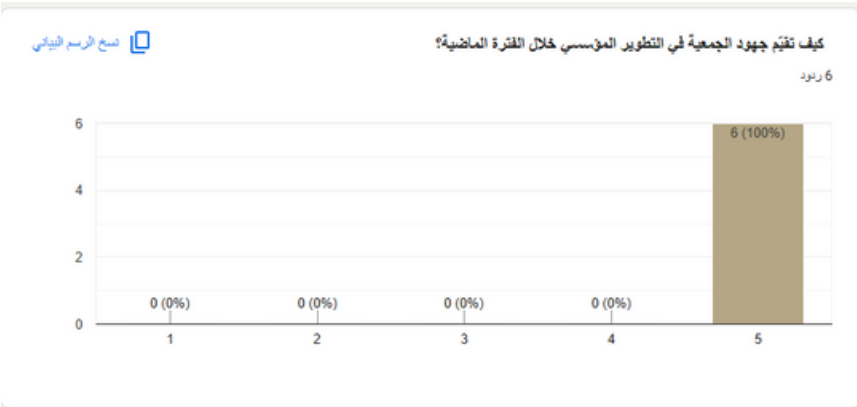
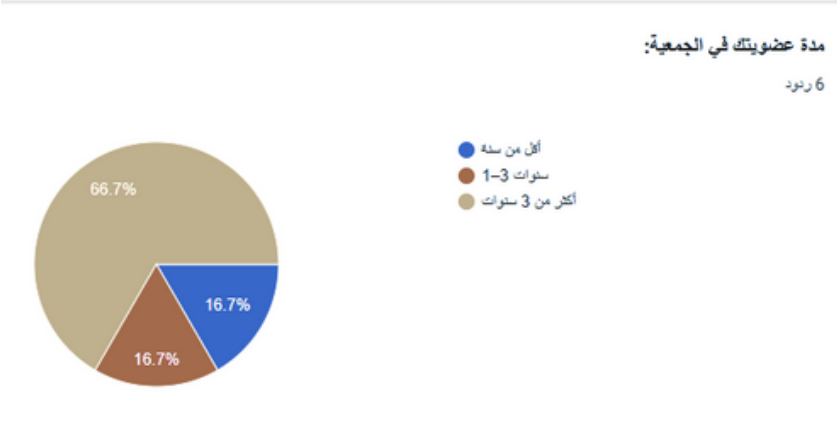
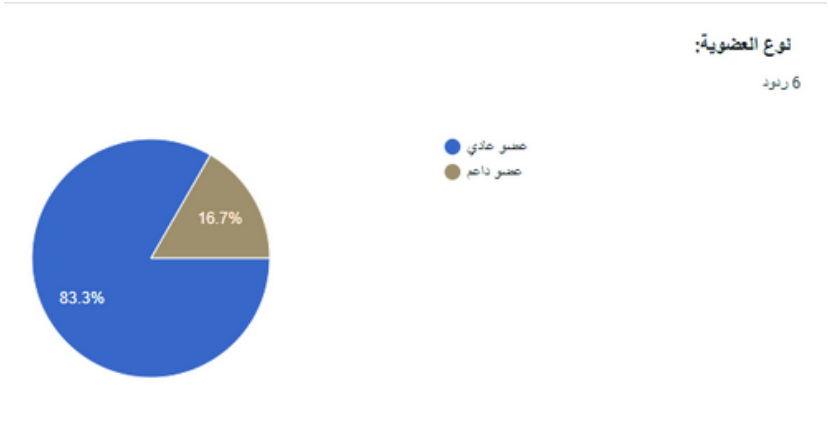
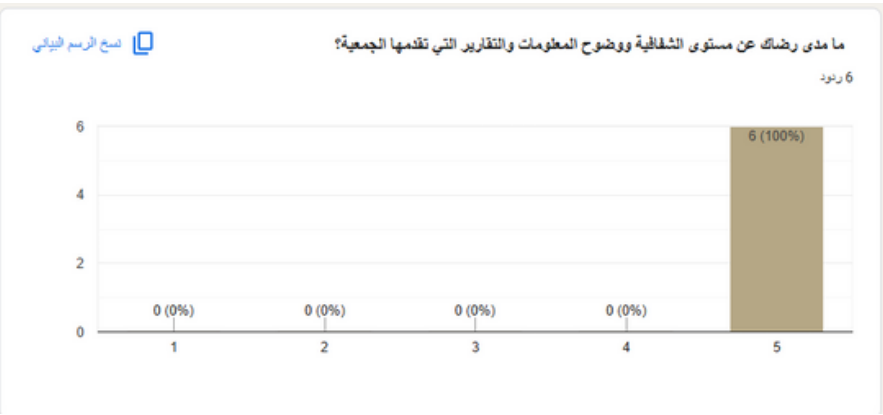
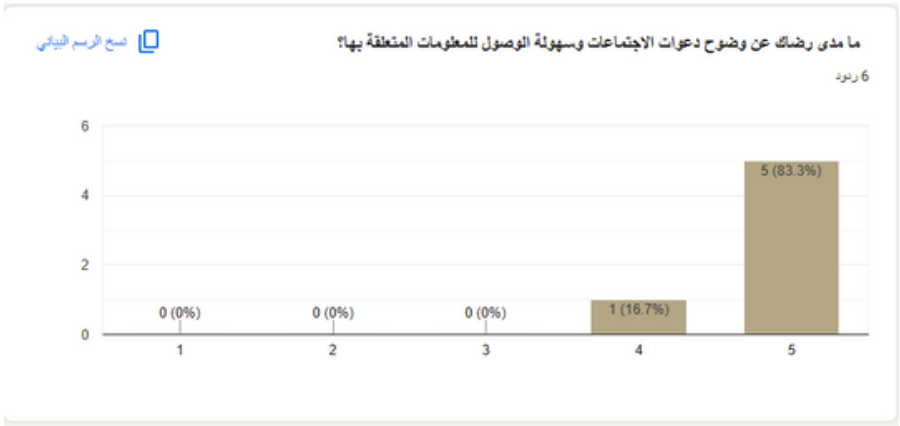
مستوى الرضا العام: ممتاز جدًا



تحليل قياس رضا اعضاء الجمعية العمومية

السؤال	عدد الاجابات	تفاصيل الاجابات
مدة عضويتك في الجمعية	6	أقل من سنة (1) - من سنة الى ثلاث سنوات (1) - أكثر من ثلاث سنوات (4)
نوع العضوية	6	عضو عادي (6) - عضو داعم (0)
ما مدى رضاك عن مستوى الشفافية ووضوح المعلومات والتقارير التي تقدمها الجمعية؟	6	راض جداً (6) - غير راض (0)
ما مدى رضاك عن وضوح دعوات الاجتماعات وسهولة الوصول للمعلومات المتعلقة بها؟	6	راض جدا (5) راض الى حد ما (1) غير راض (0)
ما مدى رضاك عن أداء مجلس الإدارة وفعالية قراراته؟	6	راض جدا (6) - غير راض (0)
ما مدى رضاك عن جودة البرامج والمشاريع التي تنفذها الجمعية وتوافقها مع احتياجات المجتمع؟	6	راض جدا (6) - غير راض (0)
مدى رضاك عن دور عضو الجمعية العمومية في الرقابة واتخاذ القرار؟	6	راض جدا (6) - غير راض (0)
كيف تقيّم جهود الجمعية في التطوير المؤسسي خلال الفترة الماضية؟	6	راض جدا (6) - غير راض (0)

تحليل قياس رضا اعضاء الجمعية العمومية

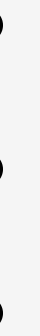


3. رضا المتطوعين

أظهرت استجابات المتطوعين مستوى رضا مرتفع عن وضوح المهام، سهولة التواصل، التقدير، والدعم أثناء التطوع.

نسبة الرضا: $\approx 97\%$

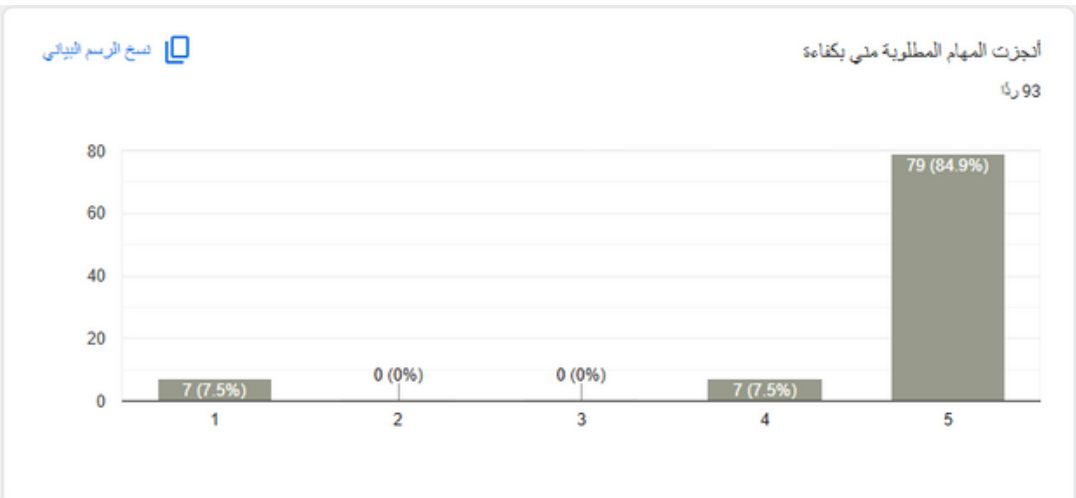
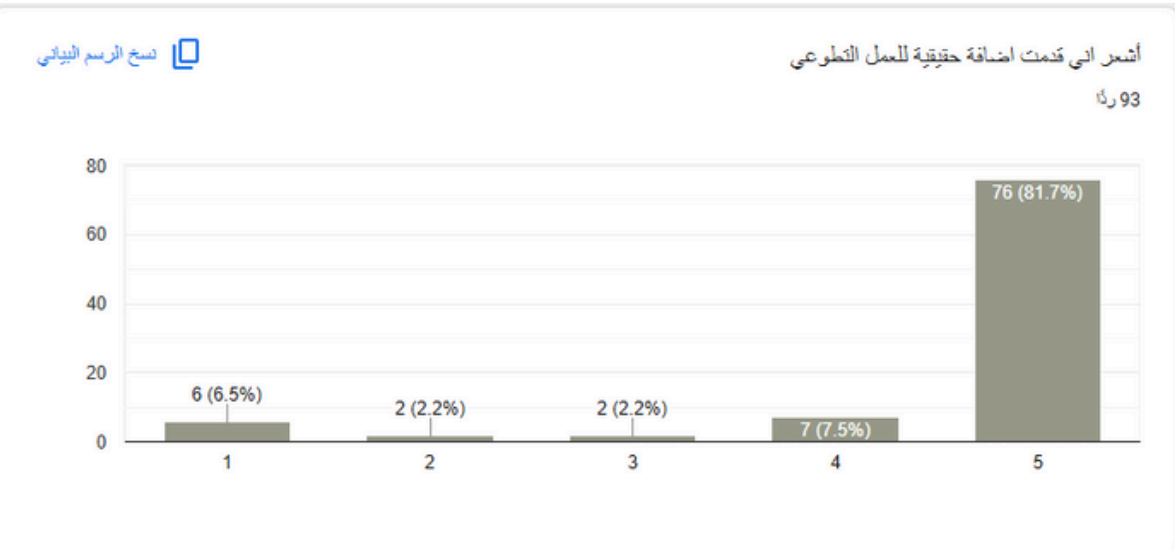
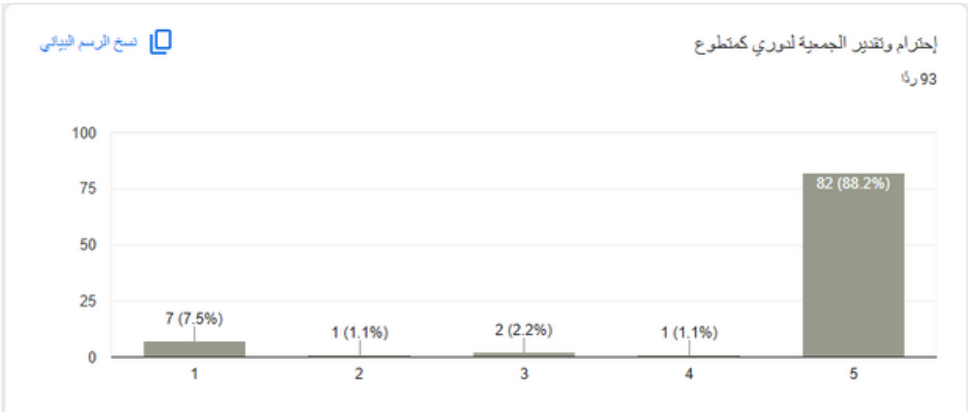
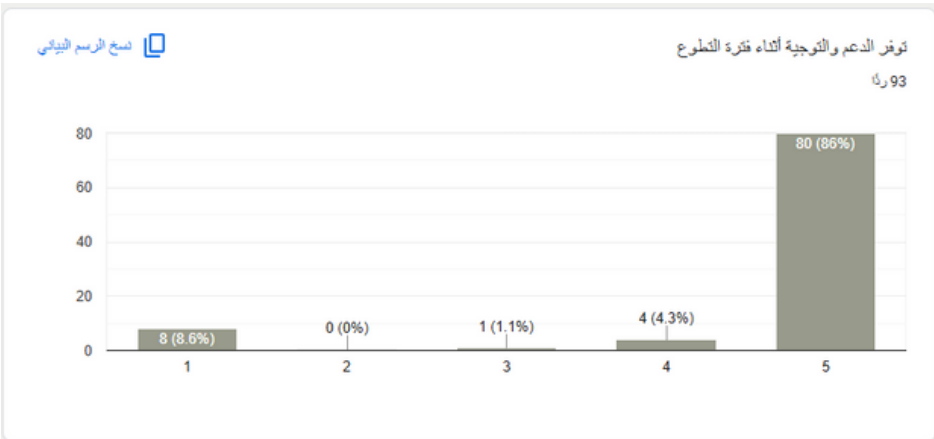
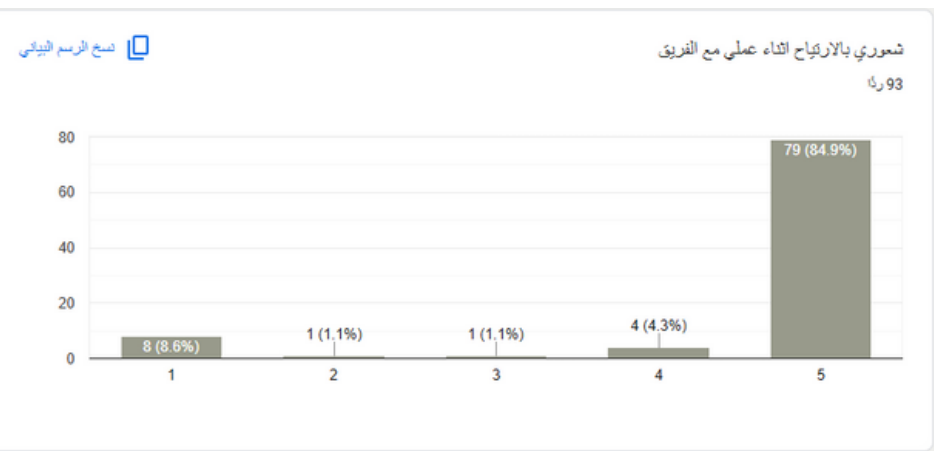
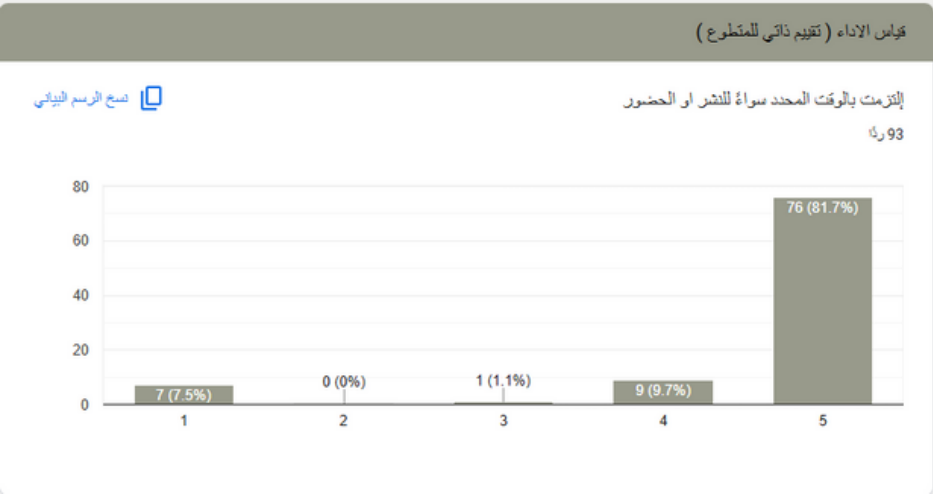
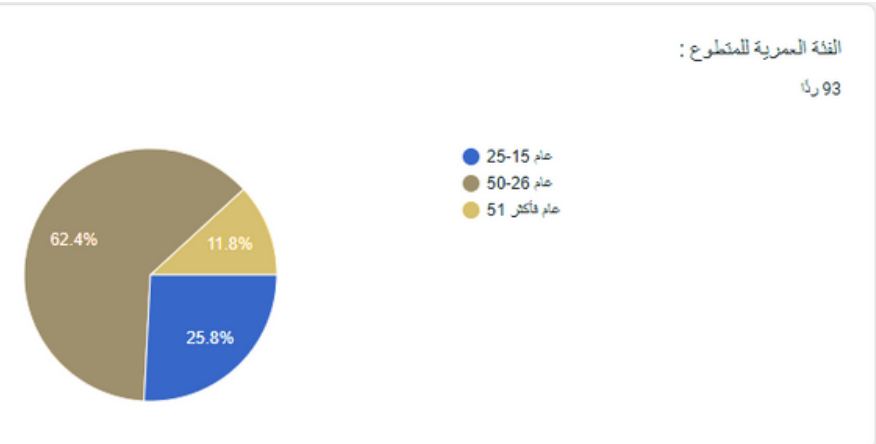
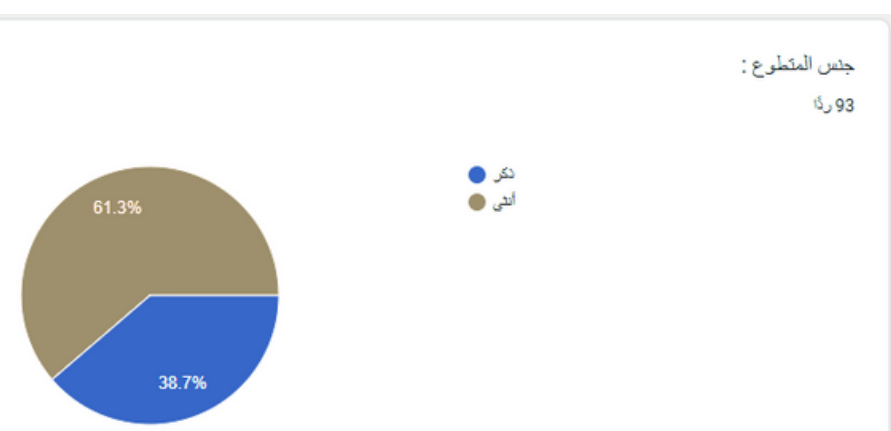
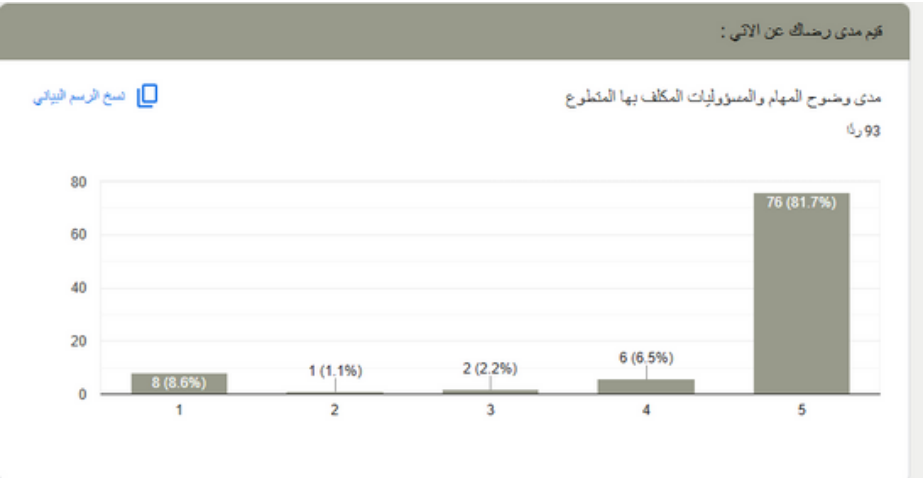
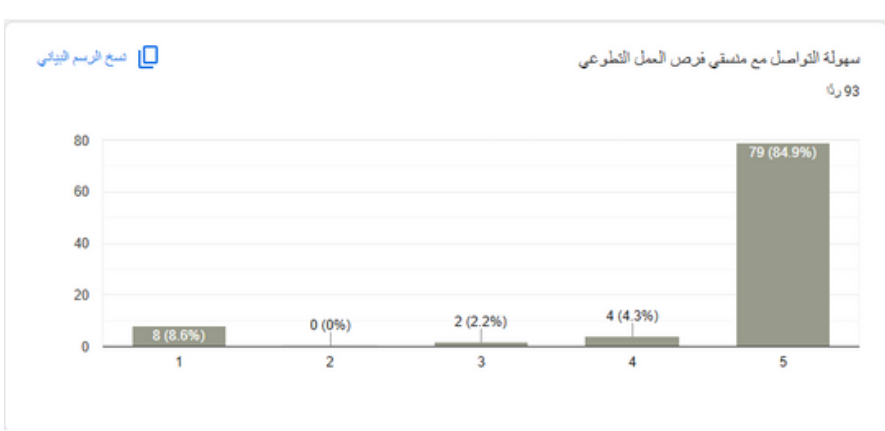
مستوى الرضا العام: ممتاز



تحليل قياس رضا المتطوعين

السؤال	عدد الاجابات	تفاصيل الاجابات
الفئة العمرية للمتطوع	93	ابتداء من 15 عام الى 25 عام (24) - ابتداء من 26 عام الى 50 عام (58) - من 51 عام فأكثر (11)
جنس المتطوع	93	ذكر (38) - انثى (57)
مدى تقييمك عن وضوح المهام والمسؤوليات المكلف بها المتطوع	93	واضحة جداً (76) - متوسطة الوضوح (6) - غير واضحة (9)
مدى سهولة التواصل مع منسقي فرص العمل التطوعي	93	سهل التواصل (79) - متوسط السهولة (6) - غير سهل التواصل (8)
مدى إحترام وتقدير الجمعية لدوري كمتطوع	93	عالي (86) - متوسط (3) - منخفض (7)
توفر الدعم والتوجيه أثناء فترة التطوع	93	متوفر بشكل عالي (80) - متوفر بشكل متوسط (4) - متوفر بشكل ضعيف (7)
مدى شعوري بالارتياح اثناء عملي مع الفريق	93	أشعر بالارتياح (84) - لا أشعر بالارتياح (9)
إلتزمت بالوقت المحدد سواءً للنشر او الحضور	93	ملتزم (76) - متوسط الالتزام (10) - غير ملتزم (7)
مدى انجاز المهام المطلوبة مني بكفاءة	93	منجز بشكل عالي (79) - منجز بشكل متوسط (7) - منجز بشكل منخفض (7)
أشعر اني قدمت اضافة حقيقية للعمل التطوعي	93	بشكل عالي (76) - بشكل متوسط (11) - بشكل منخفض (6)
ما أبرز إيجابيات تجربتك التطوعية معنا؟	93	أظهرت نتائج الاستبيان أن تجربة المتطوعين اتسمت بالإيجابية العالية، حيث أشار أغلب المشاركون إلى سهولة ووضوح المهام، ومرونة التطوع عن بُعد، وسلاسة التواصل مع المنسقين. كما عبّر المتطوعون عن شعورهم بالراحة والتقدير، وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي، إضافة إلى الإحساس بالآثر الإنساني واحتساب الأجر، وتنمية المهارات الشخصية وإدارة الوقت، والمساهمة الفاعلة في نشر أعمال الخير وخدمة المجتمع.
ما أهم التحديات التي واجهتها أثناء التطوع؟	93	تمثلت أبرز التحديات في ضيق الوقت وصعوبة الالتزام أحياناً بسبب الارتباطات الشخصية، وطول مدة بعض الفرص التطوعية، إضافة إلى محدودية قنوات النشر لدى بعض المتطوعين، وتكرار نفس الفرص التطوعية. كما أشار عدد محدود إلى تحديات تقنية في المنصة أو تأخر الرد في التواصل، والحاجة إلى توضيح آلية التوثيق وإجراءات التطوع قبل بدء الفرص.
هل لديك مقترحات أو أفكار لتحسين تجربة المتطوعين؟	93	تركزت مقترحات المتطوعين على أهمية تنويع الفرص التطوعية وعدم الاقتصار على النشر فقط، وتقليل مدة الفرص التطوعية أو تحديد إطار زمني أوضح لها. كما أوصوا بتكثيف التواصل المسبق وشرح آلية التطوع والتوثيق بشكل مبسط قبل بدء الفرص، وتنظيم جلسات تعريفية أو دورات قصيرة لتأهيل المتطوعين. وشملت المقترحات أيضاً زيادة عدد الفرص والساعات التطوعية، تحسين قنوات التواصل والرد السريع، إنشاء فرق تطوعية منظمة، والتوسع في قنوات ومنصات النشر.

تحليل قياس رضا المتطوعين



4. رضا المستخدمين

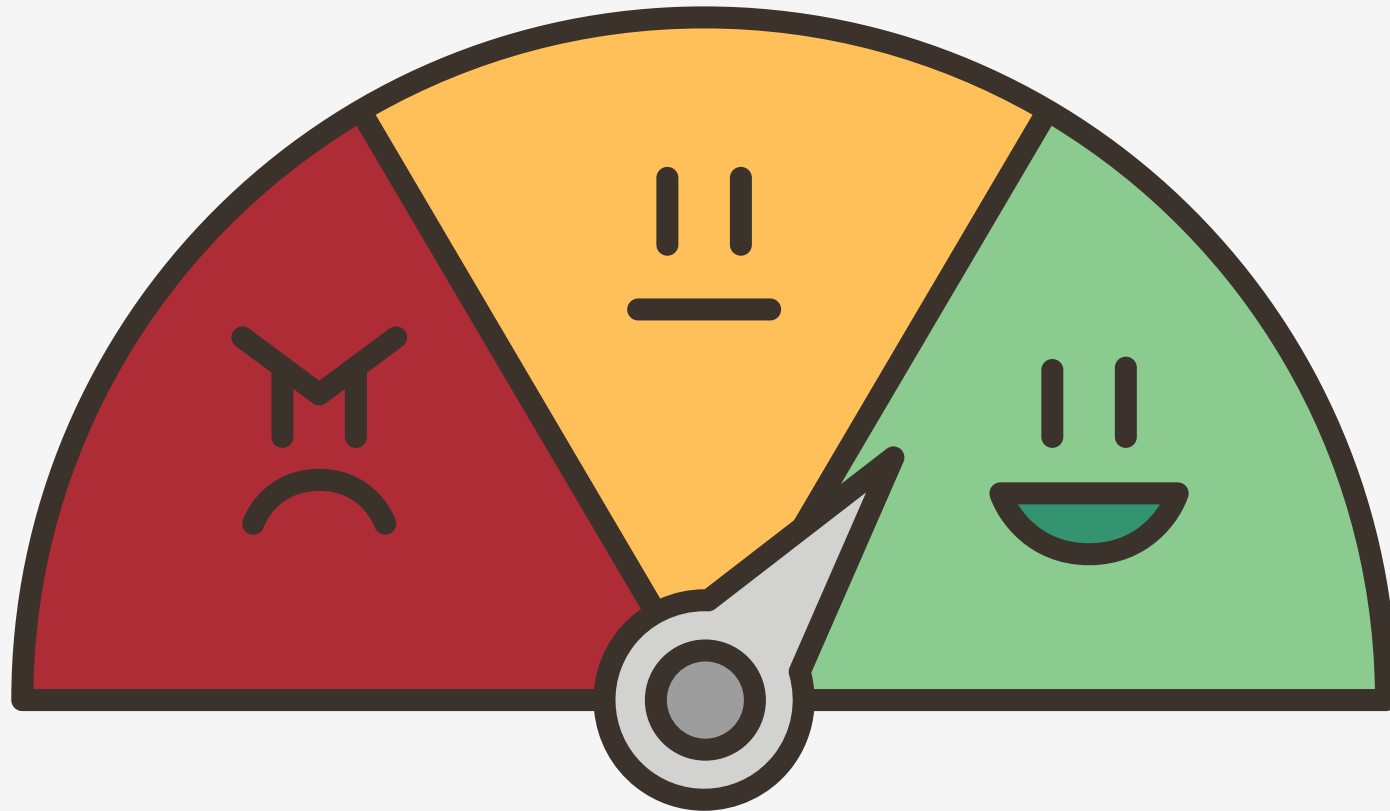
أفادت النتائج بارتفاع مستوى الرضا عن جودة الخدمات، التعامل، وسرعة تقديم الخدمة، مع وجود مطالبات محدودة بزيادة الدعم.

نسبة الرضا: $\approx 85\%$

مستوى الرضا العام: جيد جدًا

•

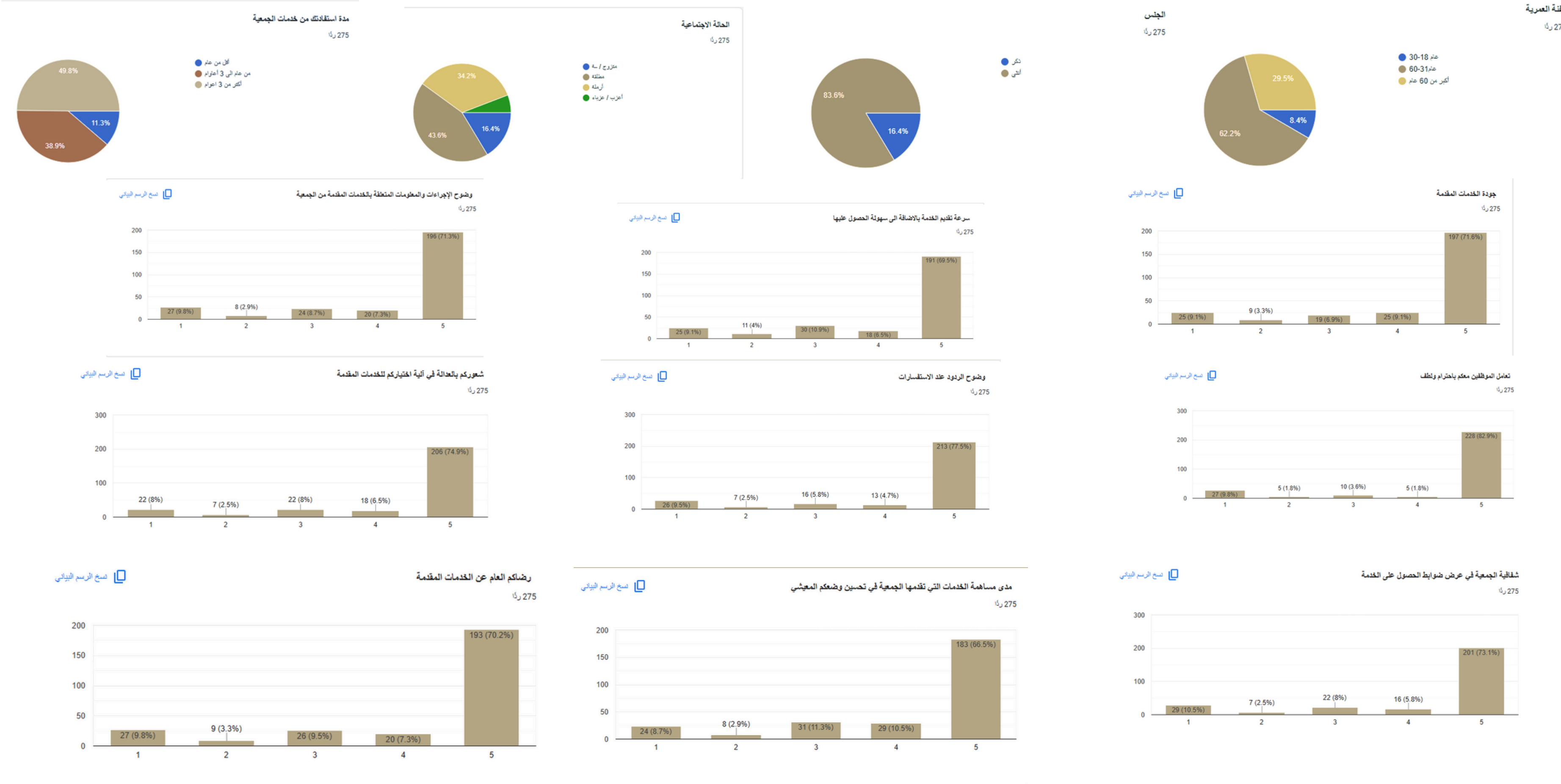
•



تحليل قياس رضا المستفيدين

السؤال	عدد الاجابات	تفاصيل الاجابات
الفئة العمرية	275	ابتداء من 18 عام الى 30 عام (23) - ابتداء من 31 عام الى 60 عام (171) - من 61 عام فأكثر (81)
الجنس	275	ذكر (45) - انثى (230)
الحالة الاجتماعية	275	أرملة (94) - مطلقة (120) - متزوج / ة (45) - أعزب / عزباء (16)
مدة استفادتكم من خدمات الجمعية	275	أقل من عام (31) - من عام الى ثلاث اعوام (107) - أكثر من ثلاث اعوام (137)
مدى رضاك عن جودة الخدمات المقدمة	275	راض جدا (197) - متوسط الرضا (53) - غير راض (25)
سرعة تقديم الخدمة بالإضافة الى سهولة الحصول عليها	275	ممتازة (191) - جيدة (59) - ضعيفة (25)
وضوح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة من الجمعية	275	واضحة جدا (196) - متوسطة الوضوح (52) - غير واضحة (27)
تعامل الموظفين معكم باحترام ولطف	275	راض جدا (228) - متوسط الرضا (20) - غير راض (27)
وضوح الردود عند الاستفسارات	275	واضحة جدا (213) - متوسطة الوضوح (36) - غير واضحة (26)
شعوركم بالعدالة في آلية اختياركم للخدمات المقدمة	275	شعور عالي (206) - شعور متوسط (47) - شعور ضعيف (22)
شفافية الجمعية في عرض ضوابط الحصول على الخدمة	275	ممتازة (201) - متوسطة (45) - ضعيفة (29)
مدى مساهمة الخدمات التي تقدمها الجمعية في تحسين وضعكم المعيشي	275	ممتازة (183) - متوسطة (68) - ضعيفة (24)
رضاكم العام عن الخدمات المقدمة	275	راض جدا (193) - متوسط الرضا (55) - غير راض (27)
مساحة حرة لمقترحات المستفيدين واراائهم	275	أبدى غالبية المستفيدين شكرهم وتقديرهم لجهود الجمعية وحسن تعامل الموظفين، مع الإشادة بسرعة الخدمة وجودتها. وفي المقابل، تكررت مطالب بزيادة الدعم المالي والمعيشة الشهرية، وتسديد فواتير الكهرباء والإيجار، وتحسين بطاقات الشراء من حيث القيمة واختيار المتاجر الأقل تكلفة. كما أشار بعض المستفيدين إلى أهمية تعزيز العدالة في التوزيع، وتوسيع الخدمات لتشمل الدعم الصحي، الأجهزة المنزلية، المياه الصالحة للشرب، النقل، والسكن، بما يتناسب مع احتياجات الحالات المختلفة.

تحليل قياس رضا المستفيدين



5. رضا الموظفين

أظهرت النتائج رضا عامًا جيدًا، مع بروز ملاحظات تتعلق بالتحفيز المادي والرواتب وبيئة العمل، مقابل إشادة بروح التعاون والدعم الإداري.

نسبة الرضا: $\approx 75\%$

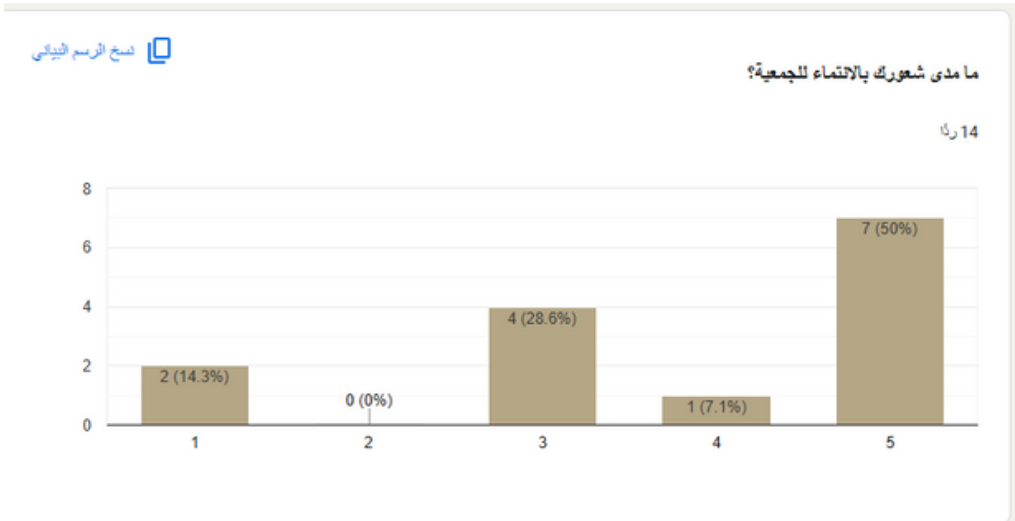
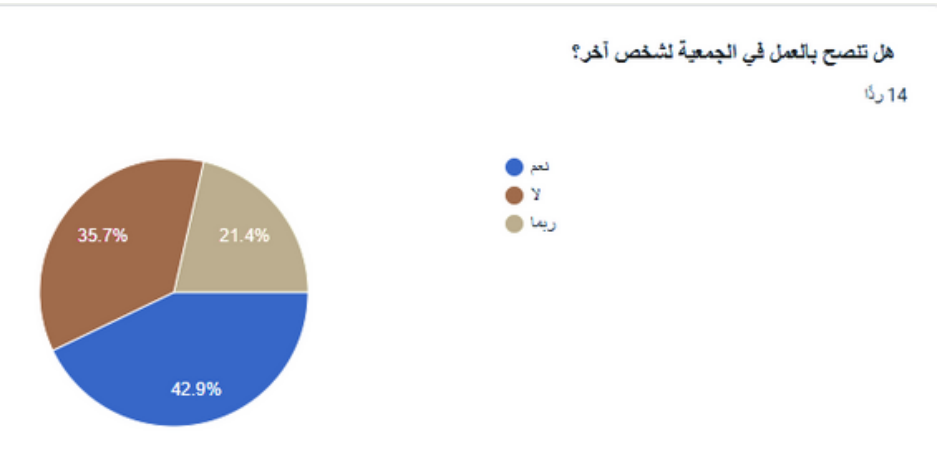
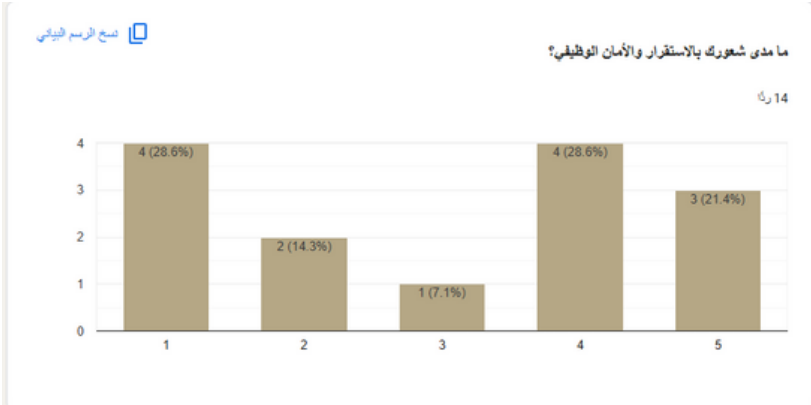
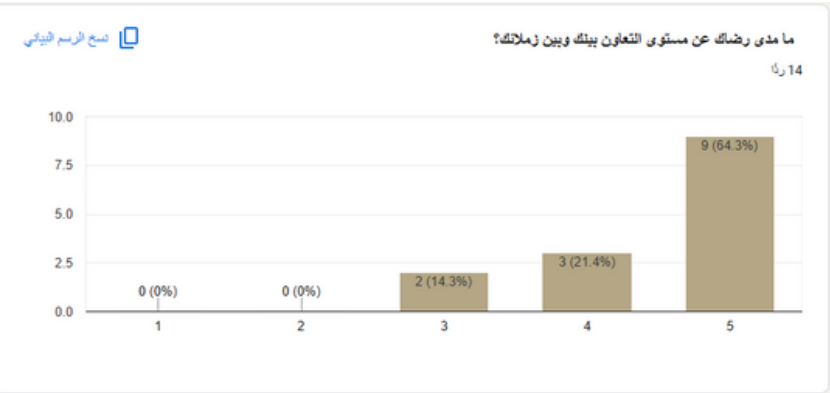
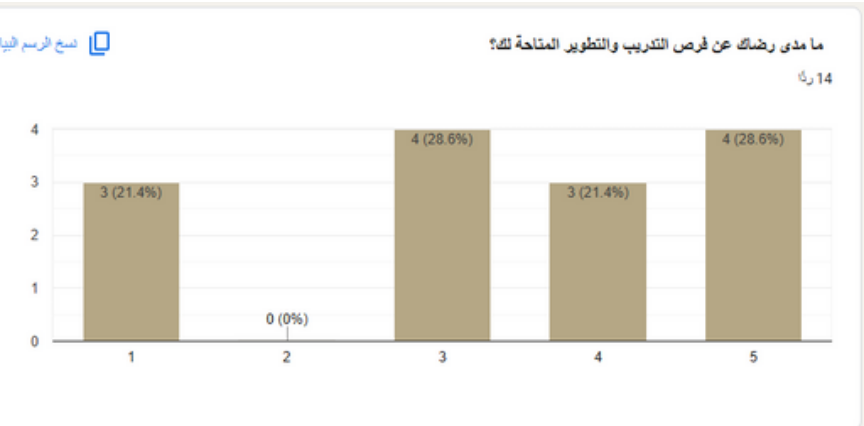
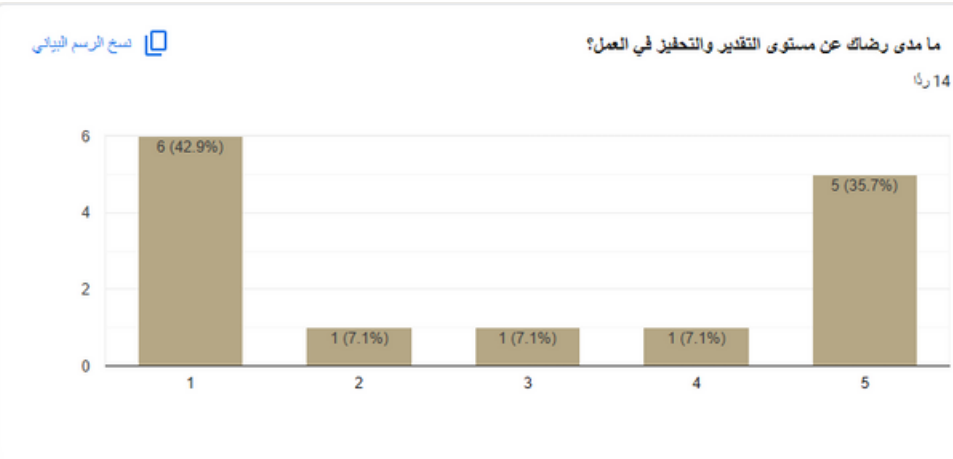
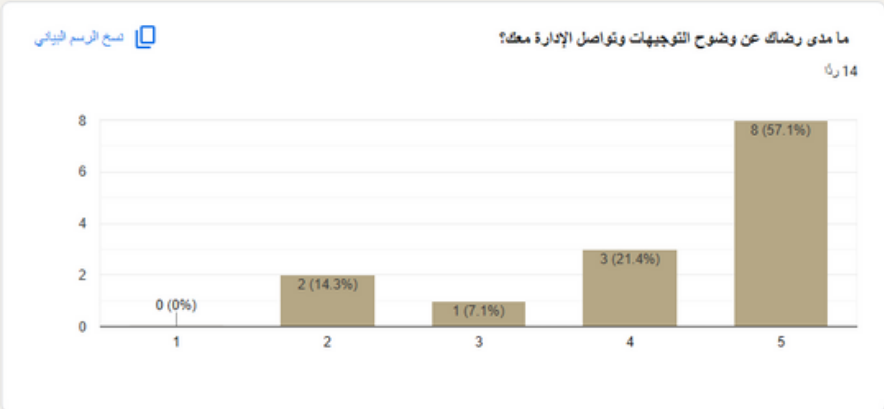
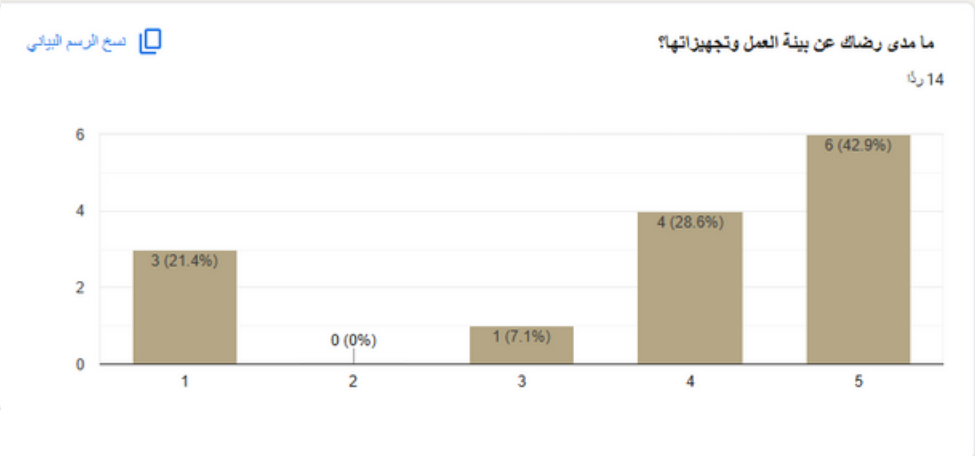
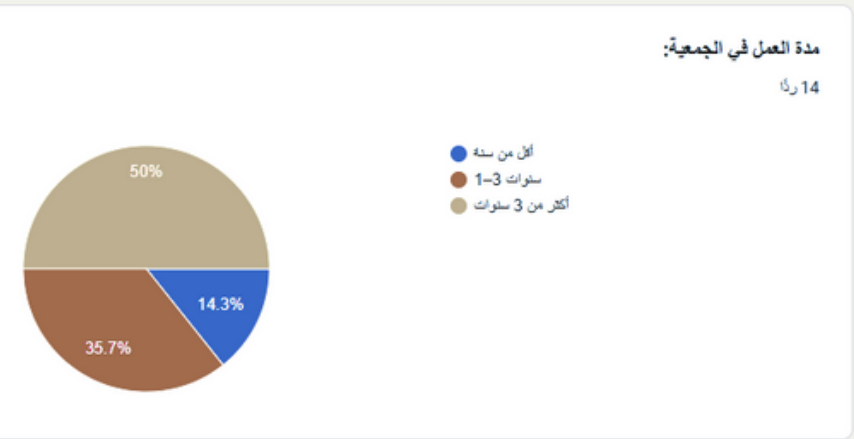
مستوى الرضا العام: جيد إلى جيد جدًا

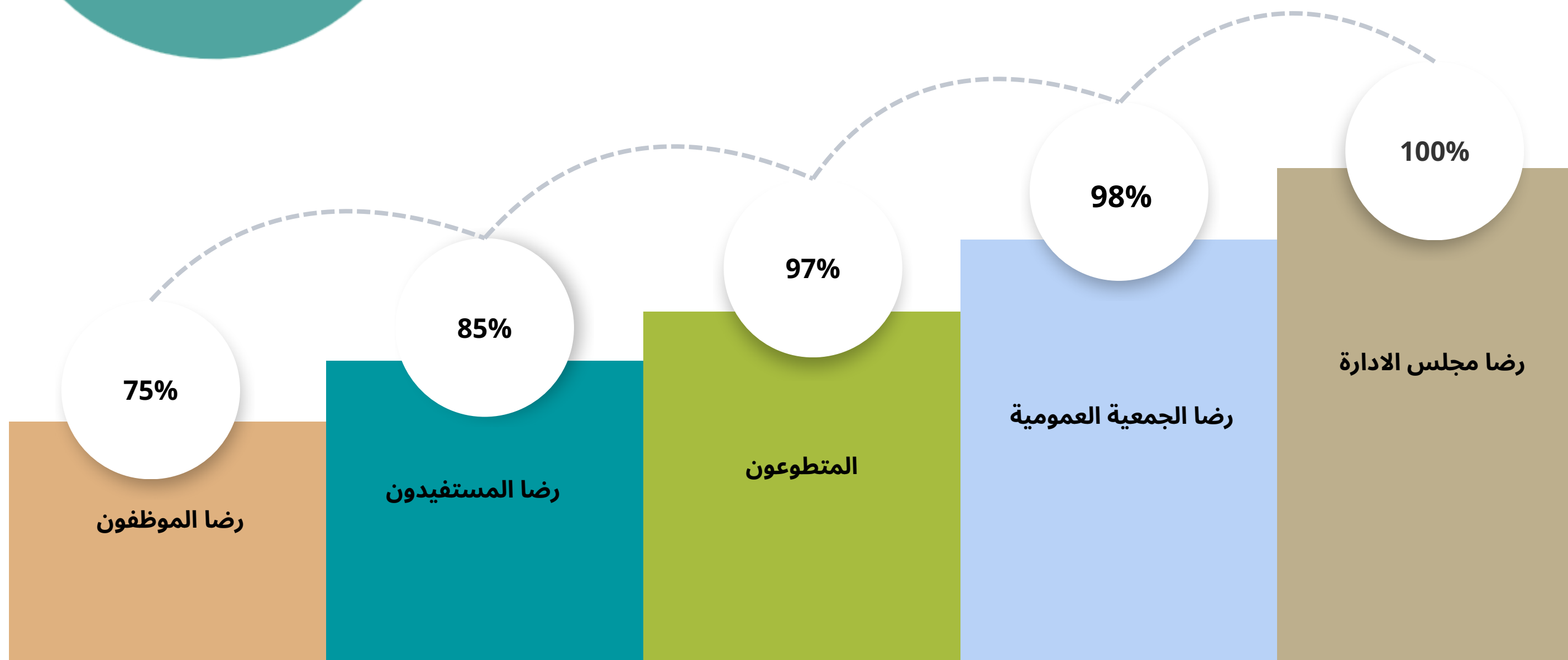
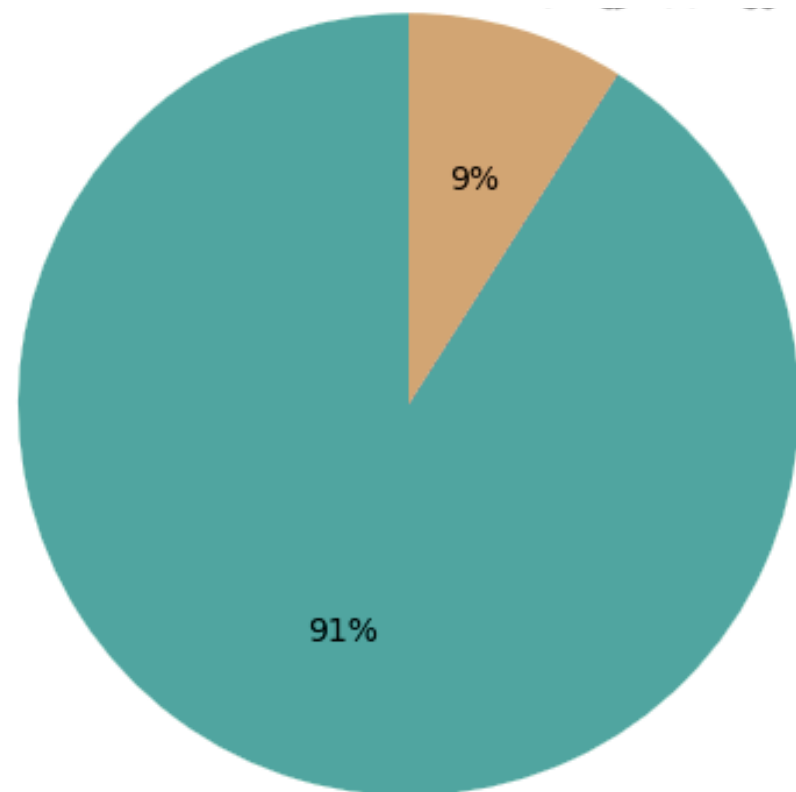


تحليل قياس رضا الموظفين

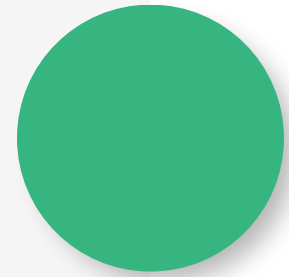
السؤال	عدد الاجابات	تفاصيل الاجابات
مدة العمل في الجمعية	14	أقل من عام (2) - من عام الى ثلاث اعوام (5) - أكثر من ثلاث اعوام (7)
ما مدى رضاك عن بيئة العمل وتجهيزاتها؟	14	راض جدا (6) - متوسط الرضا (5) - غير راض (3)
ما مدى رضاك عن وضوح التوجيهات وتواصل الإدارة معك؟	14	راض جدا (8) - متوسط الرضا (8)
ما مدى رضاك عن توزيع المهام ووضوح الأدوار الوظيفية؟	14	راض جدا (9) - متوسط الرضا (2) - غير راض (3)
ما مدى رضاك عن مستوى التقدير والتحفيز في العمل؟	14	راض جدا (5) - متوسط الرضا (3) - غير راض (6)
ما مدى رضاك عن فرص التدريب والتطوير المتاحة لك؟	14	راض جدا (4) - متوسط الرضا (7) - غير راض (3)
ما مدى رضاك عن مستوى التعاون بينك وبين زملائك؟	14	راض جدا (9) - متوسط الرضا (5)
ما مدى شعورك بالاستقرار والأمان الوظيفي؟	14	راض جدا (3) - متوسط الرضا (7) - غير راض (4)
هل تنصح بالعمل في الجمعية لشخص آخر؟	14	نعم (6) - ربما (3) - لا (5)
ما مدى شعورك بالانتماء للجمعية؟	14	لديهم انتماء عالي (7) - لديهم انتماء متوسط (5) - ليس لديهم انتماء (2)
ما مدى رضاك العام عن العمل في الجمعية؟	14	راض جدا (6) - متوسط الرضا (6) - غير راض (2)
ما أبرز نقاط القوة في بيئة العمل الحالية؟	14	أظهرت نتائج الاستبيان أن بيئة العمل تتميز بروح التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين، ووضوح الهيكل التنظيمي وتحديد المسؤوليات، إضافة إلى وجود دعم ومساندة من الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة. كما برزت قوة الانتماء للعمل الخيري والشعور بالمسؤولية المجتمعية، ووجود كفاءات متميزة تعمل بروح الفريق الواحد، إلى جانب وضوح التوجيهات وسهولة التواصل الإداري، مما يسهم في تعزيز الاستقرار الوظيفي وتحقيق الأهداف المؤسسية.
ما أهم الجوانب التي تقترح تحسينها؟	14	تركزت مقترحات الموظفين على مراجعة سلم الرواتب والحوافز بما يتناسب مع تكاليف المعيشة وطبيعة العمل، لما لذلك من أثر مباشر على الاستقرار الوظيفي واستدامة الكفاءات. كما أشاروا إلى أهمية تعزيز التحفيز المادي والمعنوي، وتطوير فرص التدريب والتأهيل المهني. وشملت المقترحات أيضاً تحسين وتجهيز بيئة العمل، خصوصاً في بعض الأقسام، وزيادة عدد الكوادر في الإدارات التي تعاني من ضغط العمل، إلى جانب الاستمرار في تطوير الأنظمة والإجراءات ورفع كفاءة التواصل الداخلي.
مساحة حرة لاضافة اي مقترحات اخرى	14	اقترح الموظفون الاستمرار في تعزيز رضا الموظفين لما له من أثر مباشر على رفع الإنتاجية وتحسين الأداء العام، مع التركيز على تطوير بيئة العمل وجعلها أكثر جاذبية وداعمة. كما أشاروا إلى أهمية مواءمة التطوير المؤسسي مع رؤية المملكة 2030، والاستثمار في تدريب الموظفين وتحديث مهاراتهم بشكل مستمر. وشملت المقترحات أيضاً تحسين مبادرات التحفيز، والاهتمام بالجوانب الترفيهية والتحفيزية داخل بيئة العمل، بما يسهم في رفع الروح المعنوية وتعزيز الانتماء المؤسسي.

تحليل قياس رضا الموظفين

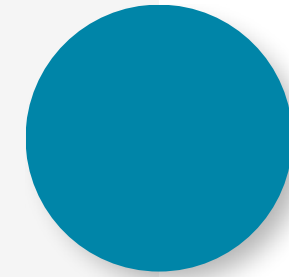




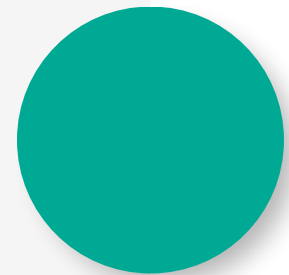
التوصيات



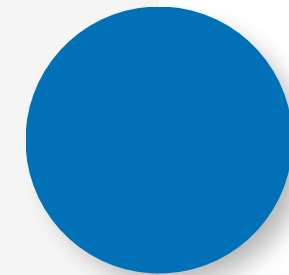
تطوير برامج تحفيز الموظفين والمتطوعين



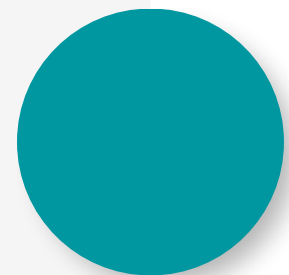
إعداد خطة تحسين مبنية على نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة



تحسين آليات الدعم للمستفيدين وربطها بالأثر



تعزيز الشراكات والدعم المؤسسي



توثيق نتائج القياس ضمن تقارير الحوكمة والجودة المؤسسية



استهداف الجهات الداعمة والمانحة بقياس رضا مخصص في الدورة القادمة

وانطلاقًا من نتائج هذا التقرير، نؤكد التزامنا المستمر بتحسين الأداء
وتعزيز مستوى الرضا، سائلين الله التوفيق والسداد في تقديم ما يحقق
الأثر الإيجابي المستدام

 0500509842

 @info@ber-turabah.org.sa

 www.reallygreatsite.com

