



قياسات الرضا



أولاً

قياس رضا المستفيدين

المحور	المتوسط المرجح	الرضا %
المحور الأول - التسجيل وتقديم الطلب	4.54	90.8%
المحور الثاني - الخدمات المقدمة وفريق عمل الجمعية	4.50	90.0%
المحور الثالث - الاتصال والتواصل	4.45	89.0%
الرضا العام (Overall Satisfaction)	4.50	89.9%

المحور الأول : التسجيل وتقديم الطلب

م	العبرة	الرضا %
١	سهولة الوصول للجمعية ومعرفتك بخدماتها	٪٩١,٩
٢	نموذج تسجيل المستفيد	٪٩١,٥
٣	تواصل قسم الرعاية (الباحث الاجتماعي)	٪٩٠,٧
٤	الشفافية ووضوح الإجراءات	٪٩٠,٦
٥	زيارة الباحث وأسلوبه في الزيارة	٪٩٢,٩
٦	الزمن المستغرق في الرد عليكم	٪٨٩,٣
٧	ميثاق الخدمات (الحقوق والواجبات)	٪٨٨,٦

٪٩٠,٨

المحور الثاني : الخدمات المقدمة وفريق عمل الجمعية

م	العبرة	الرضا %
١	التعريف بالخدمات والبرامج المقدمة	٨٩,٥%
٢	تلبية الأنشطة والبرامج المقدمة لاحتياجاتكم وتوقعاتكم	٨٨,٤%
٣	تنوع الخدمات المقدمة	٨٩,٣%
٤	زمن تقديم الخدمة / البرنامج اليومي	٨٧,٩%
٥	مرونة إجراءات العمل بالجمعية	٩٠,٠%
٦	المشورة والدعم الفني المقدم من المشرفين	٨٨,٩%
٧	أسلوب تعامل فريق الجمعية معكم	٩٣,٢%
٨	قدرة فريق الجمعية على إجابة الاستفسارات	٩١,٠%
٩	إجراءات وآليات تقديم الخدمات	٩٠,٣%
١٠	الشفافية والعدالة في الخدمات المقدمة	٩٠,٢%
١١	مقر الجمعية (صالات الانتظار، المواقف، الاستقبال)	٩١,٢%

٨٩,٩٨%

المحور الثالث : الإتصال والتواصل

م	العبرة	%الرضا
١	تواصل فريق الجمعية في حال نقص معلومات لإكمالها	٪٩١,٦
٢	تشجيع الجمعية لكم للتواصل (مقترحات، شكاوى، انطباعات)	٪٩٠,٣
٣	الاستماع للمقترحات التحسينية ومناقشتها معكم	٪٨٩,٠
٤	التجاوب مع الشكاوى ومعالجتها	٪٨٧,٧
٥	الزمن المستغرق في الرد على الشكاوى والاستفسارات	٪٨٧,٢
٦	سهولة الوصول والتواصل (الاستقبال، واتس اب، بريد اليكتروني، موقع اليكتروني، حسابات وسائط اجتماعية)	٪٨٩,٩
٧	إلمام الجمعية باحتياجاتكم المتجددة	٪٨٧,٤
٨	اطلاعتكم بأخبار الجمعية والخدمات الجديدة	٪٨٨,٠

٪٨٩,٠



ثانيًا

قياس الرضا الوظيفي

المحور	الرضا الوظيفي %
المحور الأول: قيادة الجمعية والرئيس المباشر	85.3%
المحور الثاني: التواصل وعلاقات العمل	88.0%
المحور الثالث: نظم، إمكانات وبيئة العمل	83.1%
المحور الرابع: المزايا والخدمات المقدمة	79.4%
الرضا العام العام (Overall satisfaction)	83.9%

المحور الأول : قيادة الجمعية والرئيس المباشر

م	العبرة	% الرضا
١	توضيح التوجه الاستراتيجي بغاية الجمعية	٪٨٨,٥
٢	إدارة التغيير والتحول والتعريف بالجمعية	٪٨٥,٨
٣	التذكير بالاستراتيجية، الرؤية والقيم المؤسسية	٪٨٨,٨
٤	بناء وتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار	٪٨٦,٥
٥	تحفيز التعلم وتشجيع التحسين المستمر	٪٨٧,٧
٦	التقدير والاعتراف بالأداء الباهر والمجهود المتفوق	٪٨٢,٧
٧	بناء وتطوير الثقافة المؤسسية المحفزة للإنجاز	٪٨٢,٧
٨	الاشراك في اتخاذ القرار	٪٧٩,٦
٪٨٥,٣		

المحور الثاني : التواصل وعلاقات العمل بالجمعية

م	العبارة	الرضا %
١	تشجيع وتبادل التغذية الراجعة لتحسين الأداء	٪٨٧
٢	العلاقات الاجتماعية مع فريق العمل	٪٩٣
٣	التواصل بين الموظفين	٪٩٢
٤	قنوات ووسائل التواصل	٪٩٠
٥	تمكين تبادل المعرفة والدروس المستفادة	٪٨٧
٦	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	٪٧٧
٧	التعاون و روح الفريق	٪٨٦
٨	الاحتفاء بالإنجازات	٪٩١

٪٨٨

المحور الثالث : نظم، إمكانات وبيئة العمل

م	العبارة	الرضا %
١	التدريب والتطوير الوظيفي	٪٨١,٥
٢	تكامل التدريب مع الاحتياجات الوظيفية	٪٧٨,١
٣	تعريف العمليات والمنهجيات المستخدمة	٪٨١,٥
٤	شفافية ووضوح السياسات ونظم العمل	٪٨٦,٢
٥	تقييم الاداء الوظيفي	٪٨٥,٠
٦	توافر الموارد والأدوات اللازمة لإنجاز العمل	٪٨٤,٢
٧	الوصف الوظيفي ووضوح الأدوار	٪٨٥,٠
٨	بيئة العمل والمرافق	٪٨٣,١

٪٨٣,١

المحور الرابع : المزايا والخدمات المقدمة

م	العبارة	% الرضا
١	الرواتب والأجور	٪٧٧,٣
٢	خدمات التأمين الطبي و الرعاية الصحية	٪٧٤,٦
٣	تحقيق التوازن المناسب بين الحياة العملية و الشخصية	٪٧٧,٧
٤	المكافآت والحوافز	٪٧٦,٩
٥	الاجازات السنوية	٪٨٩,٦
٦	البدلات والعلاوات	٪٧٦,٢
٧	الانتداب	٪٧٩,٦
٨	النمو الوظيفي	٪٨٠,٨
٩	ساعات العمل	٪٧٧,٧
١٠	الدعم المقدم من الجمعية (خدمات إضافية)	٪٨٣,٥

٪٧٩,٤

ثانياً: المتطوعين

المحور	المتوسط المرجح	الرضا %
المحور الأول: الفرصة التطوعية و المهام التطوعية	٤,٥٣	٩٠,٦٠
المحور الثاني: نظم وبيئة وعلاقات العمل بالجمعية	٤,٥٨	٩١,٥٩
الرضا العام للمتطوعين (Overall Satisfaction)	4.55	٩١.09

المحور الأول : الفرصة التطوعية والمهام التطوعية

م	العبارة	% الرضا
١	وضوح دليل المتطوع والميثاق الاخلاقي للمتطوع	٪٩٢,٣
٢	تنوع الفرص التطوعية	٪٨٨,٩
٣	مناسبة الفرصة التطوعية	٪٨٩,١
٤	سهولة الحصول على الفرص التطوعية	٪٨٥,٨
٥	التعريف بالجمعية ووحدة التطوع	٪٩٢,٣
٦	التعريف العمليات والمنهجيات وأساليب العمل المستخدمة	٪٨٩,١
٧	تحفيز التعلم وتشجيع التحسين المستمر	٪٩٠,٧
٨	وضوح الأدوار المطلوبة	٪٨٩,٩
٩	تطابق العمل الذي قمت به مع الإعلان عن الفرصة التطوعية	٪٨٩,٦
١٠	أسلوب التعامل بالجمعية	٪٩٤,٧
١١	الدعم والمساندة المقدمة من الزملاء	٪٩٣,٧
١٢	مناسبة مواعيد ساعات التطوع بالجمعية	٪٩١,١
١٣	توافر الموارد والأدوات اللازمة لإنجاز العمل	٪٩٠,٧

٪٩٠,٦

المحور الثاني : نظم وبيئة وعلاقات العمل بالجمعية

م	العبرة	%الرضا
١	التقدير والاعتراف بالأداء الباهر و الاحتفاء بالإنجازات	٪٩٢,٦
٢	العلاقات الاجتماعية مع فريق عمل الجمعية	٪٩٢,٧
٣	تشجيع وتقديم التغذية الراجعة حول تجربتك التطوعية	٪٩٢,٠
٤	التواصل الداخلي	٪٩١,٧
٥	قنوات ووسائل التواصل	٪٩٣,٦
٦	تمكين تبادل المعرفة والدروس المستفادة والتعلم	٪٩١,٥
٧	التعاون وروح الفريق	٪٩٢,٤
٨	شفافية ووضوح السياسات ونظم العمل التطوعية	٪٨٩,٨
٩	وضوح آلية تقييم الأداء	٪٩٠,٢
١٠	بيئة العمل والمرافق بالجمعية	٪٩١,١
١١	التدريب والتطوير المعرفي	٪٨٩,٩

٪٩١,٦



ثالثاً

قياس رضا الشركاء

أولاً: المتبرعون

الرضا %	العبارة	م
٪٩٧,٣	تعدد وسائل الدفع	١
٪٩٢,٤	الاتصال والتواصل	٢
٪٩٣,٣	وضوح الرد على الاستفسارات والشكاوى	٣
٪٩٢,٩	تشجيعكم على تقديم مقترحات لتطوير الخدمات والجمعية	٤
٪٩٣,٣	زمن استجابة الجمعية لاستفساراتكم, شكاويكم ومقترحاتكم	٥
٪٩٣,٨	تعاون فريق الجمعية	٦
٪٩١,٦	اطلاعكم على أخبار الجمعية والخدمات الجديدة	٧
٪٩٥,١	السمعة والصورة الذهنية للجمعية	٨
٪٩٢,٤	الشفافية	٩
٪٩٠,٢	خدمات ما بعد التبرع	١٠
		٪٩٣,٢

ثانياً: كافل اليتيم

رضا كافل اليتيم %	العناصر
٪٧٩,٦	الحصول على معلومات عن الايتام المكفولين
٪٩١,١	مناسبة مبلغ الكفالة
٪٩٥,٠	تعدد وسائل الدفع
٪٨٨,١	الاتصال والتواصل
٪٨٩,١	وضوح الرد على الاستفسارات والشكاوى
٪٨٧,٠	تشجيعكم على تقديم مقترحات لتطوير الخدمات والجمعية
٪٨٩,٦	زمن استجابة الجمعية لاستفساراتكم ومقترحاتكم
٪٩٠,٦	تعاون فريق الجمعية
٪٩٠,٩	اطلاعكم على أخبار الجمعية والخدمات الجديدة
٪٩٢,٦	السمعة والصورة الذهنية للجمعية
٪٩١,٥	وضوح الجمعية في التعامل معكم
٪٨٩,٦	الرضا العام (Overall Satisfaction)

ثالثاً : الشركاء والمؤسسات المانحة

لرضا الشركاء (المؤسسات المانحة) %	المتوسط المرجح	المحور
91.6%	4.58	المحور الأول - إدارة الشراكة
92.2%	4.61	المحور الثاني الاتصال وفريق عمل الجمعية
91.9%	4.59	الرضا العام للمتطوعين (Overall satisfaction)

المحور الثاني : الاتصال وفريق عمل الجمعية

الرضا %	العبرة	م
90,7%	مواعيد وصول التقارير الدورية (تقارير الإنجاز)	١
93,3%	التنسيق ، المتابعة والتواصل	٢
94,7%	تفاعل الجمعية مع مقترحاتكم لتطوير الشراكة	٣
89,3%	الاشعار بالمستجدات في الشراكة	٤
90,7%	تقييم الشراكة من قبل الجمعية وتزويدكم بالتغذية الراجعة	٥
92,0%	مستوى تعاون فريق الجمعية	٦
94,7%	شفافية الشراكة و وضوح خطط التعاون ومجالاته	٧

92,2%



رابعاً

قياس انطباعات المجتمع

الرضا العام Overall Satisfaction للمجتمع:

الرضا %	المحور
٪٨٧,٨	المشاركة في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية (تحقيق رؤية ٢٠٣٠)
٪٨٧,٥	الأثر و الدور المجتمعي المتمثل في خدمة الأيتام
٪٨٧,٥	المحافظة على البيئة الخضراء وترشيد الاستهلاك للطاقة والمياه
٪٨٨,٥	الظهور الإعلامي للجمعية والتعريف بأنشطتها وانجازاتها
٪٨٧,١	المشاركة في فعاليات التثقيف وحملات التوعية المجتمعية
٪٨٥,٨	المبادرات المجتمعية
٪٩٠,٢	قنوات الاتصال والتواصل مع المجتمع
٪٨١,٤	المشاركة في تدريب الطلاب والمتطوعين
٪٨٠,٧	الإفصاح عن الوظائف والأداء المالي والشفافية
٪٩٢,٥	السمعة والصورة الذهنية للجمعية
86.9%	الرضا العام (Overall Satisfaction)



خامسًا

قياس رضا الموردين

المحور	المتوسط المرجح	لرضا الموردين %
المحور الأول: اجراءات التوريد	4.76	95.2%
المحور الثاني الاتصال وفريق عمل الجمعية	4.73	94.5%
الرضا العام للمتطوعين (Overall satisfaction)	4.74	94.9%

المحور الأول : اجراءات التوريد

م	العبرة	% الرضا
١	وضوح إجراءات و طلبات الجمعية	٪٨٨,٠
٢	الالتزام بسداد الدفعات و الاستحقاقات المالية	٪١٠٠,٠
٣	الإجراءات المالية بالجمعية	٪٩٦,٠
٤	سرعة انتهاء المعاملات	٪٩٦,٠
٥	وضوح الجمعية في التعامل معكم	٪٩٦,٠

٪٩٥,٢

المحور الثاني : الاتصال وفريق عمل الجمعية

م	العبارة	% الرضا
١	المرونة في التعامل	٪١٠٠,٠
٢	الاستجابة للمقترحات التطويرية	٪٩٢,٠
٣	الرد على الاستفسارات والشكاوى	٪٩٦,٠
٤	لتنسيق والمتابعة	٪٩٦,٠
٥	تحقيق توقعاتكم	٪٩٢,٠
٦	فريق عمل الجمعية	٪٩٢,٠
٧	الاطلاع على منجزات واخبار الجمعية	٪٩٢,٠
٨	الاتصال والتواصل	٪٩٦,٠

٪٩٤,٠



سادساً

قياس رضا الجهات الإشرافية

89.5%	4.47	المحور الأول: الحوكمة والاستدامة
87.3%	4.36	المحور الثاني: الإدارة والتواصل
88%	4.42	الرضا العام للإدارة العليا (Overall satisfaction)

العضوية	المحور الأول: الحوكمة والاستدامة	المحور الثاني: الإدارة والتواصل	رضا الجهات الاشرافية
الجمعية العمومية	88.9%	86.9%	87.8%
مجلس الإدارة	90.8%	87.3%	88.9%
الرضا العام			88.4%

المحور الأول : الحوكمة والاستدامة

م	العبرة	الرضا %
١	المسؤولية البيئية والاجتماعية والاقتصادية (الاسهام في تحقيق رؤية ٢٠٣٠)	٩٣,٣%
٢	الإفصاح الشفافية	٩٢,١%
٣	السلوك الأخلاقي للجمعية	٩٦,٤%
٤	الاستدامة المالية والبشرية للجمعية.	٩٠,٣%
٥	السلامة المالية	٩١,٥%
٦	إدارة المخاطر والامتثال	٨٦,٧%
٧	الظهور الإعلامي للجمعية	٨٤,٨%
٨	القدرة على الاستشراف والتنبؤ بالأداء المستقبلي	٨٠,٦%

٨٩,٥%

المحور الثاني : الاتصال والتواصل

م	العبرة	% الرضا
١	تنفيذ القرارات والتوصيات حسب اطرها الزمنية	٪٩٠,٣
٢	انتظام التقارير الدورية	٪٨٨,٥
٣	انتظام الاجتماعات	٪٩١,٥
٤	تقديم الحلول المبتكرة لتطوير الجمعية	٪٨١,٨
٥	توقيت تقديم المعلومات	٪٨٦,١
٦	دقة المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات	٪٨٣,٠
٧	آليات وقنوات التواصل	٪٩٠,٩
٨	الالتزام بالموازنات المالية	٪٨٩,٧
٩	الالتزام بتنفيذ الاستراتيجية	٪٨٣,٦

٪٨٧,٣



055 385 1919



www.abna.sa



[abna_sa](https://www.instagram.com/abna_sa)