



قياس رضى الشركاء

لجمعية البيضاء لدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالرياض لعام ٢٠٢٥ م

إن غاية التطور الاستراتيجي لجمعية البيضاء هو تحقيق تطلعات أصحاب المصلحة في الجمعية، وينقسم الشركاء المتأثرون بعمل الجمعية الى شركاء رئيسيين وشركاء ثانويين وفقاً لتفاعلاتهم مع الجمعية. وإيماناً بأهمية أصحاب المصلحة في تجويد عمليات البناء الاستراتيجي للجمعية وتمتين العلاقات التشاركية مع كافة المتأثرين بالخطوة الاستراتيجية قام المعنيون لاستطلاع آراء الفئات المتأثرة بعمل الجمعية من خلال استبانات مغلقة ومفتوحة تقيس الرضى عن الخدمات المقدمة للفئة المستفيد وترصد اهم الاحتياجات والمطالب من الجمعية. وبناءً على ذلك فقد عمل القائمون على الخطوة الاستراتيجية على الوصول الى أربع فئات متأثرة بعمل الجمعية بشكل رئيس لقياس الرضا لديهم وهي:

- الفئة الأولى: أعضاء الجمعية العمومية
- الفئة الثانية: المستفيدين.
- الفئة الثالثة: الموظفون في الجمعية.
- الفئة الرابعة: المتطوعون.

وفيما يلي رصد لنتائج تحليل الرضا لأصحاب المصلحة من جمعية البيضاء للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالرياض لعام ٢٠٢٥ م:





مستوى الرضا لدى الجمعية العمومية

م	العنصر	مستوى الرضى
١	لدى علم برؤية ورسالة جمعية البيضاء وأهدافها بشكل واضح ومحدد	٪٨٤,٦
٢	تقوم الجمعية باطلاعي على الإنجازات التي تحققها بشكل دوري	٪٩٢,٣
٣	تغطي برامج الجمعية تطلعاتي كعضو جمعية عمومية	٪٧٦,٩
٤	لدى معرفة برامج الجمعية وأنشطتها	٪٨٤,٦
٥	لدى قناعة ببرامج الجمعية وأنشطتها	٪٨٤,٦
٦	يتواصل معي منسوبي الجمعية بشكل جيد	٪٨٩,٧
٧	أشعر بأن الجمعية بأن الجمعية تقوم بعمل جيد على المستوى المؤسسي	٪٨٢
٨	أشعر بأن الجمعية تقوم بعمل جيد على المستوى الاجتماعي	٪٨٤,٦
٩	تصليني تقارير الجمعية الدورية باستمرار	٪٨٧,١
١٠	تتسم تقارير الجمعية بالشفافية	٪٨٢
١١	تصليني دعوة الجمعية لمناسباتها بشكل دائم	٪٩٤,٤
١٢	أتمكن من التواصل مع مجلس الإدارة وموظفي الجمعية بكل يسر	٪١٠٠
١٣	يسهل علي تقديم المقترحات والملاحظات لمسؤولي الجمعية	٪٩٢,٣
١٤	أشعر بالرضا عن أداء الجمعية بشكل عام	٪٧٦,٩

عالية

متوسطة

منخفضة





مستوى الرضا لدى المستفيدين

م	العنصر	مستوى الرضى
١	لدى معرفة تامة ببرامج الجمعية وأنشطتها	٪٦٢
٢	تناسب الخدمات التي تقدمها الجمعية مع احتياجاتي	٪٦١,٦
٣	أشعر بأن الخدمة التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٪٦٤,٨
٤	أشعر بالرضا عن سلوك مقدمي الخدمة في الجمعية	٪٧٥,٢
٥	تستجيب الجمعية لطلبات المستفيدين بشكل سريع	٪٦٢,٧
٦	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بيسر وسهولة	٪٦٢
٧	تعمل الجمعية على استخدام التقنية في تقديم الخدمات للمستفيدين	٪٦٨,١
٨	يلتزم موظفين الجمعية حال تقديم الخدمة بالحفاظ على قيم عالية مثل: (الخصوصية، والمصداقية، والشفافية).	٪٨٤,٢
٩	تتميز برامج الجمعية وأنشطتها المقدمة للمستفيدين بالابتكار والاستدامة	٪٦٥,٢
١٠	يتم تفهم احتياجاتي وتلبيتها بشكل رائع من قبل الجمعية	٪٥٩,٨
١١	تتفاعل الجمعية مع الإعلام الجديد ومواقع التواصل بشكل جيد	٪٦٩,١
١٢	أشعر باهتمام منسوبي الجمعية وحرصهم أثناء تقديم الخدمات	٪٦٨,١
١٣	تتفاعل الجمعية بشكل رائع مع ملاحظاتي واقتراحاتي	٪٦٠,٥
١٤	أوصي الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية المتاحة	٪٧١,٣
١٥	أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل عام	٪٦٧



عالية
متوسطة
منخفضة



مستوى الرضى لدى الموظفين

م	العنصر	مستوى الرضى
١	لدي علم برؤية ورسالة جمعية البيضاء وأهدافها بشكل واضح ومحدد	٪٨٩,٥
٢	يلتزم الموظفون بالقيم المؤسسية للجمعية في العلاقات الداخلية والخارجية	٪٩١,٦
٣	يعد الهيكل التنظيمي فعال جداً في تحقيق أهداف الجمعية وغاياتها	٪٦٦,٦
٤	يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومحدد في الإدارات المختلفة للجمعية	٪٦٠,٤
٥	يوجد نظام أتمتة للإجراءات والمهام اليومية في الجمعية	٪٥٨,٣
٦	تعمل الجمعية على تعريف المجتمع ببرامجها وأنشطتها وخدماتها	٪٨٣,٣
٧	تبدع الجمعية في ابتكار خدمات جديدة باستمرار	٪٦٦,٦
٨	تحافظ الجمعية على سمعة مميزة في أوساط القطاع غير الربحي	٪٧٩,١
٩	تقوم الجمعية بتشجيع التواصل الفعال ودعم ألياته في بيئة العمل	٪٧٧
١٠	تدعم الجمعية المرونة في اتخاذ القرارات	٪٧٧
١١	لدي علم بكافة (حقوقى / واجباتى) كموظف في الجمعية	٪٧٥
١٢	يتم احترام الآراء وتقدير المقترحات التي اعرضها لمسؤولي الجمعية	٪٩١,٦
١٣	أشعر بأن مستوى الضغط الناجم عن العمل في الجمعية ضمن الحد الطبيعي	٪٦٢,٥
١٤	تلي مرافق الجمعية وخدماتها وتجهيزاتها حاجاتي بشكل مرض	٪٧٢,٩
١٥	أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي داخل الجمعية	٪٦٤,٥
١٦	تهتم إدارة الجمعية بالروح المعنوية للموظف	٪٧٧
١٧	الحوافز المالية في الجمعية بالروح المعنوية للموظف	٪٤١,٦
١٨	أشعر بوجود فرص تدريبية كافية للنمو المهني داخل الجمعية	٪٦٦,٦
١٩	تحافظ إدارة الجمعية على الموظفين المتميزين	٪٦٤,٥
٢٠	يتم تقييم أدائي الوظيفي وفق معايير واضحة وعادلة	٪٦٨,٧
٢١	أحصل على تغذية راجعة بعد تقييم إدائي في العمل	٪٦٨,٧
٢٢	يوجد تواصل جيد بيني وبين رئيسي المباشر في العمل	٪٩٧,٧
٢٣	يساعدني رئيسي المباشر في توضيح المهام المطلوبة من بشكل جيد	٪٩٣,٣
٢٤	اشعر بالرضا على العمل في الجمعية بشكل عام	٪٧٢,٩



عالية
متوسطة
منخفضة



مستوى الرضا لدى المتطوعين

م	العنصر	مستوى الرضى
١	أشعر على فرصة مناسبة للتطوع في الجمعية	٪٨٨,٨
٢	ساهمت تجربتي التطوعية في تعليم واكتساب خبرة جديدة	٪٨١,٤
٣	أجد معاملة جيدة من قبل فريق العمل	٪٩٤,٣
٤	أشعر بأن أدائي ومهاراتي تتطور بشكل رائع في الجمعية	٪٧٤
٥	أتلقي تشجيعاً من المشرفين والزلاء على العمل الجيد والتعلم المستمر	٪٨١,٤
٦	تساعدني بيئة العمل في الجمعية على الإنجاز والتميز	٪٧٧,٧
٧	تتميز الجمعية بنظام حوافز جيد للمتطوع	٪٧٤
٨	تحثني الجمعية بتفوق في أداء العمل واتقانه	٪٨٥,١
٩	أشعر بالحرية الكاملة في ممارسة مهمني التطوعية	٪٧٤
١٠	يتم تقييم تجربتي التطوعية وفق معايير واضحة وعادلة	٪٨٨,٨
١١	أحصل على تغذية راجعة بعد تقييم تجربتي التطوعية	٪٨١,٤
١٢	أرغب في العودة للعمل كمتطوع في الجمعية حال انقضاء مهمني التطوعية	٪٨١,٤
١٣	أوصي الآخرين بخوض تجربة التطوع في الجمعية	٪٨٨,٨
١٤	أشعر بالرضا عن تجربتي التطوعية في الجمعية بشكل عام	٪٨١,٤



عالية
متوسطة
منخفضة