



مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)



التقرير الشامل لنتائج استطلاعات قياس رضا أصحاب المصلحة لدى جمعية زمزم لعام 2021م

إعداد وتنفيذ



مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)

مقدم للسادة

جمعية زمزم للخدمات الصحية والتطوعية الخيرية



يناير 2022م

المحتويات

3	مقدمة
4	ملخص نتائج استطلاعات رضا أصحاب المصلحة 2022م
5	القسم الأول: استطلاع رضا المستفيدين من خدمات جمعية زمزم
21	القسم الثاني: استطلاع رضا العاملين في جمعية زمزم
65	القسم الثالث: استطلاع رضا المتطوعين في جمعية زمزم
84	القسم الرابع: استطلاع رضا المتبرعين لدى جمعية زمزم
97	القسم الخامس: استطلاع رضا مزودي الخدمة لدى جمعية زمزم
109	القسم السادس: استطلاع رضا الشركاء لدى جمعية زمزم
121	القسم السابع: استطلاع رأي أفراد المجتمع حول جمعية زمزم



مقدمة

تهتم جمعية زمزم للخدمات الصحية والتطوعية الخيرية بقياس رضا أصحاب المصلحة لديها، حيث تقوم جمعية زمزم بقياس رضا أصحاب المصلحة لديها بشكل سنوي، وحرصاً منها على تحقيق أعلى مستوى من الحيادية والشفافية فقد ارتأت جمعية زمزم في تنفيذ استطلاع قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2021م إلى تنفيذ هذه الاستطلاعات من خلال جهة استشارية خارجية، وتشرفنا في مركز أداة للاستشارات في تنفيذ هذا الاستطلاع بالتعاون مع جمعية زمزم، وبما يخدم تطلعات وأهداف جمعية زمزم من هذا الاستطلاع.

خلال مرحلة إعداد استبانات استطلاعات قياس رضا أصحاب المصلحة لدى جمعية زمزم؛ قام الفريق العلمي في مركز أداة للاستشارات بالاطلاع على الجهود السابقة لجمعية زمزم في تنفيذ استطلاعات قياس رضا العاملين، وكذلك الاطلاع على نقاط التحسين والتطوير التي تضمنتها التقارير التعقيبية لجوائز التميز المؤسسي التي شاركت فيها جمعية زمزم خلال السنوات الماضية، بالإضافة إلى مواءمة عبارات ومحاور استطلاع قياس رضا العاملين مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020م، كما حرص مركز أداة للاستشارات على الأخذ برأي الإدارة التنفيذية في جمعية زمزم حول مضمون عبارات ومحاور استبانات قياس رضا أصحاب المصلحة لدى جمعية زمزم لعام 2021م.

كان الإشراف العلمي والمتابعة لتنفيذ استطلاعات قياس رضا أصحاب المصلحة لدى جمعية زمزم لعام 2021م، من خلال فريق عمل وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في جمعية زمزم، حيث تم الاطلاع على مخرجات كل مرحلة من مراحل تنفيذ الاستطلاعات ومناقشتها مع الفريق العلمي في مركز أداة للاستشارات.



ملخص نتائج استطلاعات رضا أصحاب المصلحة 2021م

1 بلغ المعدل النسبي لرضا المستفيدين -عينة الاستطلاع- من خدمات وبرامج جمعية زمزم لعام 2021م (96.0%).

2 بلغ المعدل النسبي لرضا العاملين -عينة الاستطلاع- في جمعية زمزم لعام 2021م (70.0%).

3 بلغ المعدل النسبي لرضا المتبرعين -عينة الاستطلاع- لبرامج جمعية زمزم لعام 2021م (94.0%).

4 بلغ المعدل النسبي لرضا المتطوعين -عينة الاستطلاع- في برامج وأنشطة جمعية زمزم لعام 2021م (98.0%).

5 بلغ المعدل النسبي لرضا مزودي الخدمة -عينة الاستطلاع- لدى جمعية زمزم لعام 2021م (86.0%).

6 بلغ المعدل النسبي لرضا شركاء جمعية زمزم -عينة الاستطلاع- لعام 2021م (88.0%).

7 اتفق (76.8%) من أفراد المجتمع -عينة الاستطلاع- على أن زمزم تحظى بسمعة طيبة بين أفراد المجتمع.



مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)



القسم الأول: استطلاع رضا المستفيدين من خدمات جمعية زمزم



أولاً: ملخص نتائج الاستطلاع

1 بلغ المعدل النسبي للرضا العام لدى المستفيدين من الخدمات الصحية المقدمة من جمعية زمزم (96.0%)

2 (84.1%) من المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم من سكان مدينة جدة

3 (97.0%) من المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم حصلوا على الخدمة خلال فترة (48) ساعة فأقل

4 (95.1%) من المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم أكدوا على أن الخدمة الصحية التي قُدمت لهم تلبي احتياجاتهم

5 (94.6%) هو مستوى تقييم المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للخدمة الصحية التي تم الحصول عليها

ثانياً: نتائج الاستطلاع

شارك في استطلاع قياس رضا المستفيدين لعام 2021م (1,272) مستفيداً من خدمات جمعية زمزم، وشكلوا ما نسبته (9.2%) من إجمالي عدد المستفيدين لعام 2021م البالغ (13,807) مستفيداً.

المجموع		الجنس				المستفيدون من خدمات جمعية زمزم
		إناث		ذكور		
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
100%	13805	60.7%	8382	39.3%	5423	العدد الكلي
100%	1272	65.0%	827	35.0%	445	عدد المشاركين في الاستطلاع

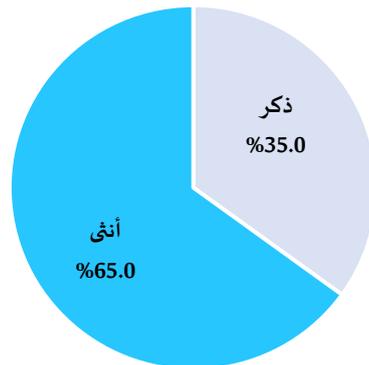
1. نتائج البيانات الأساسية للمستفيدين من خدمات البرامج الصحية

تمثلت نتائج البيانات الأساسية للمستفيدين من خدمات البرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم كالاتي:

- المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب جنس المستفيد

النسبة المئوية	التكرار	جنس المستفيد
35.0%	445	ذكر
65.0%	827	أنثى
100%	1272	المجموع

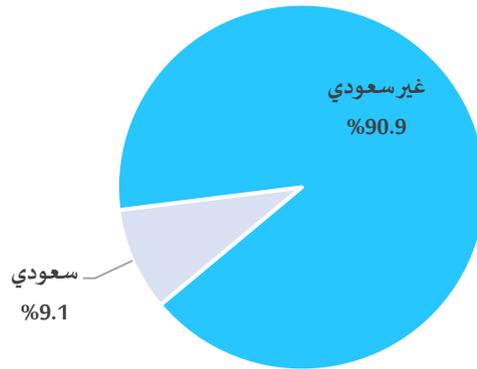
التوزيع النسبي للمستفيدين حسب جنس المستفيد



• المستخدمين (عينة الاستطلاع) حسب الجنسية

النسبة المئوية	التكرار	الجنسية
9.1%	116	سعودي
90.9%	1156	غير سعودي
100%	1272	المجموع

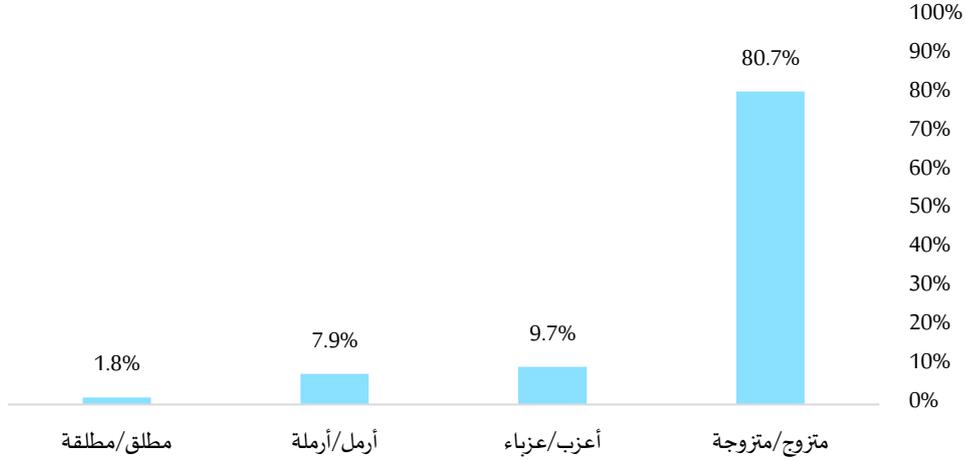
التوزيع النسبي للمستخدمين (عينة الاستطلاع) حسب الجنسية



• المستخدمين (عينة الاستطلاع) حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
80.7%	1026	متزوج/متزوجة
9.7%	123	أعزب/عزباء
7.9%	100	أرمل/أرملة
1.8%	23	مطلق/مطلقة
100%	1272	المجموع

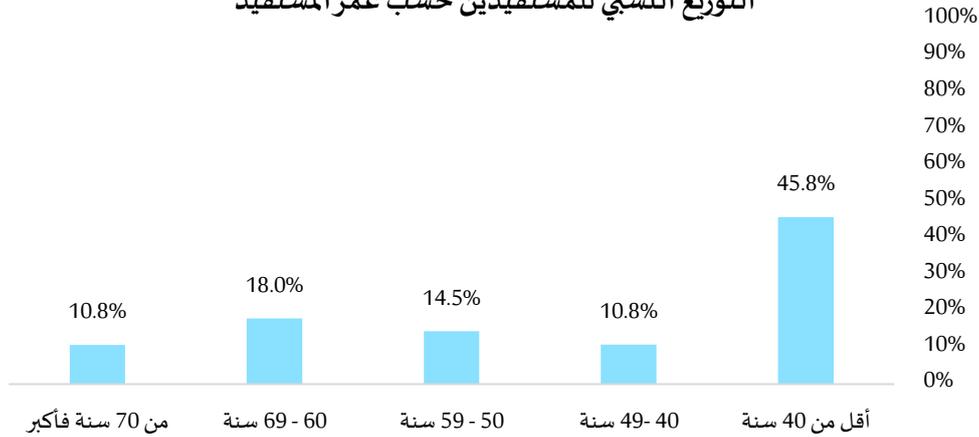
التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب الحالة الاجتماعية



المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب عمر المستفيد

النسبة المئوية	التكرار	عمر المستفيد
45.8%	583	أقل من 40 سنة
10.8%	138	40 - 49 سنة
14.5%	185	50 - 59 سنة
18.0%	229	60 - 69 سنة
10.8%	137	من 70 سنة فأكثر
100%	1272	المجموع
متوسط عمر المستفيد 44.6 سنة		

التوزيع النسبي للمستفيدين حسب عمر المستفيد

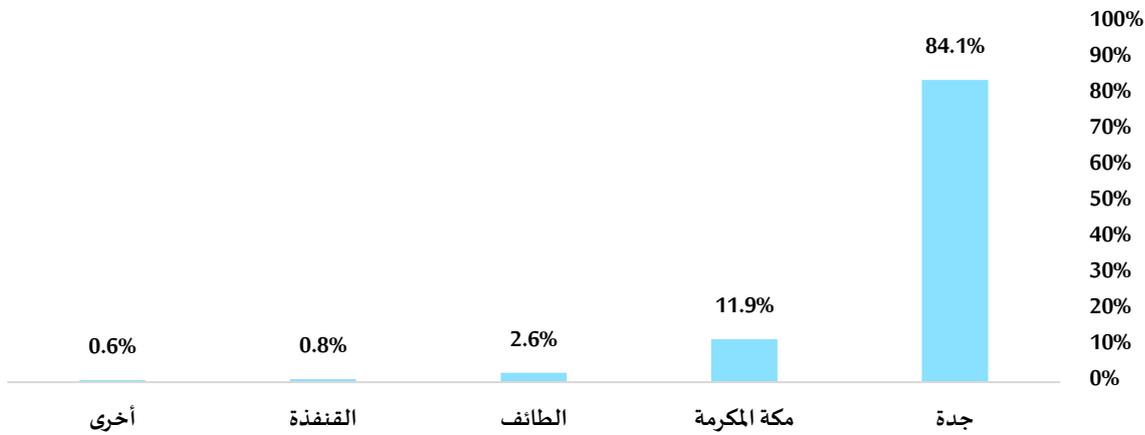


• المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب مكان سكن المستفيد (المدينة)

النسبة المئوية	التكرار	سكن المستفيد (المدينة)
84.1%	1070	جدة
11.9%	152	مكة المكرمة
2.6%	33	الطائف
0.8%	10	القنفذة
0.6%	7	أخرى*
100%	1272	المجموع

*تشمل: (الرياض، الدمام، رابغ، جازان، وادي الدواسر.. الخ)

التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب مكان سكن المستفيد (المدينة)



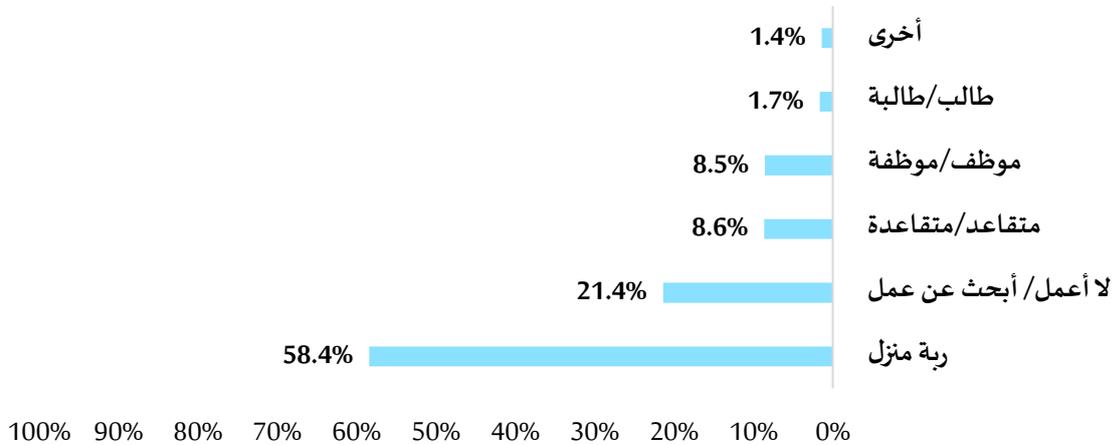
أما بخصوص توزيع العدد الكلي للمستفيدين من الخدمات التي تقدمها جمعية زمزم لعام 2021م على حسب المدينة، فإن الإحصائيات المتوفرة لدى قطاع البرامج الصحية في جمعية زمزم تشير إلى الآتي:

النسبة المئوية	التكرار	مدينة سكن المستفيدين (الكلي)
66.3%	9155	جدة
28.4%	3922	مكة المكرمة
3.8%	526	الطائف
1.1%	145	القنفذة
0.4%	54	أخرى
100%	13805	المجموع

• المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب الحالة العملية للمستفيد

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العملية للمستفيد
58.4%	743	ربة منزل
21.4%	272	لا أعمل / أبحث عن عمل
8.6%	110	متقاعد/متقاعدة
8.5%	109	موظف/موظفة
1.7%	21	طالب/طالبة
1.4%	17	أخرى
100%	1272	المجموع

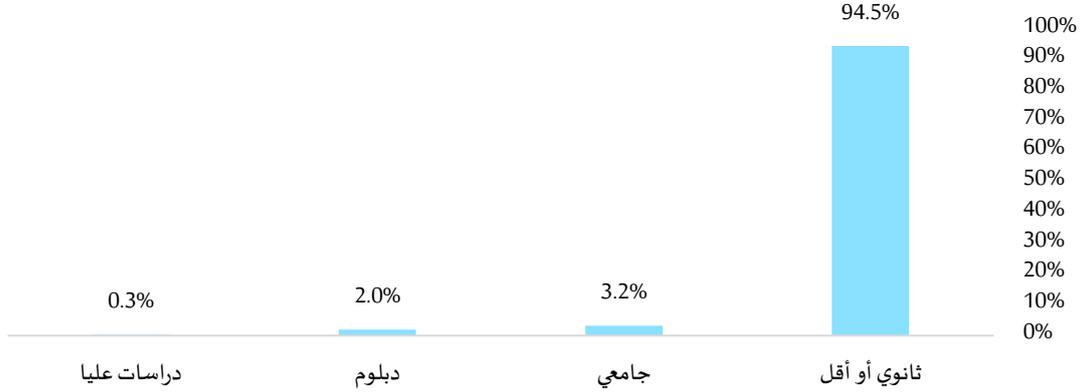
التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب الحالة العملية للمستفيد



• المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
94.5%	1202	ثانوي أو أقل
3.2%	41	جامعي
2.0%	25	دبلوم
0.3%	4	دراسات عليا
100%	1272	المجموع

التوزيع النسبي للمستفيدين حسب المؤهل العلمي

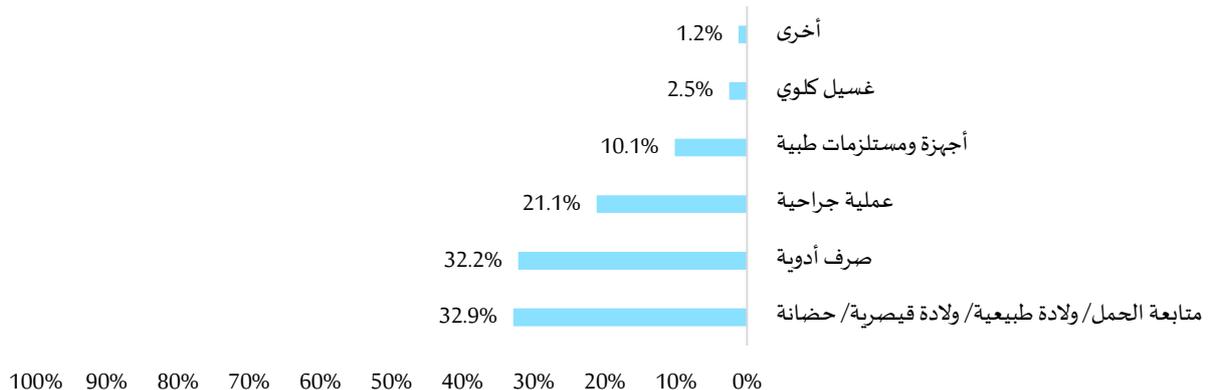


- المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب الخدمة الصحية التي حصلوا عليها مؤخراً من خلال الدعم الذي قدمته لهم جمعية زمزم

النسبة المئوية	التكرار	الخدمة الصحية التي حصلوا عليها مؤخراً
32.9%	418	متابعة الحمل/ ولادة طبيعية/ ولادة قيصرية/ حضانة
32.2%	409	صرف أدوية
21.1%	269	عملية جراحية
10.1%	129	أجهزة ومستلزمات طبية
2.5%	32	غسيل كلوي
1.5%	15	أخرى
100%	1272	المجموع

التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب الخدمة الصحية التي حصلوا عليها مؤخراً من خلال

الدعم الذي قدمته لهم جمعية زمزم



• المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب المدة الزمنية التي تلقوا خلالها الرد من جمعية زمزم

النسبة المئوية	التكرار	المدة الزمنية التي تلقوا خلالها الرد من جمعية زمزم
48.3%	614	أقل من (24) ساعة
48.7%	620	من (24) ساعة إلى (48) ساعة
3.0%	38	أكثر من (48) ساعة
100%	1272	المجموع

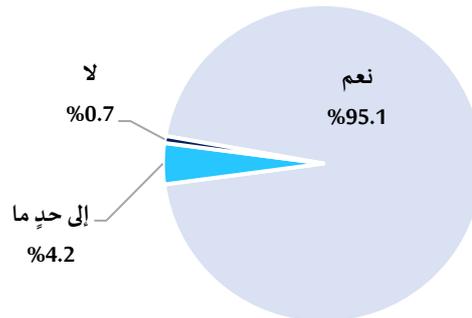
التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب المدة الزمنية التي تلقوا خلالها الرد من جمعية زمزم



• المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب تلبية الخدمة الصحية لاحتياجاتهم

النسبة المئوية	التكرار	هل الخدمة الصحية تفي باحتياجات؟
95.1%	1210	نعم
4.2%	53	إلى حدٍ ما
0.7%	9	لا
100%	1272	المجموع

المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب تلبية الخدمة الصحية لاحتياجاتهم



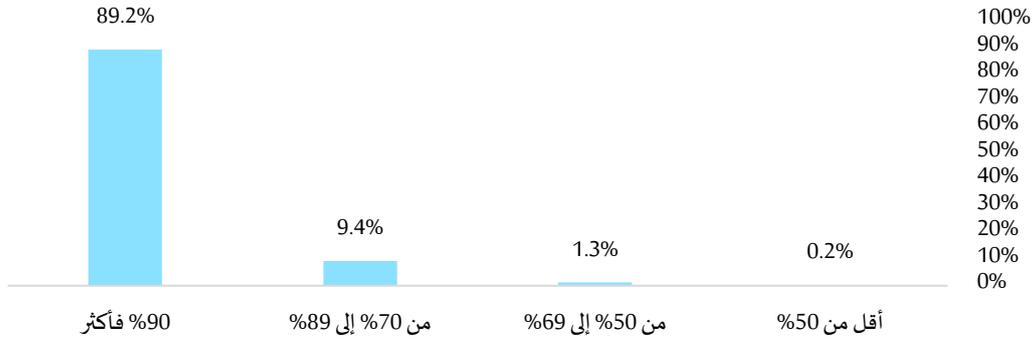
2. النتائج المتعلقة بتجربة المستفيد

جاءت النتائج المتعلقة بتجربة المستفيدين من الخدمات الصحية للمستفيدين في جمعية زمزم كالآتي:

- المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب تقييمهم لمستوى الخدمة الصحية التي تم تقديمها لهم

النسبة المئوية	التكرار	تقييم مستوى الخدمة الصحية المقدمة لهم
0.2%	2	أقل من 50%
1.3%	16	من 50% إلى 69%
9.4%	119	من 70% إلى 89%
89.2%	1135	90% فأكثر
100%	1272	المجموع
94.6%		المتوسط الحسابي لتقييم مستوى الخدمة الصحية

التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب تقييمهم لمستوى الخدمة الصحية التي تم تقديمها لهم



- المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب تشجيعهم لغيرهم للاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم

النسبة المئوية	التكرار	هل تشجع غيرك بالاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم؟
99.0%	1259	نعم
1.0%	13	إلى حد ما
0.0%	0	لا
100%	1272	المجموع

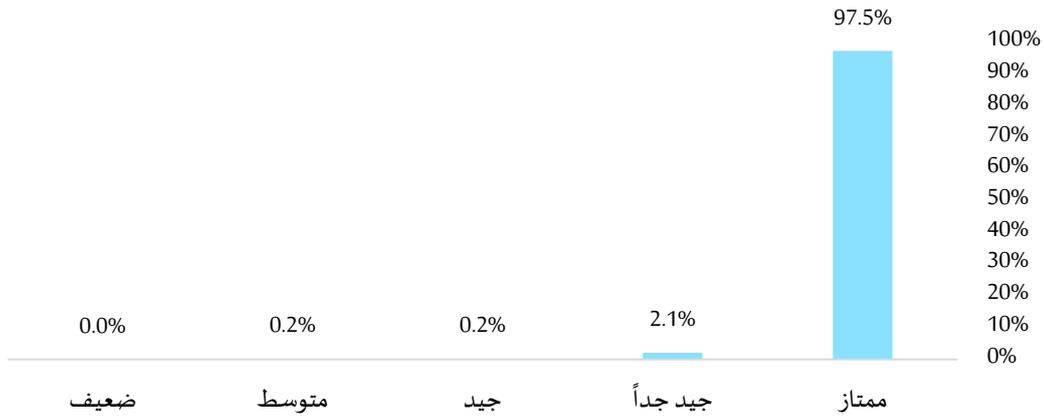
التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب تشجيعهم لغيرهم للاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم



• المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب تقييمهم لمستوى سمعة جمعية زمزم في المجتمع

النسبة المئوية	التكرار	مستوى سمعة زمزم في المجتمع
97.5%	1240	ممتاز
2.1%	27	جيد جداً
0.2%	3	جيد
0.2%	2	متوسط
0.0%	0	ضعيف
100%	1270	المجموع

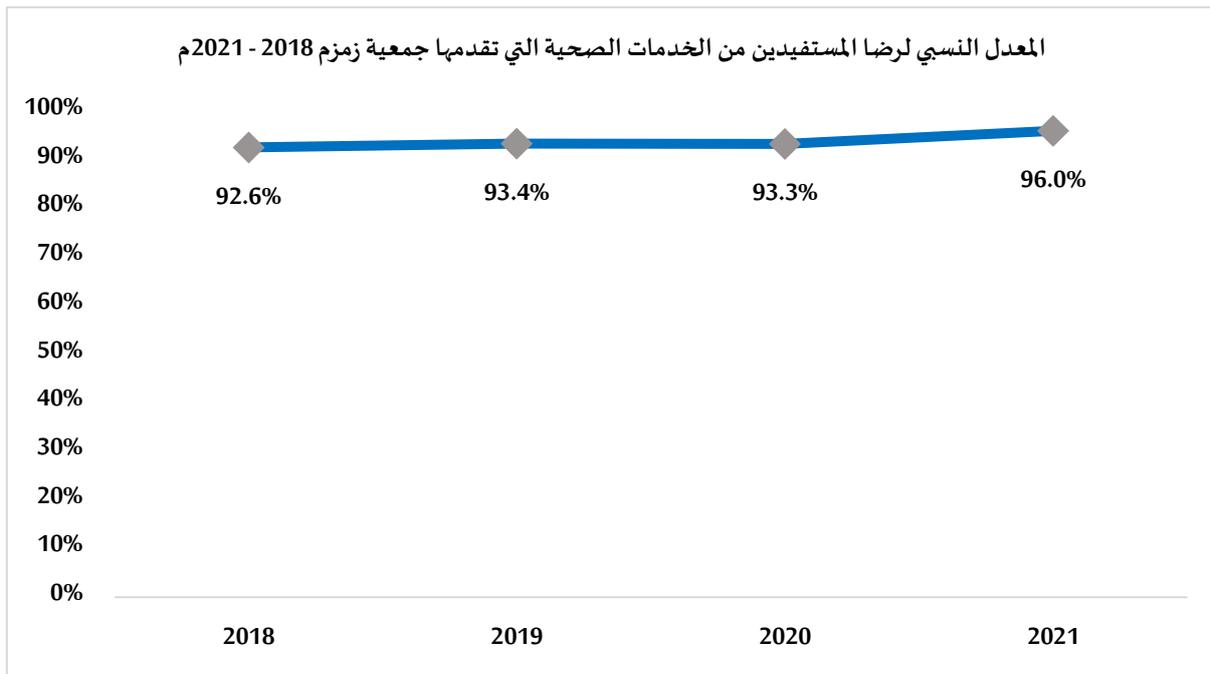
التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب تقييمهم لمستوى سمعة جمعية زمزم في المجتمع



3. نتائج رضا للمستفيدين من خدمات البرامج الصحية بجمعية زمزم حسب عبارات الاستطلاع

بلغ معدل الرضا النسبي للمستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم (96.0%)، ويظهر كل من الجدول والشكل البياني التاليين مقارنة لهذا المعدل خلال الأعوام من 2018 – 2021م:

2021	2020	2019	2018
%96.0	%93.3	%93.4	%92.6



تضمنت استبانة استطلاع قياس رضا المستفيدين من خدمات البرامج الصحية في جمعية زمزم على (9) عبارات تم من خلالها قياس رضا المستفيدين في كل عبارة، وكانت النتائج كالتالي:



م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	وضوح إجراءات التسجيل والتقديم لحصولك على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية لجمعية زمزم الخاصة بالعلاج الخيري	92.1%	1172	5.7%	73	1.7%	21	0.4%	5	0.1%	1	4.9	98.0%
2	سهولة توفير التقارير والمستندات التي تطلبها جمعية زمزم من أجل تقديم الدعم لحصولك على الخدمة الصحية	89.5%	1139	6.2%	79	3.1%	39	0.8%	10	0.4%	5	4.8	96.0%
3	المدة الزمنية التي انتظرتها من أجل الحصول على رد من جمعية زمزم على الطلب المقدم منك للحصول على الخدمة الصحية	91.1%	1159	6.8%	87	1.7%	21	0.4%	5	0.0%	0	4.9	98.0%
4	سلوك وتعامل موظف خدمة المستفيدين من خلال اتصالك على الرقم المجاني الخاص بجمعية زمزم	91.7%	1167	7.2%	91	0.8%	10	0.3%	4	0.0%	0	4.9	98.0%
5	مقدار تغطية المساهمة المالية التي قدمتها لك جمعية زمزم لتكاليف الخدمة الصحية التي حصلت عليها	72.6%	923	10.9%	139	11.5%	146	2.8%	35	2.3%	29	4.5	90.0%
6	تواصل جمعية زمزم معك من أجل متابعة استفادتك من المساهمة المالية التي تم تقديمها لك لحصولك على الخدمة الصحية	86.8%	1104	8.7%	110	3.5%	45	0.6%	8	0.4%	5	4.8	96.0%
7	سهولة وصولك إلى (المستشفى، المستوصف، المركز الطبي. الخ) الذي تم توجيهك إليه من خلال جمعية زمزم لتقديم الخدمة الصحية لك	88.1%	1120	8.3%	106	2.4%	30	0.6%	8	0.6%	8	4.8	96.0%
8	مستوى وجودة الخدمة الصحية التي قدمها لك (المستشفى، المستوصف، المركز الطبي، ... الخ) من خلال دعم جمعية زمزم	87.6%	1114	8.7%	111	2.7%	34	0.4%	5	0.6%	8	4.8	96.0%
9	سرعة تجاوب جمعية زمزم مع مقترحاتك واستفساراتك	89.6%	1139	9.0%	114	1.0%	13	0.2%	3	0.2%	3	4.9	98.0%
4.8												معدل الرضا العام	
96.0%												المعدل النسبي للرضا	

معدل الرضا النسبي لجميع عبارات الرضا





ثالثاً: مقترحات وإضافات المستفيدين

قدم المستفيدون الذين شاركوا في هذا الاستطلاع مجموعة من المقترحات المتعلقة بتقديم الخدمات الصحية لدى جمعية زمزم، وهذه المقترحات وفق الآتي:

م	مقترحات وإضافات	التكرار
1-	ضرورة حرص جمعية زمزم على توفير المستلزمات الطبية التي يحتاجها المستفيد بصورة مستمرة ودائمة	12
2-	تقديم الخدمة الصحية للمحتاجين الذين يحملون تأشيرة زيارة	8
3-	نتمنى من جمعية زمزم أن تجد حلاً لعلاج المحتاجين المنتهية إقامتهم	6
4-	زيادة نسبة المساهمة المالية المقدمة من جمعية زمزم للمستفيدين	4
5-	تخصيص موظف داخل جمعية زمزم من أجل مساعدة المستفيدين لتقديم على طلب العلاج من خلال بوابة العلاج الخيري	2
6-	تسهيل حصول المستفيد على تسعيرة الدواء من صيدلية سقيا زمزم من خلال بوابة العلاج الخيري	2
7-	ضرورة أن تقوم جمعية زمزم باختيار مستشفيات ذات مستوى وخدمة أفضل من المستشفيات التي تتعامل معها حالياً (مثل: هالة بن لادن)	2
8-	ارتفاع أسعار الخدمات الصحية في المستشفيات التي تتعامل معها جمعية زمزم	1
9-	الحرص على حسن معاملة المستفيد من قبل موظفي جمعية زمزم	1
10-	النظر في تعامل المستشفيات التي تتعامل معها جمعية زمزم	1
11-	تأخر رد موظف خدمة المستفيدين على اتصال المستفيدين	1
12-	تأخر صيدلية سقيا زمزم في صرف الأدوية للمستفيد	1
13-	تخفيف الإجراءات المطلوبة لتقديم طلب العلاج	1
14-	تسهيل خدمات الجمعية كما كان في السابق وتسهيل إعادة تقديم طلب العلاج مرة أخرى	1
15-	توسيع نطاق وعدد الصيدليات المتعاونة مع الجمعية في أحياء متفرقة لتسهيل الحصول على الدواء	1
16-	توفير الأدوية في صيدلية زمزم مع إطالة فترة استقبال صرف الدواء للمراجعين	1
17-	جعل مدة التقرير الطبي سنة لتكلفة عمل تقرير طبي كل ستة شهور وبالذات في العيادات المتخصصة (النفسية، الأعصاب، الخ..)	1
18-	زيادة عدد المستشفيات التي تتعامل معها جمعية زمزم لتسهيل حصول المستفيدين على الخدمة	1
19-	زيادة عدد جلسات الغسيل الكلوي	1
20-	ضعف تجاوب الموظف الخاص بخدمة المستفيدين عند مواجهة المستفيد صعوبة أو مشكلة في التقديم عبر بوابة العلاج الخيري	1
21-	عدم توفر الأدوية التي يحتاجها المستفيد في صيدلية سقيا زمزم، وكذلك قلة ساعات عمل الصيدلية حيث أنها لا تعمل في المساء	1
22-	مساعدة الزائرين في تمكينهم من الاستفادة من خدمات الجمعية	1
23-	نوعية بعض الأجهزة الطبية المصروفة للمستفيدين غير جيدة، ولا بد أن تكون هناك آلية وطريقة لاستبدال الأجهزة الطبية المصروفة أو صيانتها	1



رابعاً: التوصيات

بناء على نتائج استطلاع قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها جمعية زمزم لعام 2021م، فإن أبرز التوصيات التي يمكن استخلاصها تتمثل في الآتي:

1. العمل على تجويد الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم وبما يحقق أعلى مستوى من الرضا لدى المستفيدين.
2. متابعة وتقييم مستوى الخدمات التي يقدمها مزودي الخدمة الذين تتعامل معهم جمعية زمزم، بما يخدم الوصول لتحقيق أعلى مستوى من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين.
3. زيادة عدد مزودي الخدمة (المستشفيات، الصيدليات، مراكز المستلزمات الطبية،... إلخ) الذين تتعامل معهم جمعية زمزم وبما يخدم تسهيل وصول المستفيد لمزود الخدمة بدون عناء أو تكلفة.
4. تطوير وتحسين خدمات صيدلية سقيا زمزم من حيث توفير الأدوية التي يحتاجها المستفيد (النوعية والصلاحية)، وكذلك من حيث أوقات وساعات العمل في الصيدلية.



مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)



القسم الثاني: استطلاع رضا العاملين في جمعية زمزم

أولاً: ملخص نتائج الاستطلاع

بلغ المعدل النسبي لرضا العاملين في جمعية زمزم لعام 2021 (70.0%)

بلغت نسبة مشاركة العاملين في جمعية زمزم في هذا الاستطلاع (83.4%)
من إجمالي عدد العاملين في جمعية زمزم

(84.1%) هو المتوسط الحسابي لمستوى الاعتزاز والافتخار بالعمل في
جمعية زمزم لدى العاملين - عينة الاستطلاع- زمزم

(52.9%) من العاملين في جمعية زمزم يفكرون بالبحث عن فرصة عمل
أخرى خارج الجمعية

(47.8%) من العاملين في جمعية زمزم يخططون لاستمرار عملهم في
جمعية زمزم لمدة 5 سنوات فأكثر

بلغ المعدل النسبي لرضا العاملين في جمعية زمزم حول اهتمام جمعية
زمزم بمعرفة احتياجات منسوبيها والعمل على تلبيتها (50.0%)

(56.0%) هو المعدل النسبي لرضا العاملين في جمعية زمزم حول المكافآت
والحوافز والتعويضات التي تقدمها لك جمعية زمزم

(78.0%) هو المعدل النسبي لرضا العاملين في جمعية زمزم حول توافق
طبيعة العمل في الجمعية مع خبراتهم ومهاراتهم ومؤهلاتهم العلمية

(60.0%) هو المعدل النسبي لرضا العاملين في جمعية زمزم حول جهود
جمعية زمزم في تعزيز شعورهم بالأمان الوظيفي

ثانياً: نتائج الأسئلة العامة والبيانات الأساسية

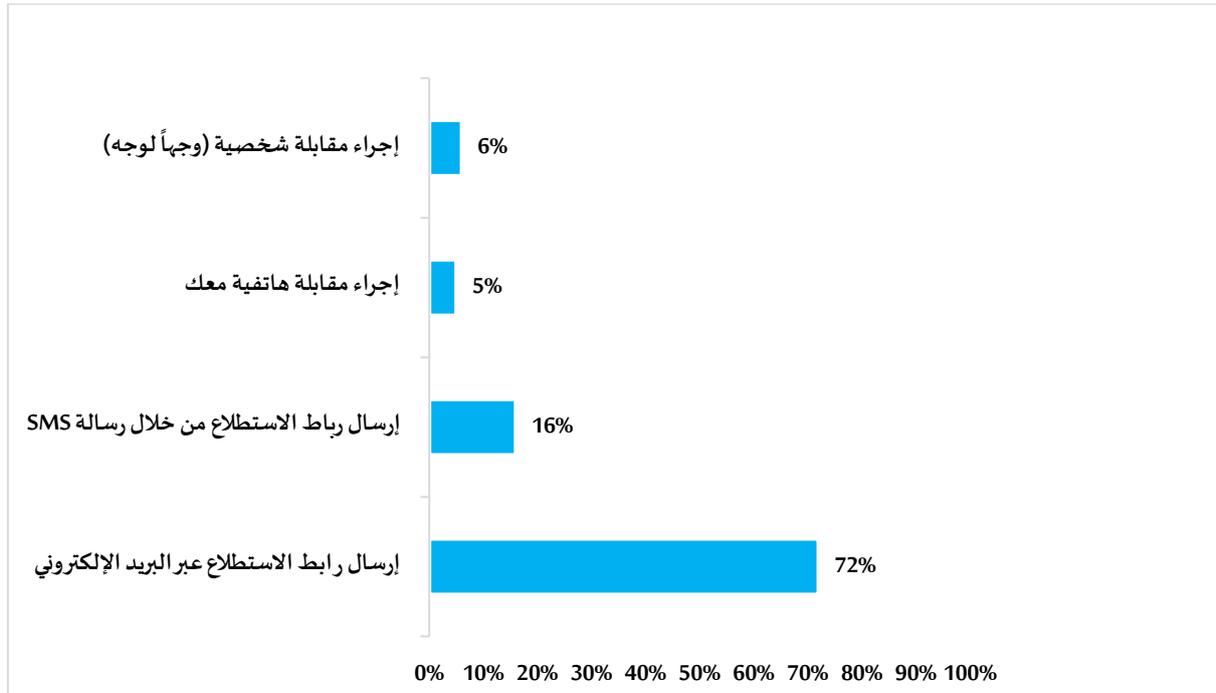
اشتملت استبانة الاستطلاع على مجموعة من الأسئلة والعبارات تمثلت في (67) عبارة لقياس رضا العاملين في جمعية زمزم من خلال (12) محور، وبالإضافة أيضاً إلى أسئلة تتعلق بالمعلومات العامة والبيانات الأساسية والتي كانت في مقدمة أسئلة الاستبانة.

1. المشاركة في استطلاع قياس رضا العاملين

حرص مركز أداة على الأخذ برأي العاملين في جمعية زمزم حول الآلية التي تناسبهم في تطبيق أداة الاستطلاع، حيث قام مركز أداة بعمل استفتاء للعاملين في جمعية زمزم قبل تنفيذ الاستطلاع لمعرفة الآلية المناسبة لهم تطبيق أداة الاستطلاع، وكانت النتيجة كالتالي:

ما هي الطريقة المفضلة بالنسبة لك للإجابة على أسئلة استطلاع قياس رضا العاملين في جمعية زمزم؟

شارك في هذا الاستفتاء (86) من العاملين في جمعية زمزم وبنسبة بلغت (53%)



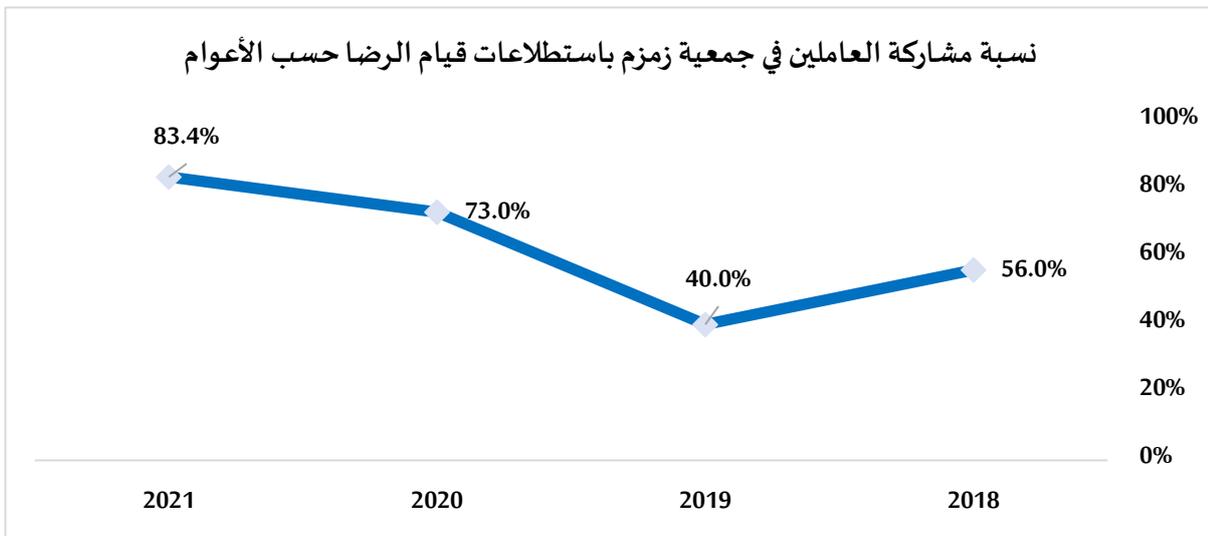
تم في هذا الاستطلاع استهداف جميع العاملين في جمعية زمزم (ذكور/إناث)، من أجل قياس مستوى رضاهم في عدة جوانب وقضايا تخص بيئة وظروف العمل في الجمعية، وقد شارك في هذا الاستطلاع

(136) موظف وموظفة، وشكلوا ما نسبته (83.4%) من إجمالي عدد منسوبينا لعام 2021م والبالغ (163) موظف وموظفة، حسب ما هو موضح بالجدول التالي:

المجموع		الجنس				العاملين في جمعية زمزم
		إناث		ذكور		
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
100%	163	13.5%	22	86.5%	141	العدد الكلي
100%	136	13.2%	18	86.8%	118	عدد المشاركين

وبمقارنة نسبة استجابة العاملين في هذا الاستطلاع خلال الأعوام من 2018 إلى 2021م، نجد أن أعلى نسبة استجابة كانت خلال عام 2021م، وهذا حسب ما يوضحه الآتي:

السنة	عدد المشاركين في الاستطلاع	نسبة المشاركة
2018	110	56.0%
2019	73	40.0%
2020	138	73.0%
2021	136	83.4%



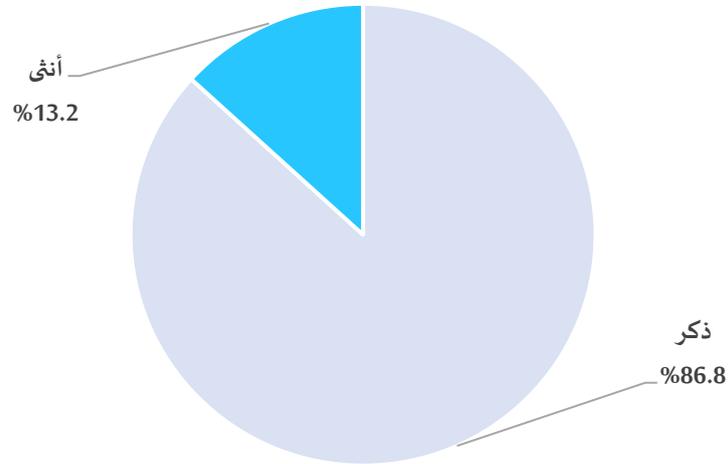
2. نتائج الأسئلة العامة والبيانات الأساسية للعاملين في جمعية زمزم

جاءت نتائج البيانات الأساسية للعاملين في جمعية زمزم كالآتي:

العاملون في جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	118	86.8%
أنثى	18	13.2%
المجموع	136	100%

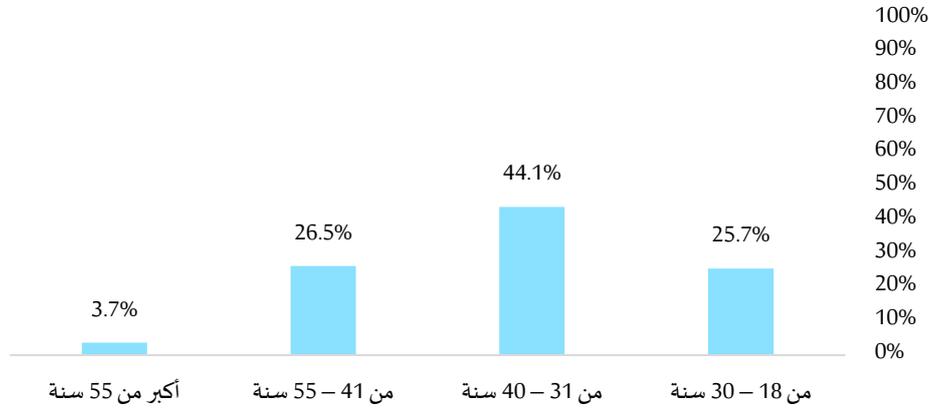
التوزيع النسبي للعاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب الجنس



العاملون في جمعية زمزم. عينة الاستطلاع. حسب الفئات العمرية

الفئات العمرية	التكرار	%
من 18 – 30 سنة	35	25.7%
من 31 – 40 سنة	60	44.1%
من 41 – 55 سنة	36	26.5%
أكبر من 55 سنة	5	3.7%
المجموع	136	100%

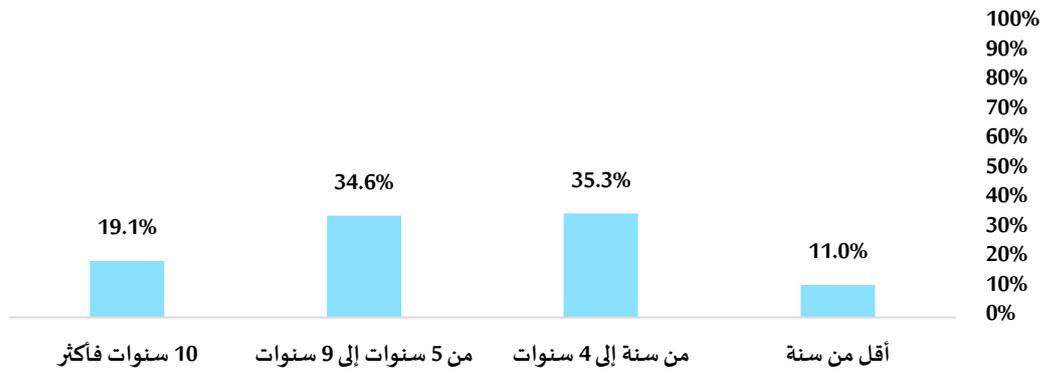
التوزيع النسبي للعاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب العمر



العاملون في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب عدد سنوات العمل في جمعية زمزم

عدد سنوات العمل	التكرار	%
أقل من سنة	15	11.0%
من سنة إلى 4 سنوات	48	35.3%
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	47	34.6%
10 سنوات فأكثر	26	19.1%
المجموع	136	100%

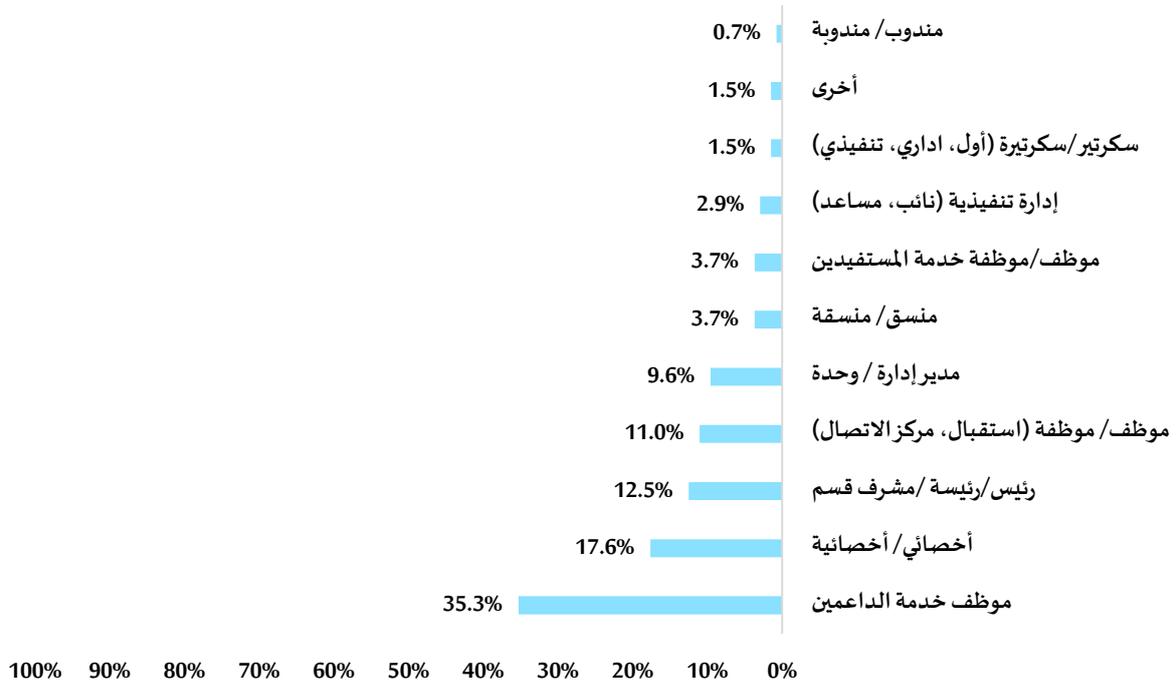
التوزيع النسبي للعاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب عدد سنوات العمل في جمعية زمزم



العاملون في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	%
موظف خدمة الداعمين	48	35.3%
أخصائي/ أخصائية	24	17.6%
رئيس/ رئيسة / مشرف قسم	17	12.5%
موظف/ موظفة (استقبال، مركز الاتصال)	15	11.0%
مدير إدارة / وحدة	13	9.6%
منسق/ منسقة	5	3.7%
موظف/ موظفة خدمة المستفيدين	5	3.7%
إدارة تنفيذية (نائب، مساعد)	4	2.9%
سكرتير/ سكرتيرة (أول، اداري، تنفيذي)	2	1.5%
أخرى	2	1.5%
مندوب/ مندوبة	1	0.7%
المجموع	136	100%

التوزيع النسبي للعاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب المسمى الوظيفي

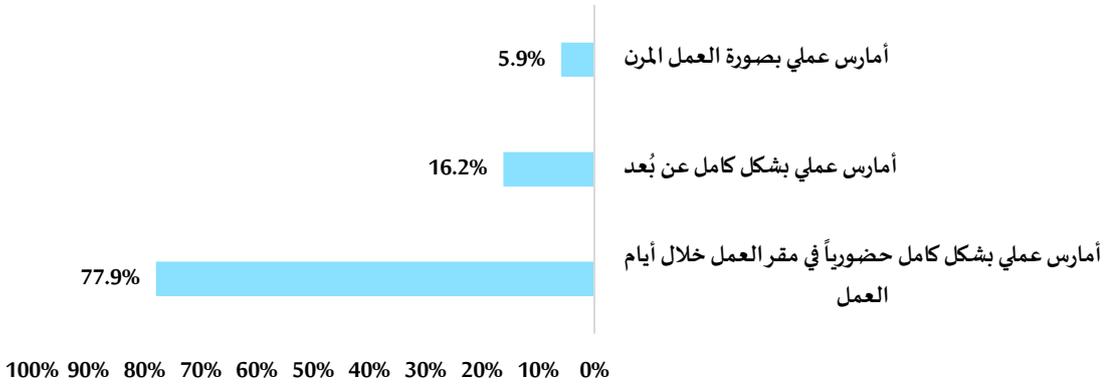


العاملون في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب
طبيعة ممارستهم لعملهم اليومي

%	التكرار	ممارسة العمل اليومي
77.9%	106	أمارس عملي بشكل كامل حضورياً في مقر العمل خلال أيام العمل
16.2%	22	أمارس عملي بشكل كامل عن بُعد
5.9%	8	أمارس عملي بصورة العمل المرن*
100%	136	المجموع

* (بعض أيام أو ساعات العمل تكون حضورياً في المقر وبعضها عن بُعد)

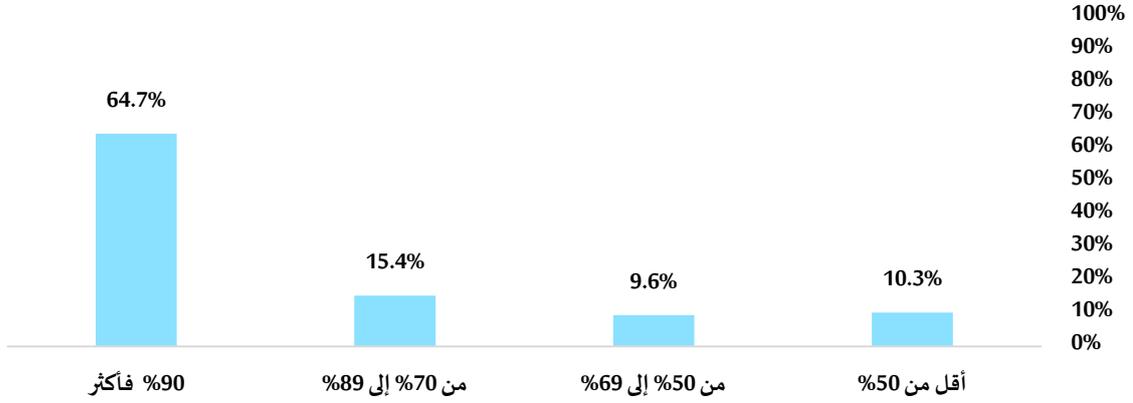
التوزيع النسبي للعاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب ممارستهم لعملهم
اليومي



العاملون في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب مستوى اعتزازهم
و افتخارهم بالعمل في جمعية زمزم

%	التكرار	مستوى الاعتراف والافتخار
10.3%	14	أقل من 50%
9.6%	13	من 50% إلى 69%
15.4%	21	من 70% إلى 89%
64.7%	88	90% فأكثر
100%	136	المجموع
%84.1		المتوسط الحسابي لمستوى الاعتراف والافتخار

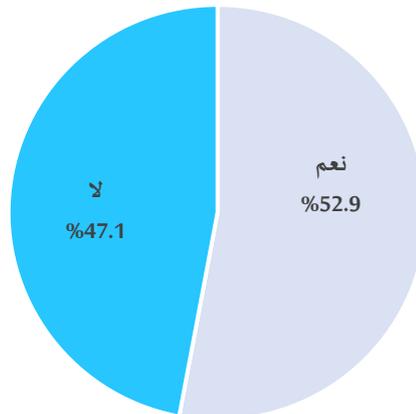
التوزيع النسبي للعاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب مستوى اعتزازهم وافتخارهم بالعمل في جمعية زمزم



العاملون في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب تفكيرهم بالبحث عن فرصة عمل خارج جمعية زمزم

%	التكرار	التفكير في البحث عن فرصة عمل
52.9%	72	نعم
47.1%	64	لا
100%	136	المجموع

التوزيع النسبي للعاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب تفكيرهم في البحث عن فرصة عمل خارج جمعية زمزم





من خلال الجدول السابق نلاحظ أن (52.9%) من العاملين في جمعية زمزم يفكرون بالبحث عن فرصة عمل أخرى خارج الجمعية، مقابل (47.1%) لا يفكرون في ذلك، كما يظهر من خلال الجدول التالي توزيع العاملين حسب المسمى الوظيفي والتفكير بالبحث عن فرصة عمل أخرى خارج جمعية زمزم:

العاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب المسمى الوظيفي والتفكير بالبحث عن فرصة عمل خارج جمعية زمزم

المجموع		التفكير بالبحث عن فرصة عمل خارج جمعية زمزم				المسمى الوظيفي
		لا		نعم		
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
17.6%	24	25.0%	6	75.0%	18	أخصائي/ أخصائية
2.9%	4	75.0%	3	25.0%	1	إدارة تنفيذية (نائب، مساعد)
12.5%	17	17.6%	3	82.4%	14	رئيس/ رئيسة/ مشرف قسم
1.5%	2	50.0%	1	50.0%	1	سكرتير/سكرتيرة (أول، اداري، تنفيذي)
9.6%	13	38.5%	5	61.5%	8	مدير إدارة / وحدة
0.7%	1	100.0%	1	0.0%	0	مندوب/ مندوبة
3.7%	5	100.0%	5	0.0%	0	منسق/ منسقة
35.3%	48	58.3%	28	41.7%	20	موظف خدمة الداعمين
11.0%	15	60.0%	9	40.0%	6	موظف/ موظفة (استقبال، مركز الاتصال)
3.7%	5	40.0%	2	60.0%	3	موظف/موظفة خدمة المستفيدين
1.5%	2	50.0%	1	50.0%	1	أخرى
100%	136	47.1%	64	52.9%	72	المجموع

أما فيما يتعلق بأبرز الأسباب التي دعت العاملين في جمعية زمزم للتفكير في البحث عن فرصة عمل خارج جمعية زمزم، والذين أجابوا بـ(نعم) على السؤال السابق، فإن أبرز هذه الأسباب تمثلت في الآتي:

م	أسباب العاملين الذين أجابوا بـ(نعم)	التكرار	%
1.	عدم وجود أمان وظيفي	35	52.2%
2.	ضعف الراتب	26	38.8%
3.	عدم وجود حوافز ومكافآت	16	23.9%
4.	ضعف تطوير مهاراتي الوظيفية	12	17.9%
5.	غياب العدل بين الموظفين	12	17.9%
6.	عدم وجود تطور وظيفي	9	13.4%



م	أسباب العاملين الذين أجابوا بـ (نعم)	التكرار	%
.7	معاملة إدارة الثروة البشرية غير الجيدة للموظف	6	9.0%
.8	غياب التركيز والواقعية في إنجاز الأعمال	5	7.5%
.9	ضعف تجاوب إدارة الجمعية مع متطلبات الموظف	4	6.0%
.10	الرغبة في الالتحاق بوظيفة حكومية	3	4.5%
.11	عدم وجود تعاون بين إدارات الجمعية	3	4.5%
.12	البحث عن فرصة عمل تناسب تخصصي الجامعي	2	3.0%
.13	التأمين الطبي غير مرضي	2	3.0%
.14	التعامل غير الجيد من قبل المدير المباشر	2	3.0%
.15	ضعف كفاءة الإدارة التنفيذية	2	3.0%
.16	عدم وجود اتفاقيات بنكية مع الجمعية تسهل على الموظف الحصول على تمويل	2	3.0%
.17	عدم وجود تقدير لجهود الموظف	2	3.0%
.18	عدم وجود شفافية في التعامل مع الموظفين	2	3.0%
.19	عدم وضوح الصلاحيات	2	3.0%
.20	الرغبة في الحصول على مميزات وظيفية أفضل	1	1.5%
.21	القرارات والتغييرات غير المدروسة	1	1.5%
.22	بعد المسافة بين العمل ومقر السكن	1	1.5%
.23	بيئة العمل لا تشجع على الإبداع	1	1.5%
.24	صعوبة تواصل الموظفين مع الإدارة العليا	1	1.5%
.25	ضعف اتخاذ القرار	1	1.5%
.26	ضعف التحفيز والابداع	1	1.5%
.27	طبيعة العمل لا تتناسب مع رغباتي المهنية	1	1.5%
.28	طبيعة المسمى الوظيفي	1	1.5%
.29	عدم الاهتمام بالكفاءات من الموظفين	1	1.5%
.30	عدم تطبيق نظام الثواب والعقاب	1	1.5%
.31	عدم تناسب المميزات الوظيفية مع وظيفتي الحالية	1	1.5%
.32	عدم مناسبة التقييم السنوي	1	1.5%
.33	عدم مناسبة أوقات وساعات العمل (نظام الشفطات)	1	1.5%
.34	عدم وجود علاوة سنوية	1	1.5%
.35	عدم وجود مرونة وتعقيد الإجراءات الإدارية	1	1.5%
.36	عدم وجود مميزات وحوافز لمنسوبي زمزم المتعاونين (مثل: التأمين الطبي)	1	1.5%
.37	عدم وضوح المهام الوظيفية	1	1.5%



م	أسباب العاملين الذين أجابوا بـ (نعم)	التكرار	%
38.	كثرة الاجتماعات	1	1.5%

وقد تم احتساب النسبة المئوية في الجدول السابق بناء على عدد العاملين الذي ذكروا أسبابه والبالغ عددهم (67) من أصل (72) من العاملين في جمعية زمزم والذين أجابوا بـ (نعم) على سؤال التفكير في البحث عن فرصة عمل أخرى خارج جمعية زمزم.

أما بخصوص الأسباب التي ذكرها العاملين في جمعية زمزم والذين أجابوا بـ (لا) على سؤال التفكير في البحث عن فرصة عمل أخرى خارج جمعية زمزم، فهي موضحة في الجدول التالي، وقد تم احتساب النسبة المئوية لكل سبب من إجمالي العاملين الذين ذكروا أسباب ذلك والبالغ عددهم (58) من أصل (64):

م	أسباب العاملين الذين أجابوا بـ (لا)	التكرار	%
1.	بيئة عمل مريحة	29	50.0%
2.	حب العمل الخيري	21	36.2%
3.	حسن التعامل بين الموظفين	15	25.9%
4.	الاهتمام بتطوير الموظف	12	20.7%
5.	الولاء للجمعية	12	20.7%
6.	الشعور بالأمان الوظيفي	10	17.2%
7.	كفاية الراتب	9	15.5%
8.	حسن تعامل الإدارة التنفيذية	6	10.3%
9.	سمعة الجمعية	5	8.6%
10.	التعاون بين الموظفين	4	6.9%
11.	أوقات العمل مناسبة	4	6.9%
12.	حسن تعامل المدير المباشر	4	6.9%
13.	الوضوح والشفافية	2	3.4%
14.	بيئة عمل مميزة	2	3.4%
15.	طبيعة عملي تناسب رغباتي المهنية	2	3.4%
16.	الاستقرار في صرف الراتب	2	3.4%
17.	وجود مميزات وحوافز	2	3.4%
18.	العمل في الجمعية يحقق أهدافي	1	1.7%



م	أسباب العاملين الذين أجابوا بـ (لا)	التكرار	%
.19	تنوع خبرتي العملية في زمزم	1	1.7%
.20	وجود قيادات متميزة	1	1.7%
.21	تقدير جهود الموظف	1	1.7%

كما تضمنت استبانة قياس رضا العاملين في جمعية زمزم سؤال حول أبرز نقاط القوة - من وجهة نظرهم - والتي يجدونها في بيئة العمل، وكان من أبرز هذه النقاط كالتالي:

م	نقاط القوة	التكرار
.1	روح التعاون بين فريق العمل	28
.2	حسن التعامل بين الموظفين	27
.3	وجود كفاءات وخبرات متنوعة	16
.4	الشفافية والمصداقية	15
.5	التدريب والتطوير المستمر للموظفين	14
.6	الاهتمام بالتطور التقني	13
.7	تعامل المدير المباشر	12
.8	العمل المؤسسي	10
.9	فاعلية مجلس الإدارة	10
.10	مواكبة المستجدات والتغيرات	8
.11	أوقات وساعات العمل	7
.12	الانتظام بصرف الرواتب في موعدها	6
.13	تقدير جهود الموظف	5
.14	وضوح استراتيجية زمزم	5
.15	الانضباط والتنظيم	4
.16	تجاوب إدارة الجمعية مع متطلبات الموظفين	4
.17	بيئة عمل محفزة للإنجاز	3
.18	بيئة عمل مريحة	3
.19	الأمان الوظيفي	2
.20	وجود إدارة تنفيذية متفهمة	2
.21	عملية اتخاذ القرار	2
.22	استراتيجية واضحة وتميز وتطور مؤسسي	1
.23	الاستقرار المالي لزمزم	1



وتضمنت استبانة قياس رضا العاملين في جمعية زمزم سؤال حول أبرز النقاط التي تحتاج إلى تحسين وتطوير في بيئة العمل -من وجهة نظرهم-، وكان من أبرز هذ النقاط كالتالي:

م	النقاط التي تحتاج إلى تحسين وتطوير في بيئة العمل	التكرار
1.	إيجاد نظام للحوافز والمكافآت لجميع الموظفين	24
2.	رفع مستوى التواصل بين الموظفين	18
3.	إيجاد نظام للتطور الوظيفي	15
4.	تحسين تعامل إدارة الثروة البشرية مع موظفي الجمعية	15
5.	زيادة الرواتب	15
6.	تحسين آلية اتخاذ القرار في الجمعية	13
7.	رفع مستوى الشعور بالأمان الوظيفي	10
8.	تطوير الهيكل التنظيمي	7
9.	تطوير وتحسين مقرات العمل الحالية	7
10.	رفع مستوى الشفافية والمصداقية	7
11.	تحسين التأمين الطبي	6
12.	تحسين مستوى النظافة والضيافة في مقرات العمل	6
13.	تحسين نظام الصلاحيات والتفويض	6
14.	تفعيل البرامج الاجتماعية للموظفين	5
15.	تقنين الاجتماعات	5
16.	تحقيق العدل بين الموظفين	4
17.	تطوير مستوى ونوعية البرامج التطويرية	4
18.	تقليل ساعات العمل	4
19.	الاهتمام بالتعرف على احتياجات الموظفين	3
20.	تطوير الأوصاف الوظيفية	3
21.	زيادة متابعة الإدارة التنفيذية لإنجازات الإدارات	3
22.	تطوير الأنظمة التقنية	2
23.	تطوير نظام الصلاحيات والتفويض	2
24.	خفض التكاليف التشغيلية في الجمعية	2
25.	توفير تأمين طبي للمتعاونين	2
26.	تحسين مستوى ونوعية المبادرات التشغيلية	2



م	النقاط التي تحتاج إلى تحسين وتطوير في بيئة العمل	التكرار
27.	تطبيق نظام العقاب والجزاء	2
28.	الاهتمام بالجانب النفسي للموظف	1
29.	العدل بين الموظفين	1
30.	المرونة في ساعات العمل	1
31.	تجديد الأجهزة المكتبية	1
32.	تحسين تعامل المدير المباشر	1
33.	تغيير الإدارة التنفيذية	1
34.	تفعيل التدريب الافتراضي	1
35.	توفير الأجهزة المكتبية التي يتطلبها العمل	1
36.	معالجة مشكلة تأخير الرواتب للمتعاونين	1
37.	تطبيق الدوام المرن	1
38.	توضيح المهام الوظيفية	1
39.	تعزيز الولاء لدى الموظفين	1
40.	توفير الكفاءات البشرية المطلوبة	1
41.	الاهتمام بتنفيذ الدراسات التسويقية	1
42.	الاهتمام باختيار البرامج التطويرية التي تخدم الموظف	1
43.	دعم وتبني وتوفير متطلبات تطبيق الهوية داخليا (تيسير - تدريب - تمكين)	1
44.	تجديد لوحات المكاتب التعريفية	1
45.	تحسين كفاءة الإدارة التنفيذية	1
46.	الالتزام بإصدار التقارير الدورية في موعدها	1
47.	تحسين الظهور الاعلاني والتسويقي لمنتجات زمزم (فريق المحتوى الإبداعي)	1
48.	تحسين وتطوير سلم الرواتب	1
49.	تفعيل نظام العمل عن بُعد	1

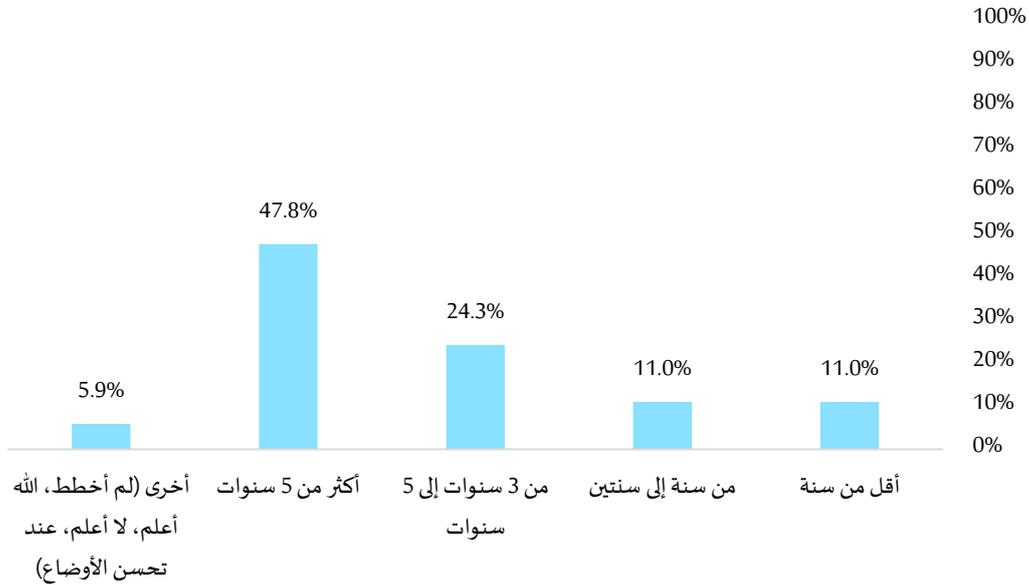
تم سؤال العاملين في جمعية زمزم عن عدد السنوات التي يخططون لها لاستمرار عملهم في الجمعية، وكانت النتائج حسب ما هو موضح في الجدول التالي:



%	التكرار	عدد السنوات المخطط لها لاستمرار عملك في زمزم
11.0%	15	أقل من سنة
11.0%	15	من سنة إلى سنتين
24.3%	33	من 3 سنوات إلى 5 سنوات
47.8%	65	أكثر من 5 سنوات
5.9%	8	أخرى*
100%	136	المجموع

*تشمل: (لم أخطط، الله أعلم، لا أعلم، عند تحسن الأوضاع)

التوزيع النسبي للعاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب السنوات
التي يخططوا لها للاستمرار في عملهم بجمعية زمزم



3. نتائج الاستطلاع المتعلقة بعبارات ومحاور الرضا

تضمنت استبانة استطلاع قياس رضا العاملين في جمعية زمزم على (67) عبارة رضا من خلال (12) محور، تم من خلالها قياس رضاهم في كل عبارة من عبارات هذه المحاور وهي:

- 1- محور الثقافة المؤسسية
- 2- التجربة الشخصية في العمل لدى المؤسسة بما في ذلك كيفية إدارة التغيير
- 3- التزام المؤسسة وإنجازاتها فيما يتعلق بالتوازن بين الجنسين، التكافؤ والتنوع والشمول
- 4- الآليات التي تطبقها المؤسسة للتكيف مع أساليب العمل المستقبلية مثل التعايش بين العاملين والروبوتات واستخدام الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي المعزز
- 5- دعم المؤسسة للحياة العائلية والحياة الشخصية
- 6- دعم المؤسسة للعاملين وتمكينهم وتقديرهم والالتزام بتطويرهم
- 7- بيئة العمل والأجور والمزايا
- 8- إدارة وتطوير الأداء الشخصي
- 9- سمعة المؤسسة الحالية متضمنة كونها رائدة في نظامها الإيكولوجي
- 10- التواصل الداخلي
- 11- استقطاب المواهب وأشراكهم والاستفادة منهم
- 12- آليات تنفيذ الإستراتيجية ومساهمة العاملين فيها ومدى ثقتهم بتوجهات المؤسسة المستقبلية

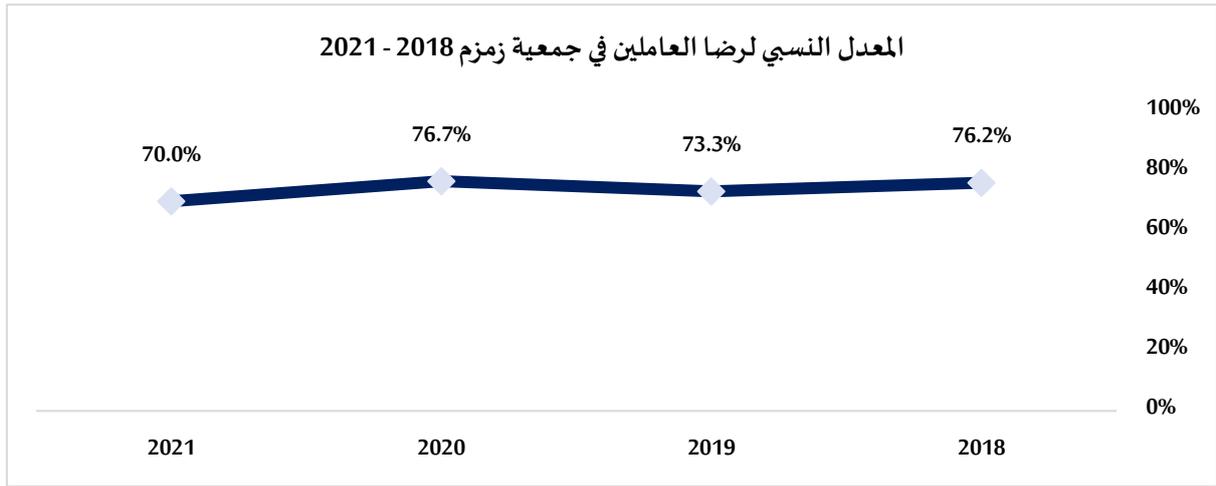
وكانت النتائج كالتالي:

بلغ المعدل العام لرضا العاملين في جمعية زمزم لعام 2021 (3.5) من (5)

والمعدل النسبي العام (70.0%)

وعند مقارنة المعدل النسبي العام لرضا العاملين خلال السنوات من 2018 إلى 2021، فإن نتائج تتضح لنا من خلال الجدول التالي:

السنة	المعدل النسبي للرضا
2018	76.2%
2019	%73.3
2020	%76.7
2021	%70.0



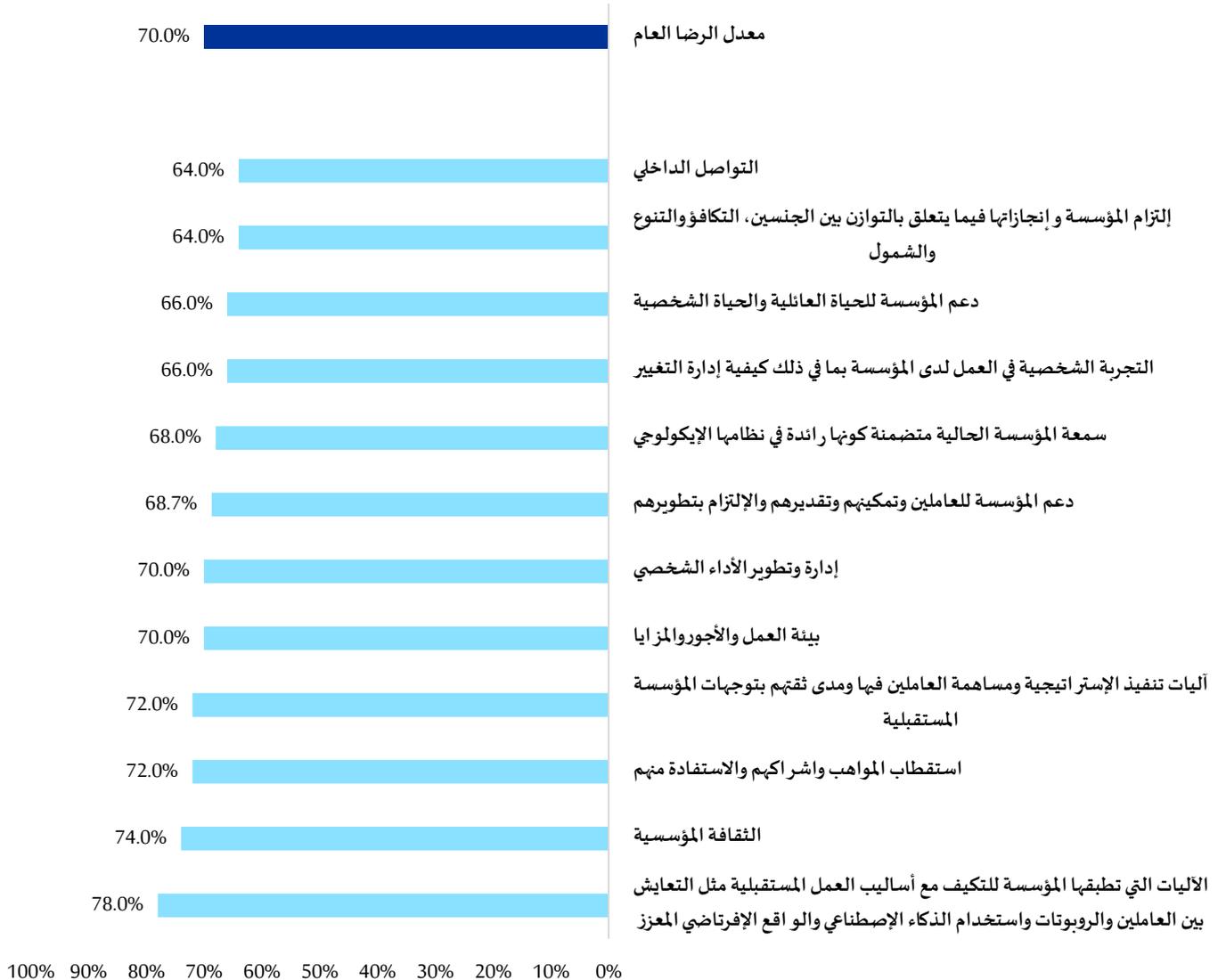
أما فيما يتعلق بنتائج رضا العاملين في جمعية زمزم على مستوى المحاور التي اشتملت عليها استبانة الاستطلاع والبالغ عددها (12) محور فكانت النتائج كالتالي:

م	المحور	معدل الرضا من (5)	المعدل النسبي العام
1.	الآليات التي تطبقها المؤسسة للتكيف مع أساليب العمل المستقبلية مثل التعايش بين العاملين والروبوتات واستخدام الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي المعزز	3.9	78.0%
2.	الثقافة المؤسسية	3.7	74.0%
3.	استقطاب المواهب واشراكهم والاستفادة منهم	3.6	72.0%
4.	آليات تنفيذ الإستراتيجية ومساهمة العاملين فيها ومدى ثقتهم بتوجهات المؤسسة المستقبلية	3.6	72.0%
5.	بيئة العمل والأجور والمزايا	3.5	70.0%
6.	إدارة وتطوير الأداء الشخصي	3.5	70.0%
7.	دعم المؤسسة للعاملين وتمكينهم وتقديرهم والالتزام بتطويرهم	3.4	68.7%
8.	سمعة المؤسسة الحالية متضمنة كونها رائدة في نظامها الإيكولوجي	3.4	68.0%



م	المحور	معدل الرضا من (5)	المعدل النسبي العام
9.	التجربة الشخصية في العمل لدى المؤسسة بما في ذلك كيفية إدارة التغيير	3.3	66.0%
10	دعم المؤسسة للحياة العائلية والحياة الشخصية	3.3	66.0%
11	التزام المؤسسة وإنجازاتها فيما يتعلق بالتوازن بين الجنسين، التكافؤ والتنوع والشمول	3.2	64.0%
12	التواصل الداخلي	3.2	64.0%
	معدل الرضا العام لجميع المحاور	3.5	70.0%

المعدل النسبي لرضا العاملين في جمعية زمزم في جميع محاور الرضا





أما فيما يتعلق بالنتائج التفصيلية لرضا العاملين في جمعية زمزم لكل عبارات الرضا فكانت كالتالي:

م	عبارات الرضا	راضي بشكل كبير		راضي		محايد		غير راضي		غير راضي إطلاقاً		معدل الرضا (من 5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	دور وجهود الإدارة / الوحدة التي تتبع لها في تحقيق استراتيجية جمعية زمزم	37.5%	51	43.4%	59	12.5%	17	6.6%	9	0.0%	0	4.1	82.0%
2	التوافق والارتباط بين الهيكل الإداري (التنظيمي) لجمعية زمزم مع واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية	17.7%	24	33.8%	46	27.2%	37	16.2%	22	5.1%	7	3.4	68.0%
3	درجة اكتمال اللوائح والأنظمة الإدارية في جمعية زمزم	23.5%	32	31.6%	43	25.7%	35	15.5%	21	3.7%	5	3.6	72.0%
4	سهولة الوصول والحصول على المعلومات والبيانات المتوفرة داخل جمعية زمزم والتي تحتاجها إدارتك	19.1%	26	36.8%	50	22.8%	31	16.9%	23	4.4%	6	3.5	70.0%
5	مرونة الإجراءات الإدارية المتعلقة بإنجاز معاملات وطلبات إدارات جمعية زمزم والعاملين في الجمعية	15.4%	21	32.4%	44	16.2%	22	23.5%	32	12.5%	17	3.1	62.0%
6	جهود جمعية زمزم في تعزيز شعورك بالأمان الوظيفي في عملك بالجمعية (نقصد بالأمان الوظيفي: توقعاتك حول مدى استمرارية عملك في جمعية زمزم)	14.0%	19	30.1%	41	17.6%	24	15.5%	21	22.8%	31	3	60.0%
7	فاعلية اللجان الداخلية المؤقتة وفرق العمل التي يتم تشكيلها في جمعية زمزم	14.7%	20	32.4%	44	36.8%	50	11.0%	15	5.1%	7	3.4	68.0%
8	وجود عدل وشفافية في تقييم أداء العاملين في جمعية زمزم	19.1%	26	29.4%	40	28.7%	39	11.0%	15	11.8%	16	3.3	66.0%
9	التنوع في مشاركة العاملين في جمعية زمزم في اللجان المؤقتة وفرق العمل التي يتم تشكيلها داخلياً	14.0%	19	36.0%	49	29.4%	40	14.7%	20	5.9%	8	3.4	68.0%



م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
10	التزام جمعية زمزم في تحقيق وتطبيق العدالة في المزايا والأجور والمكافآت بين منسوبيها	14.0%	19	19.9%	27	19.1%	26	22.8%	31	24.3%	33	2.8	56.0%
11	مستوى كفاءة وفاعلية تطبيق جمعية زمزم للعمل عن بُعد	22.8%	31	43.4%	59	22.1%	30	10.3%	14	1.5%	2	3.8	76.0%
12	مستوى اهتمام جمعية زمزم وجهودها في أتمتة أعمالها وإجراءاتها	26.5%	36	50.7%	69	18.4%	25	3.7%	5	0.7%	1	4	80.0%
13	مستوى كفاءة الأنظمة التقنية في جمعية زمزم بشكل عام (نظام الخطة التشغيلية، نظام المشتريات، نظام الثروة البشرية، النظام المالي، ... الخ	25.0%	34	50.7%	69	11.8%	16	6.6%	9	5.9%	8	3.8	76.0%
14	مستوى خدمة الإنترنت من حيث (السرعة، استمرار الاتصال، الوايرلس، الخ) المستخدمة في مقرات ومكاتب الجمعية	22.8%	31	50.7%	69	10.3%	14	11.8%	16	4.4%	6	3.8	76.0%
15	فاعلية إجراءات أمن المعلومات (الحماية من الاختراق، الحماية من الفيروسات، النسخ الاحتياطي للبيانات) المطبقة في زمزم	34.6%	47	49.3%	67	12.5%	17	2.9%	4	0.7%	1	4	80.0%
16	فاعلية إجراءات أمن المعلومات (الحماية من الاختراق، الحماية من الفيروسات، النسخ الاحتياطي للبيانات) المطبقة في زمزم	34.6%	47	49.3%	67	12.5%	17	2.9%	4	0.7%	1	4.1	82.0%
17	تجاوب جمعية زمزم مع الاحتياجات والمتطلبات والظروف العائلية لمنسوبيها	26.4%	36	36.8%	50	22.8%	31	10.3%	14	3.7%	5	3.7	74.0%
18	اهتمام جمعية زمزم بتقديم برامج اجتماعية لعائلات منسوبيها	11.8%	16	25.0%	34	27.9%	38	16.9%	23	18.4%	25	2.9	58.0%
19	مستوى البرامج الاجتماعية التي تقدمها جمعية زمزم لمنسوبيها	14.7%	20	30.1%	41	20.6%	28	16.9%	23	17.7%	24	3.1	62.0%



م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
20	حرص جمعية زمزم على تمتع منسوبيها بالإجازات السنوية في أوقات مناسبة ولا تتعارض مع إنجاز الأعمال والاحتياجات العائلية لمنسوبيها	18.4%	25	38.2%	52	15.4%	21	16.9%	23	11.0%	15	3.4	68.0%
21	حرص جمعية زمزم على عدم إشغال منسوبيها في الأوقات الخاصة بالحياة الشخصية والعائلية لهم (خارج أوقات العمل الرسمي)	22.8%	31	29.4%	40	24.3%	33	12.5%	17	11.0%	15	3.4	68.0%
22	اهتمام جمعية زمزم بتقديم التدريب المتخصص لمنسوبيها	27.2%	37	30.1%	41	14.0%	19	14.0%	19	14.7%	20	3.4	68.0%
23	منهجية جمعية زمزم وآلية عملها في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها	23.5%	32	27.2%	37	19.9%	27	15.4%	21	14.0%	19	3.3	66.0%
24	منهجية جمعية زمزم الخاصة بمشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها	21.3%	29	33.8%	46	24.3%	33	10.3%	14	10.3%	14	3.5	70.0%
25	سياسة جمعية زمزم وإجراءاتها في تمكين قيادات الصف الثاني	16.9%	23	30.2%	41	27.2%	37	14.7%	20	11.0%	15	3.3	66.0%
26	ممارسة جمعية زمزم وتطبيقها لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها	13.2%	18	33.8%	46	28.0%	38	14.7%	20	10.3%	14	3.3	66.0%
27	سياسة وآلية اتخاذ القرار في جمعية زمزم	11.8%	16	34.6%	47	22.0%	30	14.7%	20	16.9%	23	3.1	62.0%
28	اهتمام جمعية زمزم بمشاركة منسوبيها في التخطيط وتحسين أساليب وطرق العمل	21.3%	29	41.2%	56	20.6%	28	8.8%	12	8.1%	11	3.6	72.0%
29	توافق طبيعة عملك في جمعية زمزم مع خبراتك ومهاراتك ومؤهلاتك العلمية	31.6%	43	44.9%	61	12.5%	17	8.8%	12	2.2%	3	3.9	78.0%
30	فاعلية اللقاءات والاجتماعات وورش العمل الداخلية التي يتم عقدها في مقر جمعية زمزم	21.3%	29	33.8%	46	20.6%	28	18.4%	25	5.9%	8	3.5	70.0%



م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
31	تشجيع جمعية زمزم لمنسوبيها بطرح الأفكار الإبداعية والاهتمام بها	27.2%	37	33.8%	46	23.5%	32	10.3%	14	5.2%	7	3.7	74.0%
32	المكافآت والجوائز والتعويضات التي تقدمها لك جمعية زمزم	11.8%	16	24.3%	33	17.6%	24	24.3%	33	22.0%	30	2.8	56.0%
33	نظام الترقيات الوظيفية المعمول به في جمعية زمزم	5.1%	7	22.1%	30	28.7%	39	16.9%	23	27.2%	37	2.6	52.0%
34	تعامل مديرك المباشر معك	61.0%	83	24.3%	33	10.3%	14	2.2%	3	2.2%	3	4.4	88.0%
35	وضوح الوصف الوظيفي والأهداف الوظيفية لك	27.9%	38	40.5%	55	14.7%	20	8.1%	11	8.8%	12	3.7	74.0%
36	مستوى الرواتب في جمعية زمزم	14.7%	20	27.9%	38	17.7%	24	19.1%	26	20.6%	28	3	60.0%
37	مستوى وجودة التأمين الطبي الذي تؤمنه لك جمعية زمزم	16.2%	22	32.4%	44	22.0%	30	14.7%	20	14.7%	20	3.2	64.0%
38	اهتمام جمعية زمزم بمعرفة احتياجات منسوبيها والعمل على تلبيةها	11.0%	15	27.9%	38	47.1%	64	14.0%	19			2.5	50.0%
39	البيئة المكانية للعمل (سواء العمل الحضوري أو العمل عن بُعد) من حيث السعة، والموقع، الحدائق، الصيانة، إلخ	22.1%	30	41.2%	56	19.1%	26	11.0%	15	6.6%	9	3.6	72.0%
40	مستوى التجهيزات التقنية في مقرات جمعية زمزم (المكتب، الفروع، قاعات الاجتماعات، إلخ)	30.9%	42	50.7%	69	14.7%	20	3.7%	5	0.0%	0	4.1	82.0%
41	مستوى نظافة المباني والمكاتب والمرافق الخاصة بجمعية زمزم	27.9%	38	47.8%	65	17.6%	24	5.2%	7	1.5%	2	4	80.0%
42	مستوى مقدمي خدمة الضيافة وعمال النظافة في جمعية زمزم من حيث (النظافة، الاحترافية، إلخ)	30.9%	42	44.1%	60	15.5%	21	6.6%	9	2.9%	4	3.9	78.0%
43	مستوى توفر تجهيزات الصحة والسلامة المهنية في مقرات جمعية زمزم	19.9%	27	45.6%	62	22.8%	31	8.8%	12	2.9%	4	3.7	74.0%
44	مرونة أوقات وساعات العمل في جمعية زمزم	25.7%	35	39.0%	53	16.9%	23	11.8%	16	6.6%	9	3.7	74.0%



معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ بشكل كبير		عبارات الرضا	م
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
64.0%	3.2	13.2%	18	15.4%	21	26.5%	36	30.9%	42	14.0%	19	نظام التقييم السنوي المعمول به لأداء العاملين في جمعية زمزم	45
76.0%	3.8	5.9%	8	7.3%	10	16.2%	22	44.9%	61	25.7%	35	تطور مستوى أدائك ومهاراتك في جمعية زمزم	46
68.0%	3.4	11.0%	15	11.0%	15	22.8%	31	34.6%	47	20.6%	28	اهتمام ودعم جمعية زمزم لتوفير بيئة عمل تُساعد على الإبداع والابتكار	47
68.0%	3.4	9.5%	13	11.8%	16	25.0%	34	36.8%	50	16.9%	23	حرص جمعية زمزم على عدم إشغال منسوبيها بمهام وأعمال خارج خطتهم التشغيلية السنوية	48
64.0%	3.2	12.5%	17	21.3%	29	16.9%	23	34.6%	47	14.7%	20	مستوى التواجد الإعلامي الذي يبرز جهود جمعية زمزم في وسائل الإعلام المتاحة والشهيرة	49
66.0%	3.3	8.1%	11	16.9%	23	23.5%	32	36.8%	50	14.7%	20	جهود جمعية زمزم في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها	50
72.0%	3.6	4.4%	6	15.5%	21	15.4%	21	42.6%	58	22.1%	30	مستوى سمعة جمعية زمزم والصورة الذهنية لها بين أفراد المجتمع	51
72.0%	3.6	5.9%	8	4.4%	6	34.6%	47	38.2%	52	16.9%	23	مستوى تبني وتطبيق جمعية زمزم للممارسات الصديقة للبيئة	52
54.0%	2.7			12.5%	17	41.9%	57	29.4%	40	16.2%	22	تجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها	53
66.0%	3.3	15.4%	21	12.5%	17	16.2%	22	36.0%	49	19.9%	27	مستوى التواصل الداخلي بين العاملين في جمعية زمزم فيما يخص العمل	54
76.0%	3.8	4.4%	6	8.1%	11	13.2%	18	48.5%	66	25.8%	35	حرص جمعية زمزم على اطلاعك بكل ما هو جديد يتعلق بأخبارها وإنجازاتها وفعاليتها	55
72.0%	3.6	8.1%	11	7.4%	10	25.0%	34	38.2%	52	21.3%	29	اهتمام جمعية زمزم في استقطاب الكفاءات في مختلف المستويات الوظيفية	56
68.0%	3.4	8.8%	12	14.0%	19	23.5%	32	33.1%	45	20.6%	28	حرص جمعية زمزم على الاستثمار الأمثل للكفاءات البشرية الموجودة لديها	57



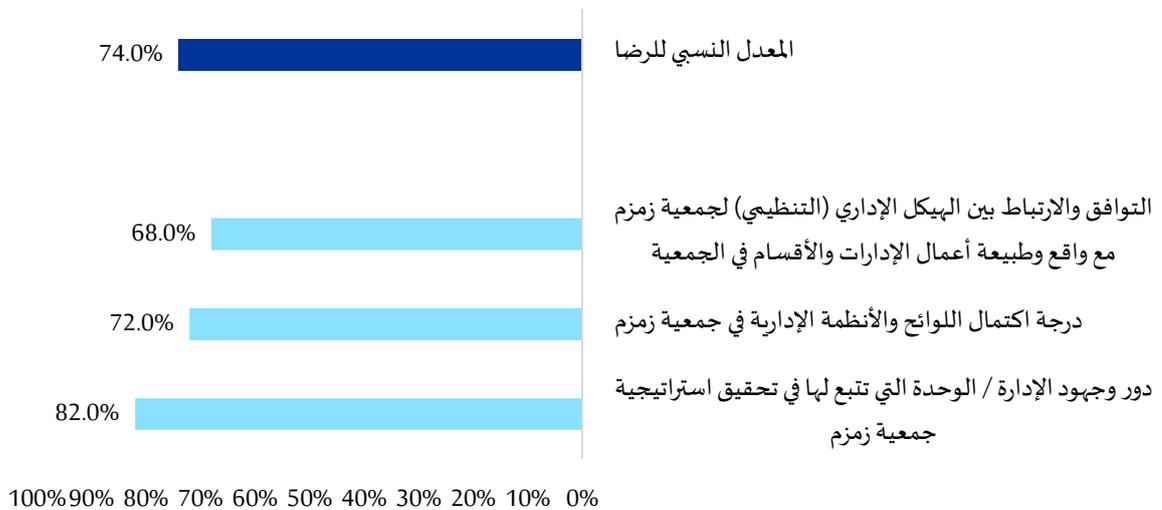
م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا (5 من)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
58	حرص جمعية زمزم على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار	20.6%	28	36.8%	50	27.2%	37	8.8%	12	6.6%	9	3.6	72.0%
59	ممارسات جمعية زمزم في توضيح معالم خطتها الاستراتيجية (أهداف ومؤشرات ومستهدفات) لك	27.2%	37	45.6%	62	21.3%	29	3.0%	4	2.9%	4	3.9	78.0%
60	مستوى فاعلية مجلس إدارة جمعية زمزم	25.7%	35	36.8%	50	25.7%	35	5.9%	8	5.9%	8	3.7	74.0%
61	منهجية جمعية زمزم في متابعة إنجازات الخطة التشغيلية والاستراتيجية وآلية تطبيق ذلك	21.3%	29	48.5%	66	20.6%	28	5.9%	8	3.7%	5	3.8	76.0%
62	مستوى تطبيق جمعية زمزم لمعايير الجودة والتميز في برامجها وإجراءاتها وأنشطتها	21.3%	29	48.5%	66	22.1%	30	5.1%	7	3.0%	4	3.8	76.0%
63	مستوى كفاءة الأداء في الجانب الفني والمالي والإداري الذي تمارسه جمعية زمزم	16.2%	22	37.5%	51	27.9%	38	13.2%	18	5.2%	7	3.5	70.0%
64	مستوى الاستخدام الأمثل للموارد المالية لجمعية زمزم	12.5%	17	33.1%	45	27.9%	38	16.2%	22	10.3%	14	3.2	64.0%
65	تبني ومواكبة العاملين في جمعية زمزم للتطورات والتغيرات التي تتطلبها مستجدات الأعمال والمهام في الجمعية	17.7%	24	45.6%	62	27.9%	38	4.4%	6	4.4%	6	3.7	74.0%
66	آلية وطريقة تنفيذ مراجعة الأداء الاستراتيجي في جمعية زمزم	14.7%	20	44.8%	61	32.4%	44	3.7%	5	4.4%	6	3.6	72.0%
67	مستوى إنجاز إدارات جمعية زمزم لمستهدفاتها ومبادراتها في الخطة التشغيلية	16.9%	23	42.7%	58	25.7%	35	8.8%	12	5.9%	8	3.6	72.0%
3.5												معدل الرضا العام	
70.0%												المعدل النسبي للرضا	

أما فيما يتعلق بالنتائج التفصيلية لرضا العاملين في عبارات الرضا لكل محور من المحاور فكانت كالتالي:

المحور الأول: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور الثقافة المؤسسية

م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	دور وجهود الإدارة / الوحدة التي تتبع لها في تحقيق استراتيجية جمعية زمزم	37.5%	51	43.4%	59	12.5%	17	6.6%	9	0.0%	0	4.1	82.0%
2	التوافق والارتباط بين الهيكل الإداري (التنظيمي) لجمعية زمزم مع واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية	17.7%	24	33.8%	46	27.2%	37	16.2%	22	5.1%	7	3.4	68.0%
3	درجة اكتمال اللوائح والأنظمة الإدارية في جمعية زمزم	23.5%	32	31.6%	43	25.7%	35	15.5%	21	3.7%	5	3.6	72.0%
3.7												معدل الرضا العام للمحور	
74.0%												المعدل النسبي للرضا	

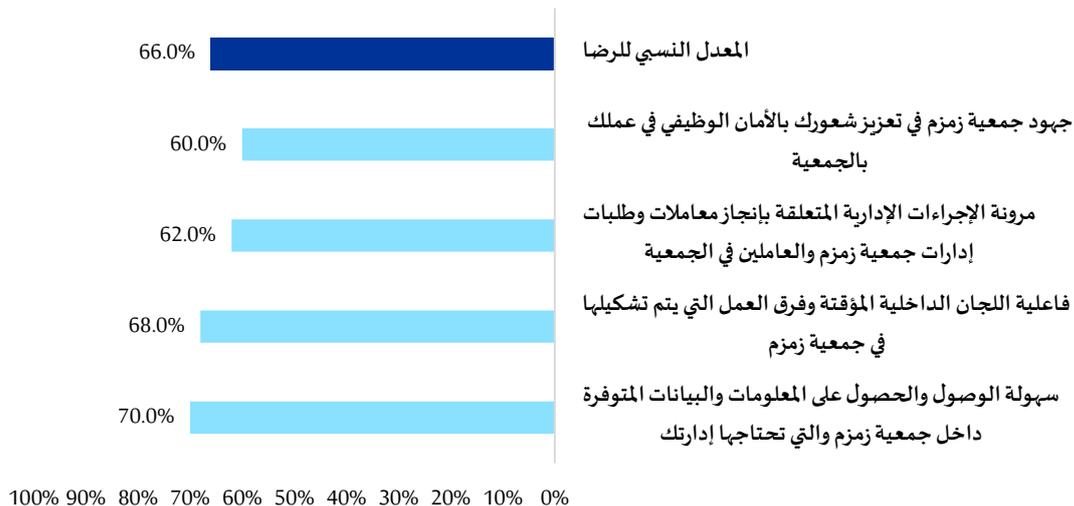
معدل الرضا النسبي لعبارات محور الثقافة المؤسسية



المحور الثاني: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور التجربة الشخصية في العمل لدى المؤسسة بما في ذلك كيفية إدارة التغيير

م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
4	سهولة الوصول والحصول على المعلومات والبيانات المتوفرة داخل جمعية زمزم والتي تحتاجها إدارتك	19.1%	26	36.8%	50	22.8%	31	16.9%	23	4.4%	6	3.5	70.0%
5	مرونة الإجراءات الإدارية المتعلقة بإنجاز معاملات وطلبات إدارات جمعية زمزم والعاملين في الجمعية	15.4%	21	32.4%	44	16.2%	22	23.5%	32	12.5%	17	3.1	62.0%
6	جهود جمعية زمزم في تعزيز شعورك بالأمان الوظيفي في عملك بالجمعية (نقص الأمان الوظيفي: توقعاتك حول مدى استمرارية عملك في جمعية زمزم)	14.0%	19	30.1%	41	17.6%	24	15.5%	21	22.8%	31	3	60.0%
7	فاعلية اللجان الداخلية المؤقتة وفرق العمل التي يتم تشكيلها في جمعية زمزم	14.7%	20	32.4%	44	36.8%	50	11.0%	15	5.1%	7	3.4	68.0%
معدل الرضا العام للمحور												3.3	
المعدل النسبي للرضا												66.0%	

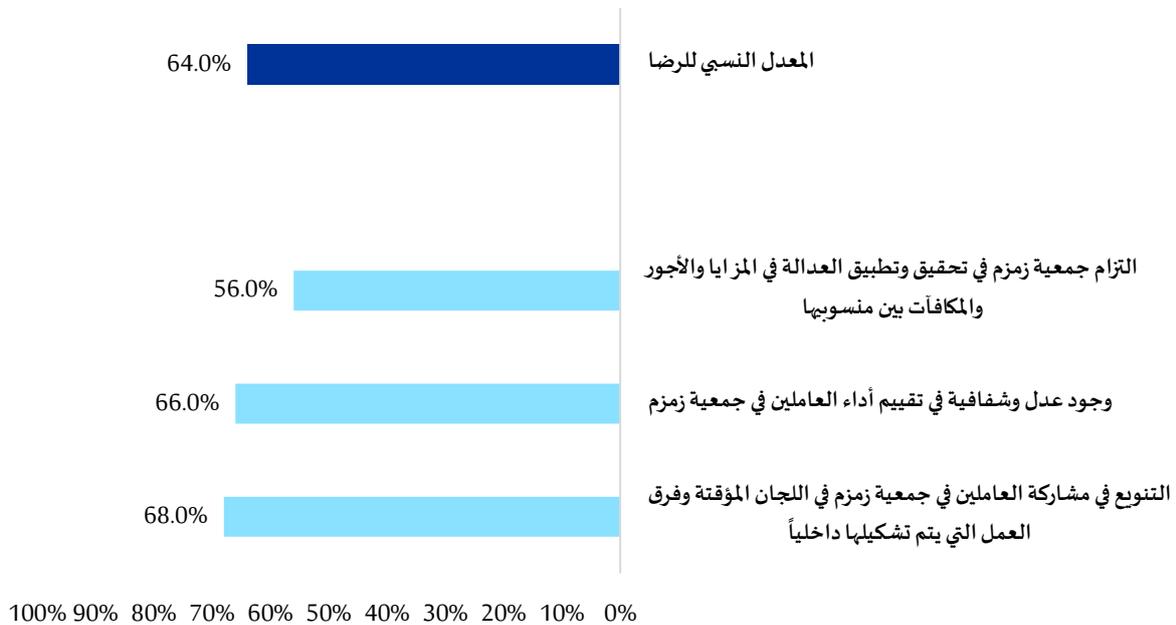
معدل الرضا النسبي لعبارات محور التجربة الشخصية في العمل لدى المؤسسة بما في ذلك كيفية إدارة التغيير



المحور الثالث: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور التزام المؤسسة وإنجازاتها فيما يتعلق بالتوازن بين الجنسين، التكافؤ والتنوع والشمول

م	عبارات الرضا	راضي بشكل كبير		راضي		محايد		غير راضي		غير راضي إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
8	وجود عدل وشفافية في تقييم أداء العاملين في جمعية زمزم	19.1%	26	29.4%	40	28.7%	39	11.0%	15	11.8%	16	3.3	66.0%
9	التنوع في مشاركة العاملين في جمعية زمزم في اللجان المؤقتة وفرق العمل التي يتم تشكيلها داخلياً	14.0%	19	36.0%	49	29.4%	40	14.7%	20	5.9%	8	3.4	68.0%
10	الالتزام بجمعية زمزم في تحقيق وتطبيق العدالة في المزايا والأجور والمكافآت بين منسوبيها	14.0%	19	19.9%	27	19.1%	26	22.8%	31	24.3%	33	2.8	56.0%
معدل الرضا العام للمحور												3.2	
المعدل النسبي للرضا												64.0%	

معدل الرضا النسبي لعبارة محور التزام المؤسسة وإنجازاتها فيما يتعلق بالتوازن بين الجنسين، التكافؤ والتنوع والشمول

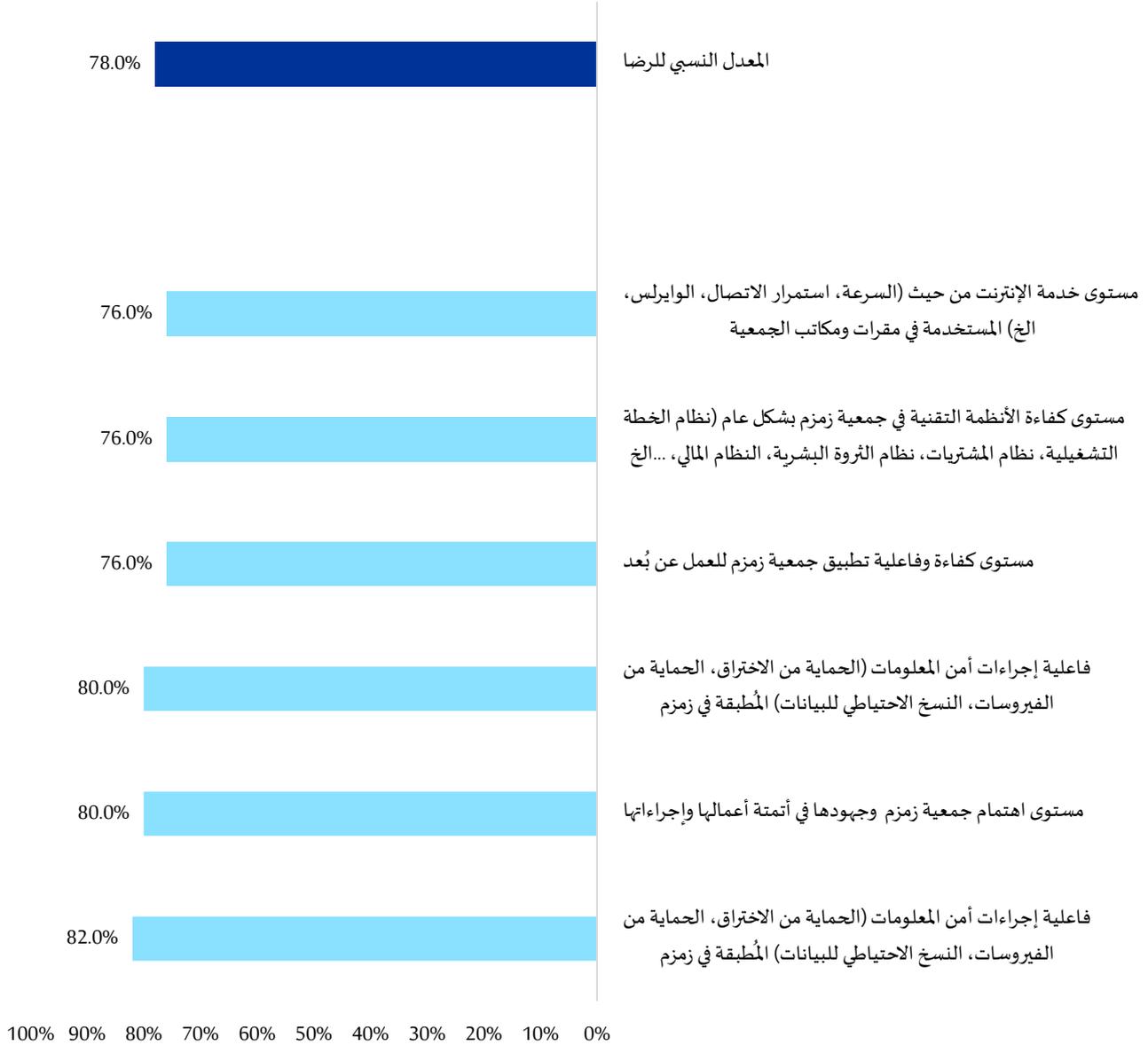




المحور الرابع: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور الآليات التي تطبقها المؤسسة للتكيف مع أساليب العمل المستقبلية مثل التعايش بين العاملين والروبوتات واستخدام الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي المعزز

م	عبارات الرضا	راضي بشكل كبير		راضي		محايد		غير راضي		غير راضي إطلاقاً		معدل الرضا (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
11	مستوى كفاءة وفاعلية تطبيق جمعية زمزم للعمل عن بُعد	22.8%	31	43.4%	59	22.1%	30	10.3%	14	1.5%	2	3.8	76.0%
12	مستوى اهتمام جمعية زمزم وجهودها في أتمتة أعمالها وإجراءاتها	26.5%	36	50.7%	69	18.4%	25	3.7%	5	0.7%	1	4	80.0%
13	مستوى كفاءة الأنظمة التقنية في جمعية زمزم بشكل عام (نظام الخطة التشغيلية، نظام المشتريات، نظام الثروة البشرية، النظام المالي،... الخ	25.0%	34	50.7%	69	11.8%	16	6.6%	9	5.9%	8	3.8	76.0%
14	مستوى خدمة الإنترنت من حيث (السرعة، استمرار الاتصال، الوايرلس، الخ) المستخدمة في مقرات ومكاتب الجمعية	22.8%	31	50.7%	69	10.3%	14	11.8%	16	4.4%	6	3.8	76.0%
15	فاعلية إجراءات أمن المعلومات (الحماية من الاختراق، الحماية من الفيروسات، النسخ الاحتياطي للبيانات) المطبقة في زمزم	34.6%	47	49.3%	67	12.5%	17	2.9%	4	0.7%	1	4	80.0%
16	فاعلية إجراءات أمن المعلومات (الحماية من الاختراق، الحماية من الفيروسات، النسخ الاحتياطي للبيانات) المطبقة في زمزم	34.6%	47	49.3%	67	12.5%	17	2.9%	4	0.7%	1	4.1	82.0%
معدل الرضا العام للمحور												3.9	
المعدل النسبي للرضا												78%	

معدل الرضا النسبي لعبارات محور الآليات التي تطبقها المؤسسة للتكيف مع أساليب العمل المستقبلية مثل التعايش بين العاملين والروبوتات واستخدام الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي المعزز

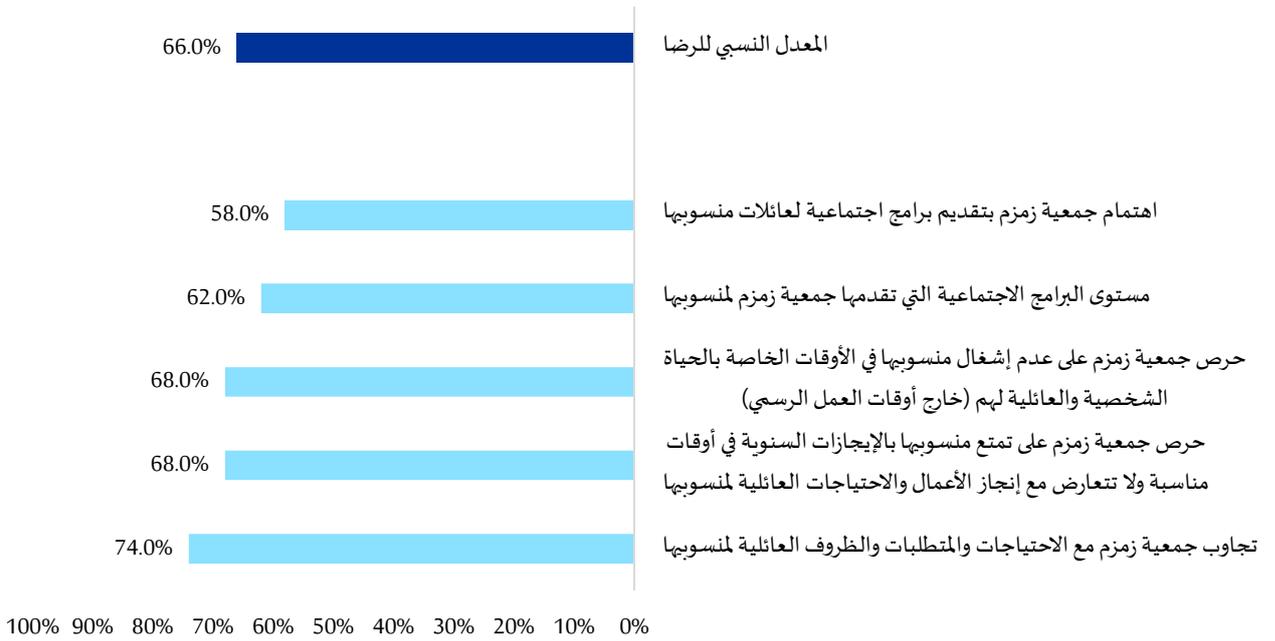




المحور الخامس: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور دعم المؤسسة للحياة العائلية والحياة الشخصية

م	عبارات الرضا	راضي بشكل كبير		راضي		محايد		غير راضي		غير راضي إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
17	تجاوب جمعية زمزم مع الاحتياجات والمتطلبات والظروف العائلية لمنسوبيها	26.4%	36	36.8%	50	22.8%	31	10.3%	14	3.7%	5	3.7	74.0%
18	اهتمام جمعية زمزم بتقديم برامج اجتماعية لعائلات منسوبيها	11.8%	16	25.0%	34	27.9%	38	16.9%	23	18.4%	25	2.9	58.0%
19	مستوى البرامج الاجتماعية التي تقدمها جمعية زمزم لمنسوبيها	14.7%	20	30.1%	41	20.6%	28	16.9%	23	17.7%	24	3.1	62.0%
20	حرص جمعية زمزم على تمتع منسوبيها بالإجازات السنوية في أوقات مناسبة ولا تتعارض مع إنجاز الأعمال والاحتياجات العائلية لمنسوبيها	18.4%	25	38.2%	52	15.4%	21	16.9%	23	11.0%	15	3.4	68.0%
21	حرص جمعية زمزم على عدم إشغال منسوبيها في الأوقات الخاصة بالحياة الشخصية والعائلية لهم (خارج أوقات العمل الرسمي)	22.8%	31	29.4%	40	24.3%	33	12.5%	17	11.0%	15	3.4	68.0%
3.3												معدل الرضا العام للمحور	
66%												المعدل النسبي للرضا	

معدل الرضا النسبي لعبارات محور دعم المؤسسة للحياة العائلية والحياة الشخصية



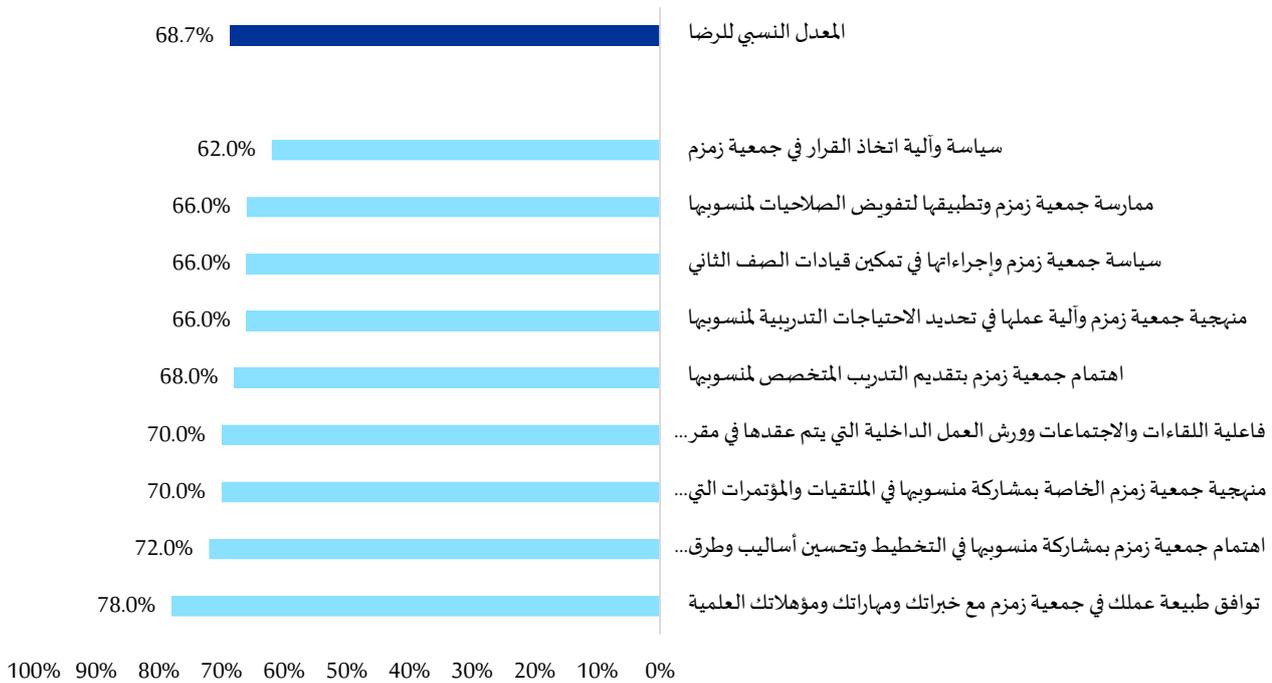
المحور السادس: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور دعم المؤسسة للعاملين وتمكينهم وتقديرهم والالتزام بتطويرهم

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ بشكل كبير		عبارات الرضا	م
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
68.0%	3.4	14.7%	20	14.0%	19	14.0%	19	30.1%	41	27.2%	37	اهتمام جمعية زمزم بتقديم التدريب المتخصص لمنسوبيها	22
66.0%	3.3	14.0%	19	15.4%	21	19.9%	27	27.2%	37	23.5%	32	منهجية جمعية زمزم وآلية عملها في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها	23
70.0%	3.5	10.3%	14	10.3%	14	24.3%	33	33.8%	46	21.3%	29	منهجية جمعية زمزم الخاصة بمشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها	24
66.0%	3.3	11.0%	15	14.7%	20	27.2%	37	30.2%	41	16.9%	23	سياسة جمعية زمزم وإجراءاتها في تمكين قيادات الصف الثاني	25



م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
26	ممارسة جمعية زمزم وتطبيقها لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها	13.2%	18	33.8%	46	28.0%	38	14.7%	20	10.3%	14	3.3	66.0%
27	سياسة وآلية اتخاذ القرار في جمعية زمزم	11.8%	16	34.6%	47	22.0%	30	14.7%	20	16.9%	23	3.1	62.0%
28	اهتمام جمعية زمزم بمشاركة منسوبيها في التخطيط وتحسين أساليب وطرق العمل	21.3%	29	41.2%	56	20.6%	28	8.8%	12	8.1%	11	3.6	72.0%
29	توافق طبيعة عملك في جمعية زمزم مع خبراتك ومهاراتك ومؤهلاتك العلمية	31.6%	43	44.9%	61	12.5%	17	8.8%	12	2.2%	3	3.9	78.0%
30	فاعلية اللقاءات والاجتماعات وورش العمل الداخلية التي يتم عقدها في مقر جمعية زمزم	21.3%	29	33.8%	46	20.6%	28	18.4%	25	5.9%	8	3.5	70.0%
3.4												معدل الرضا العام للمحور	
68.7%												المعدل النسبي للرضا	

معدل الرضا النسبي لعبارات محور دعم المؤسسة للعاملين وتمكينهم وتقديرهم والالتزام بتطويرهم

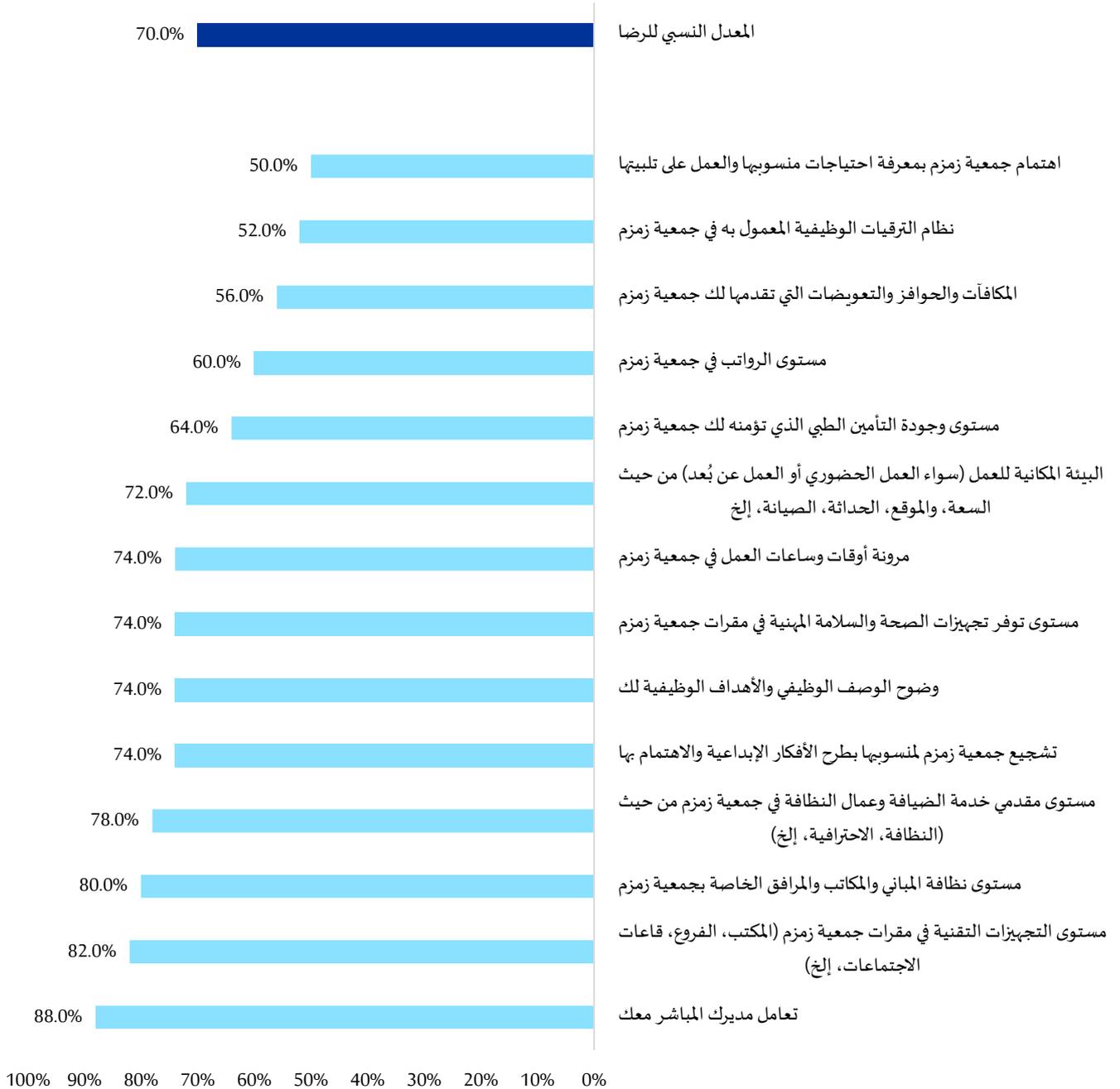




المحور السابع: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور بيئة العمل والأجور والمزايا

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير راضي إطلاقاً		غير راضي		محايد		راضي		راضي بشكل كبير		عبارات الرضا	م
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
74.0%	3.7	5.2%	7	10.3%	14	23.5%	32	33.8%	46	27.2%	37	تشجيع جمعية زمزم لمنسوبيها بطرح الأفكار الإبداعية والاهتمام بها	31
56.0%	2.8	22.0%	30	24.3%	33	17.6%	24	24.3%	33	11.8%	16	المكافآت والحوافز والتعويضات التي تقدمها لك جمعية زمزم	32
52.0%	2.6	27.2%	37	16.9%	23	28.7%	39	22.1%	30	5.1%	7	نظام الترقيات الوظيفية المعمول به في جمعية زمزم	33
88.0%	4.4	2.2%	3	2.2%	3	10.3%	14	24.3%	33	61.0%	83	تعامل مديرك المباشر معك	34
74.0%	3.7	8.8%	12	8.1%	11	14.7%	20	40.5%	55	27.9%	38	وضوح الوصف الوظيفي والأهداف الوظيفية لك	35
60.0%	3	20.6%	28	19.1%	26	17.7%	24	27.9%	38	14.7%	20	مستوى الرواتب في جمعية زمزم	36
64.0%	3.2	14.7%	20	14.7%	20	22.0%	30	32.4%	44	16.2%	22	مستوى وجودة التأمين الطبي الذي تؤمنه لك جمعية زمزم	37
50.0%	2.5			14.0%	19	47.1%	64	27.9%	38	11.0%	15	اهتمام جمعية زمزم بمعرفة احتياجات منسوبيها والعمل على تلبيتها	38
72.0%	3.6	6.6%	9	11.0%	15	19.1%	26	41.2%	56	22.1%	30	البيئة المكانية للعمل (سواء العمل الحضوري أو العمل عن بُعد) من حيث السعة، والموقع، الحدائق، الصيانة، إلخ	39
82.0%	4.1	0.0%	0	3.7%	5	14.7%	20	50.7%	69	30.9%	42	مستوى التجهيزات التقنية في مقرات جمعية زمزم (المكتب، الفروع، قاعات الاجتماعات، إلخ)	40
80.0%	4	1.5%	2	5.2%	7	17.6%	24	47.8%	65	27.9%	38	مستوى نظافة المباني والمكاتب والمرافق الخاصة بجمعية زمزم	41
78.0%	3.9	2.9%	4	6.6%	9	15.5%	21	44.1%	60	30.9%	42	مستوى مقدمي خدمة الضيافة وعمال النظافة في جمعية زمزم من حيث (النظافة، الاحترافية، إلخ)	42
74.0%	3.7	2.9%	4	8.8%	12	22.8%	31	45.6%	62	19.9%	27	مستوى توفر تجهيزات الصحة والسلامة المهنية في مقرات جمعية زمزم	43
74.0%	3.7	6.6%	9	11.8%	16	16.9%	23	39.0%	53	25.7%	35	مرونة أوقات وساعات العمل في جمعية زمزم	44
3.5												معدل الرضا العام للمحور	
70.0%												المعدل النسبي للرضا	

معدل الرضا النسبي لعبارات محور بيئة العمل والأجور والمزايا

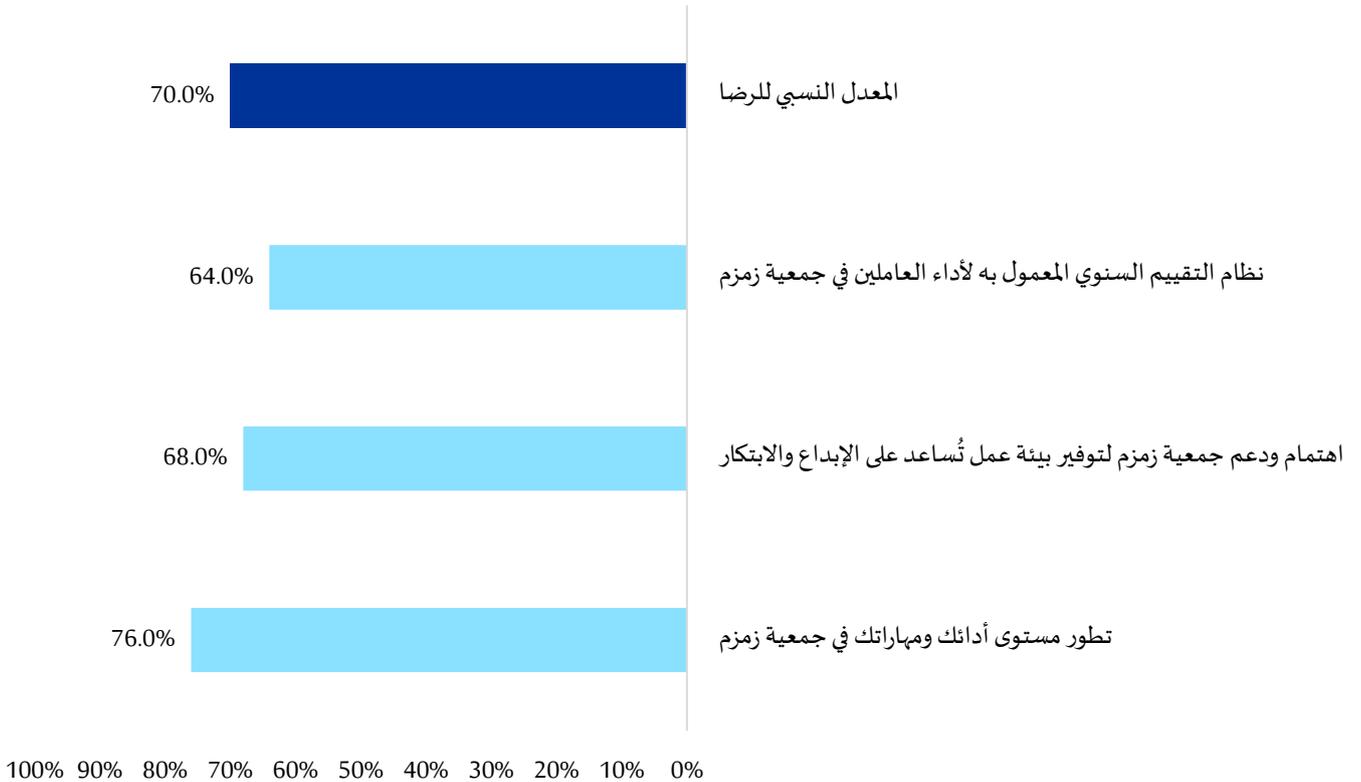




المحور الثامن: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور إدارة وتطوير الأداء الشخصي

م	عبارات الرضا	راضي بشكل كبير		راضي		محايد		غير راضي		غير راضي إطلاقاً		معدل الرضا (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
45	نظام التقييم السنوي المعمول به لأداء العاملين في جمعية زمزم	14.0%	19	30.9%	42	26.5%	36	15.4%	21	13.2%	18	3.2	64.0%
46	تطور مستوى أدائك ومهاراتك في جمعية زمزم	25.7%	35	44.9%	61	16.2%	22	7.3%	10	5.9%	8	3.8	76.0%
47	اهتمام ودعم جمعية زمزم لتوفير بيئة عمل تُساعد على الإبداع والابتكار	20.6%	28	34.6%	47	22.8%	31	11.0%	15	11.0%	15	3.4	68.0%
معدل الرضا العام للمحور												3.5	
المعدل النسبي للرضا												70.0%	

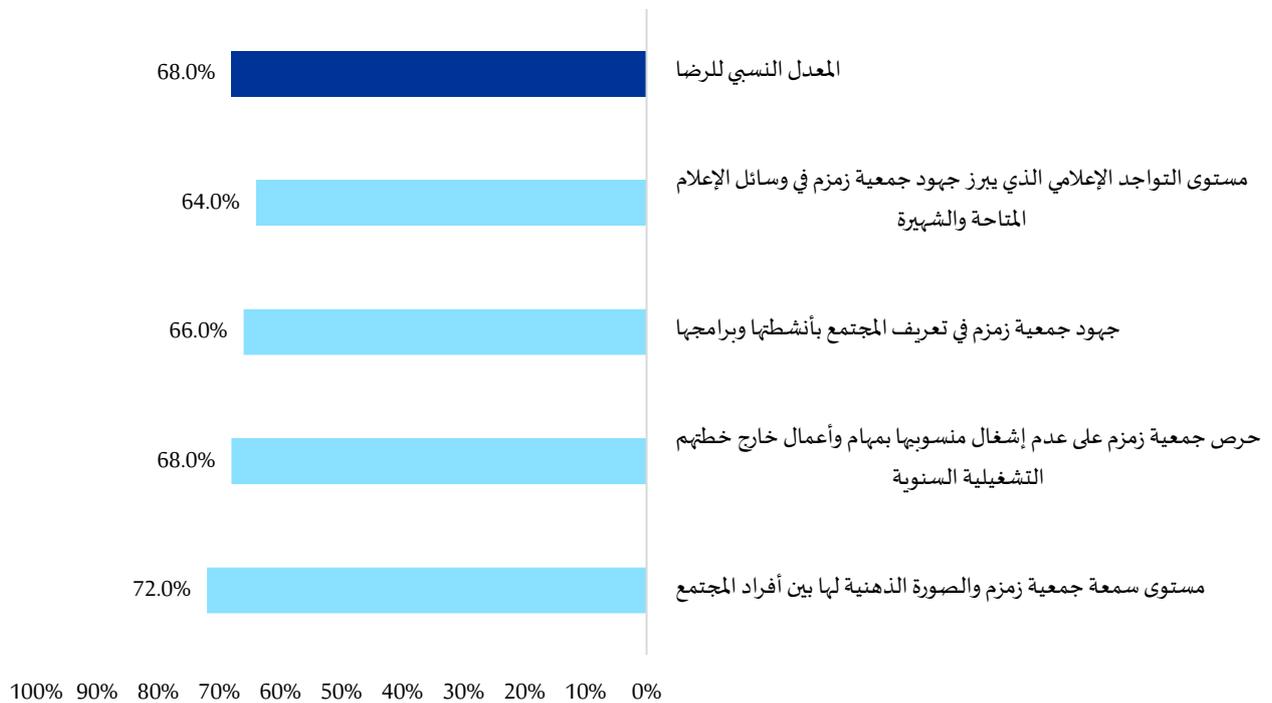
معدل الرضا النسبي لعبارات محور إدارة وتطوير الأداء الشخصي



المحور التاسع: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور سمعة المؤسسة الحالية متضمنة كونها رائدة في نظامها الإيكولوجي

م	عبارات الرضا	راضي بشكل كبير		راضي		محايد		غير راضي		غير راضي إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
48	حرص جمعية زمزم على عدم إشغال منسوبيها بمهام وأعمال خارج خطتهم التشغيلية السنوية	16.9%	23	36.8%	50	25.0%	34	11.8%	16	9.5%	13	3.4	68.0%
49	مستوى التواجد الإعلامي الذي يبرز جهود جمعية زمزم في وسائل الإعلام المتاحة والشهيرة	14.7%	20	34.6%	47	16.9%	23	21.3%	29	12.5%	17	3.2	64.0%
50	جهود جمعية زمزم في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها	14.7%	20	36.8%	50	23.5%	32	16.9%	23	8.1%	11	3.3	66.0%
51	مستوى سمعة جمعية زمزم والصورة الذهنية لها بين أفراد المجتمع	22.1%	30	42.6%	58	15.4%	21	15.5%	21	4.4%	6	3.6	72.0%
معدل الرضا العام للمحور												3.4	
المعدل النسبي للرضا												68.0%	

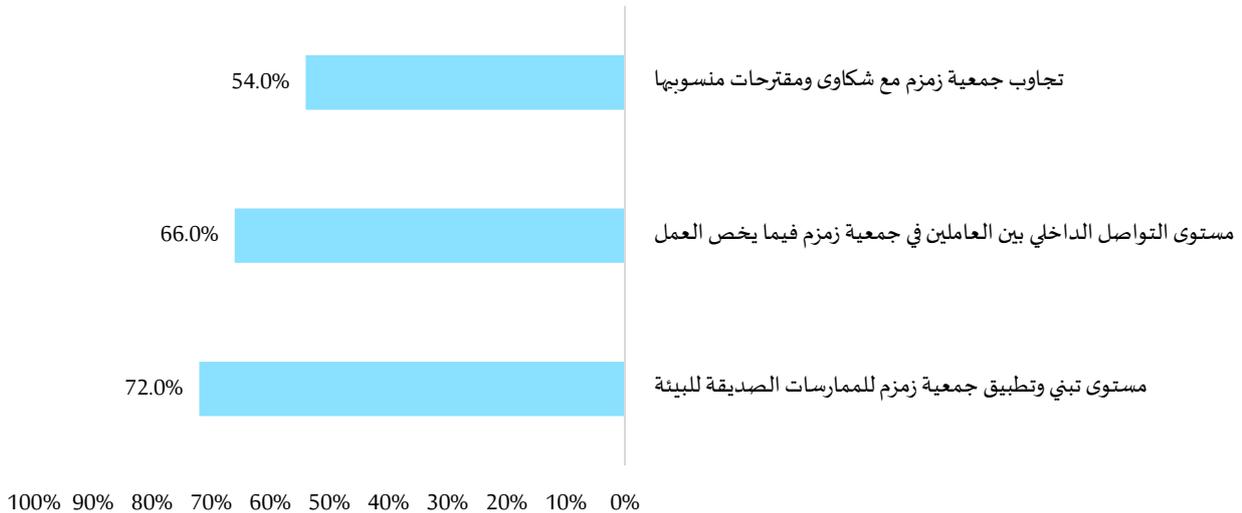
معدل الرضا النسبي لعبارات محور سمعة المؤسسة الحالية متضمنة كونها رائدة في نظامها الإيكولوجي



المحور العاشر: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور التواصل الداخلي

م	عبارات الرضا	راضي بشكل كبير		راضي		محايد		غير راضي		غير راضي إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
52	مستوى تبني وتطبيق جمعية زمزم للممارسات الصديقة للبيئة	16.9%	23	38.2%	52	34.6%	47	4.4%	6	5.9%	8	3.6	72.0%
53	تجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها	16.2%	22	29.4%	40	41.9%	57	12.5%	17	0.0%	0	2.7	54.0%
54	مستوى التواصل الداخلي بين العاملين في جمعية زمزم فيما يخص العمل	19.9%	27	36.0%	49	16.2%	22	12.5%	17	15.4%	21	3.3	66.0%
معدل الرضا العام للمحور												3.2	
المعدل النسبي للرضا												64.0%	

معدل الرضا النسبي لعبارات محور التواصل الداخلي



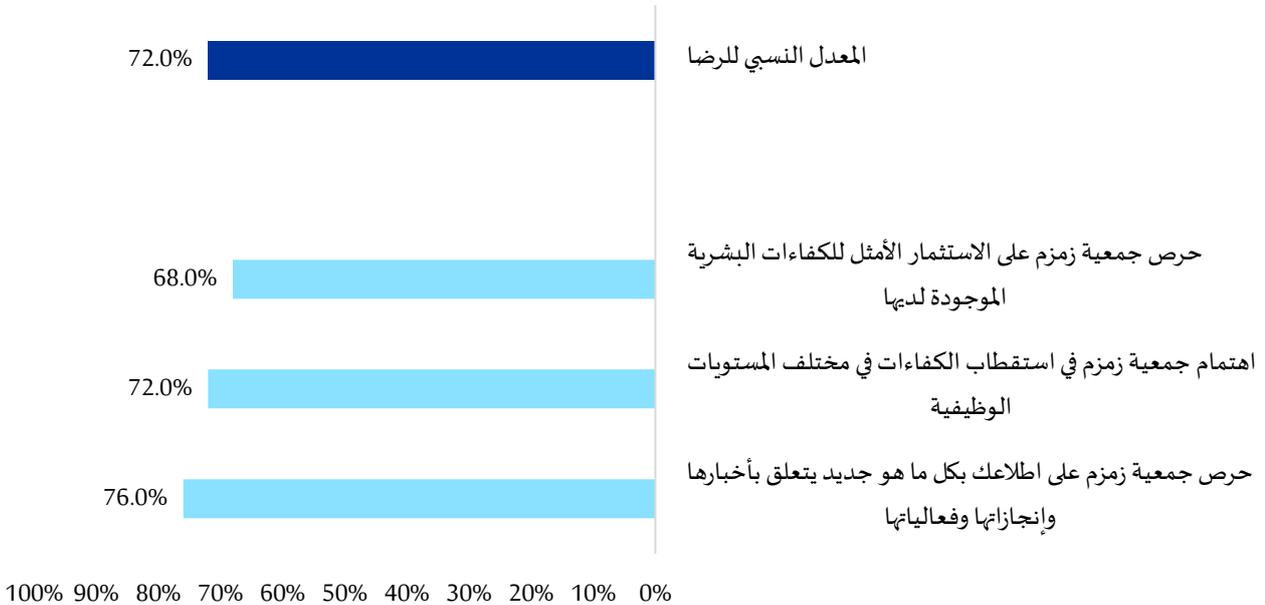


المحور الحادي عشر: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور استقطاب المواهب واشراكهم والاستفادة

منهم

م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
52	حرص جمعية زمزم على اطلاعك بكل ما هو جديد يتعلق بأخبارها وإنجازاتها وفعاليتها	25.7%	35	48.5%	66	13.2%	18	8.1%	11	4.4%	6	3.8	76.0%
53	اهتمام جمعية زمزم في استقطاب الكفاءات في مختلف المستويات الوظيفية	21.3%	29	38.2%	52	25.0%	34	7.4%	10	8.1%	11	3.6	72.0%
54	حرص جمعية زمزم على الاستثمار الأمثل للكفاءات البشرية الموجودة لديها	20.6%	28	33.1%	45	23.5%	32	14.0%	19	8.8%	12	3.4	68.0%
معدل الرضا العام												3.6	
المعدل النسبي للرضا												72.0%	

معدل الرضا النسبي لعبارات محور استقطاب المواهب واشراكهم والاستفادة منهم

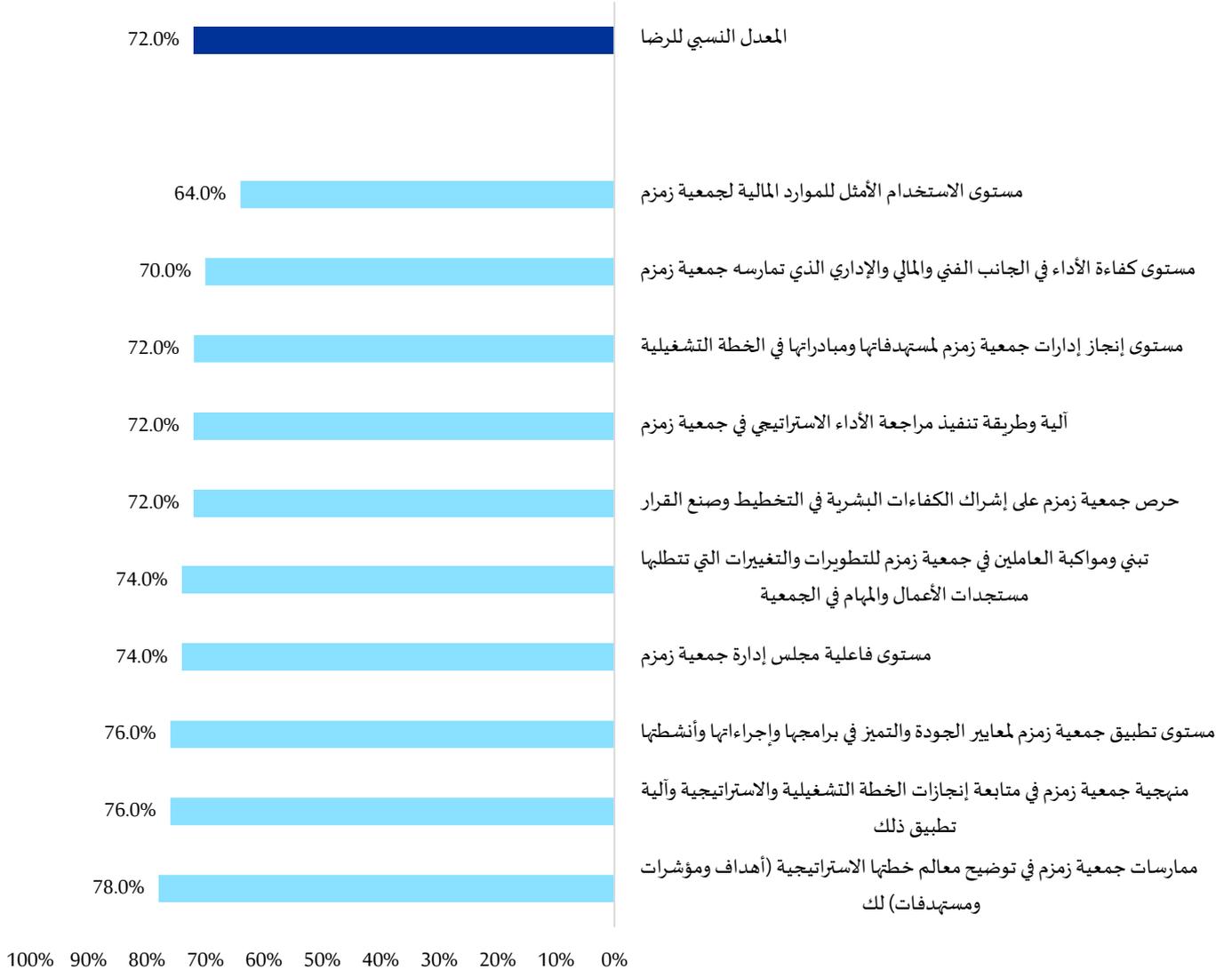




المحور الثاني عشر: رضا العاملين في جمعية زمزم في محور آليات تنفيذ الإستراتيجية ومساهمة العاملين فيها ومدى ثقتهم بتوجهات المؤسسة المستقبلية

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ بشكل كبير		عبارات الرضا	م
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
72.0%	3.6	6.6%	9	8.8%	12	27.2%	37	36.8%	50	20.6%	28	حرص جمعية زمزم على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار	58
78.0%	3.9	2.9%	4	3.0%	4	21.3%	29	45.6%	62	27.2%	37	ممارسات جمعية زمزم في توضيح معالم خطتها الاستراتيجية (أهداف ومؤشرات ومستهدفات) لك	59
74.0%	3.7	5.9%	8	5.9%	8	25.7%	35	36.8%	50	25.7%	35	مستوى فاعلية مجلس إدارة جمعية زمزم	60
76.0%	3.8	3.7%	5	5.9%	8	20.6%	28	48.5%	66	21.3%	29	منهجية جمعية زمزم في متابعة إنجازات الخطة التشغيلية والاستراتيجية وآلية تطبيق ذلك	61
76.0%	3.8	3.0%	4	5.1%	7	22.1%	30	48.5%	66	21.3%	29	مستوى تطبيق جمعية زمزم لمعايير الجودة والتميز في برامجها وإجراءاتها وأنشطتها	62
70.0%	3.5	5.2%	7	13.2%	18	27.9%	38	37.5%	51	16.2%	22	مستوى كفاءة الأداء في الجانب الفني والمالي والإداري الذي تمارسه جمعية زمزم	63
64.0%	3.2	10.3%	14	16.2%	22	27.9%	38	33.1%	45	12.5%	17	مستوى الاستخدام الأمثل للموارد المالية لجمعية زمزم	64
74.0%	3.7	4.4%	6	4.4%	6	27.9%	38	45.6%	62	17.7%	24	تبنى ومواكبة العاملين في جمعية زمزم للتطورات والتغييرات التي تتطلبها مستجدات الأعمال والمهام في الجمعية	65
72.0%	3.6	4.4%	6	3.7%	5	32.4%	44	44.8%	61	14.7%	20	آلية وطريقة تنفيذ مراجعة الأداء الاستراتيجي في جمعية زمزم	66
72.0%	3.6	5.9%	8	8.8%	12	25.7%	35	42.7%	58	16.9%	23	مستوى إنجاز إدارات جمعية زمزم لمستهدفاتها ومبادراتها في الخطة التشغيلية	67
3.6												معدل الرضا العام	
72.0%												المعدل النسبي للرضا	

معدل الرضا النسبي لعبارات محور آليات تنفيذ الاستراتيجية ومساهمة العاملين فيها ومدى ثقتهم بتوجهات المؤسسة المستقبلية





4. المقترحات والمرئيات

قدم العاملين في جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - مجموعة من المقترحات والإضافات والتي تمثلت في الآتي:

م	المقترحات والمرئيات	التكرار
1.	تركيز العلاقات العامة والثروة البشرية في عام ٢٠٢٢ على إسعاد الموظف الداخلي ببرامج جديدة وجاذبة للموظفين	2
2.	تغيير طاقم إدارة الموارد البشرية بما يفهم المدير ومدير فرع مكة	2
3.	كل موظف جديد أيا كان منصبه يبدأ في زمزم بدورة لمدة 5 أيام فقط هدفها ترسيخ فنون التواصل والقيم التي يجب أن يحملها كل موظف	1
4.	أتمنى ألا يكون هذا الاستطلاع عبارة عن حبر على ورق، ولا يكون منه إلا التعب دون أن يحقق أي تحسين أو تطوير في نتائجه ومخرجاته	1
5.	لا يغير الله بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم كون الإدارة العليا تسمع صوتها فقط لن ترتقي زمزم كون المدراء يعزلون فريق العمل عن العمل ستسقط زمزم كون العمل بيد أشخاص لا يتقنون العمل وليس لديهم خبر ولكن نصبوا في مناصب مجاملة ستسقط زمزم كون زمزم بنفس الفكر ستسقط زمزم	1
6.	التخلص من الجمود الذي خلقته الهوية وتحديث معاييرها بما يتواءم مع المتغيرات الحالية (تقنياً واجتماعياً وثقافياً وفنياً) من خلال تبني التيسير والسرعة والاختصار كأسلوب عمل	1
7.	الاستفادة الأعلى من الموارد المالية والاكتفاء الذاتي من الاستثمارات وليس من التبرعات.	1
8.	تطوير وتحسين أداء قسم الخدمات المساندة وزيادة متابعتهم بسبب وجود تقصير كبير في أداء المهام وهذا التقصير غير مبرر	1
9.	إنشاء إسعافات أولية وفرق تطوعية في الطرقات السريعة من قبل الجمعية	1
10.	تكوين لجنة مختارة بعناية في صفات أفرادها مهتمة بالجلوس وإيجاد الحلول والمعالجات لكل العقبات والمشكلات التي تطرأ على أي موظف سواء نفسية عائلية أو حتى بسبب العمل	1
11.	الاهتمام بإنشاء فترة ولو لمدة نصف ساعة حرة في العمل لممارسة أي هواية عبر مقر داخلي كنادي مصغر فيه بعض الهوايات والألعاب المناسبة	1
12.	عمل لقاء مفتوح شهري أو كل شهرين مع الإدارة التنفيذية	1

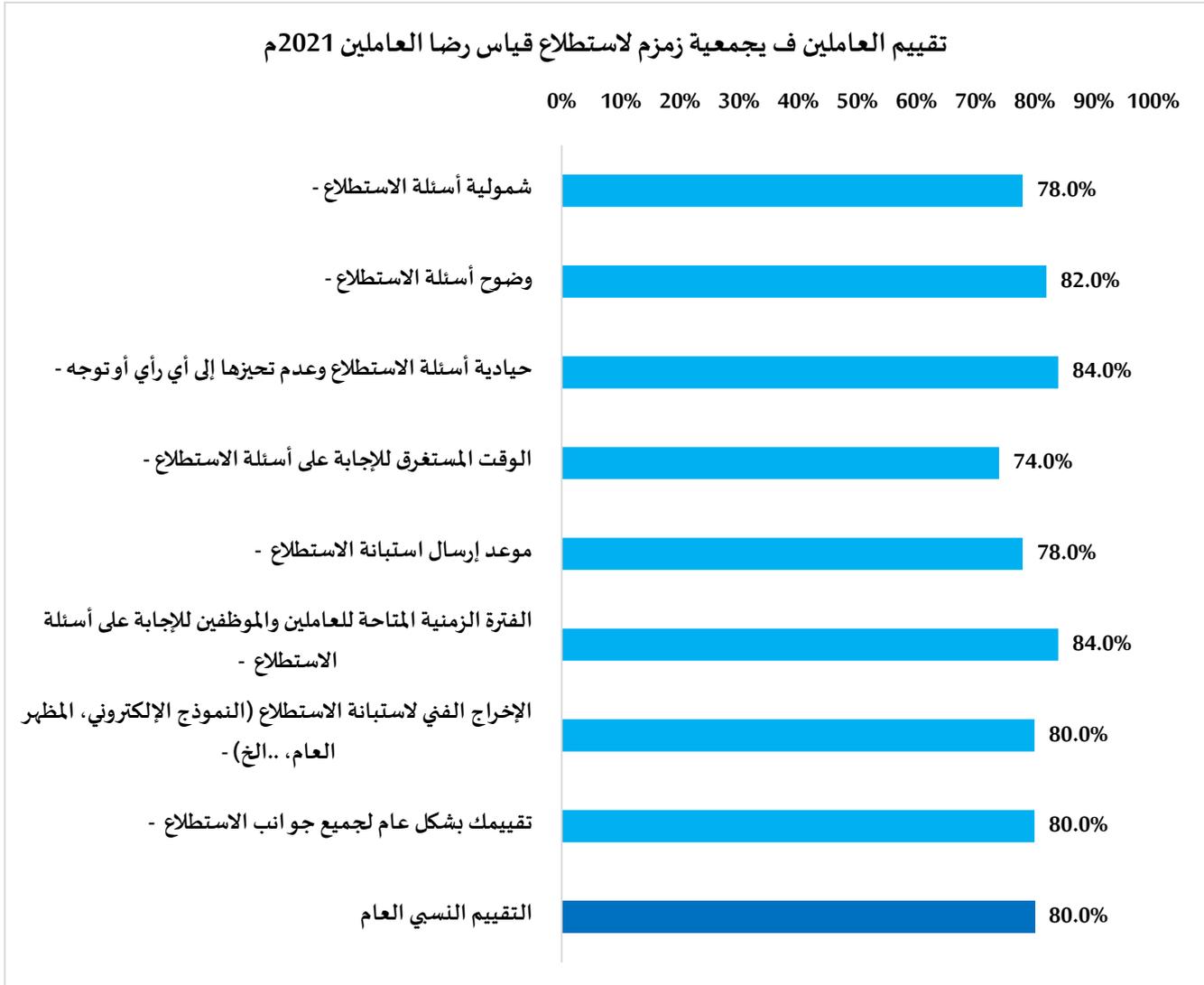
5. التوصيات

بناء على نتائج استطلاع قياس رضا العاملين في جمعية زمزم لعام 2021م، فإن أبرز التوصيات التي يمكن استخلاصها تتمثل في الآتي:

1. العمل على نقاط التحسين والتطوير الذي ذكرها العاملين في جمعية زمزم
2. العمل على تعزيز نقاط القوة التي ذكرها العاملين في جمعية زمزم
3. تنفيذ دراسات تحليلية على العاملين في جمعية زمزم بهدف التعرف على رغبات وتطلعات العاملين بما يعزز الولاء لديهم
4. ضرورة أن يكون لدى إدارة جمعية زمزم مستهدف محدد للرضا العام للعاملين مع توفير جميع متطلبات تحقيق أعلى مستوى من الرضا لدى العاملين
5. العمل على مقارنة النتائج التفصيلية لاستطلاعات قياس رضا العاملين السابقة بما يخدم تحديد أكثر الموضوعات والقضايا ذات الاهتمام بالنسبة للعاملين، وذات تأثير على المعدل النسبي للرضا

6. تقييم استطلاع قياس رضا العاملين

حرصنا في مركز أداة للاستشارات على أخذ تغذية راجعة حول تقييم العاملين في جمعية زمزم لاستطلاع قياس الرضا، من عدة جوانب والتي تتضمنها النتائج في الشكل التالي:





مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)



القسم الثالث: استطلاع رضا المتطوعين في جمعية زمزم



1. ملخص نتائج الاستطلاع

- 1 غالبية المتطوعين (83.7%) هم ضمن الفئة العمرية من 20 إلى 39 سنة
- 2 (91.9%) من المتطوعين الذين شاركوا في الاستطلاع هم سعوديين
- 3 أشار (81.2%) من المتطوعين بأنهم يتابعوا الفرص التطوعية لدى جمعية زمزم عبر رسائل الواتس آب
- 4 (51.4%) من المتطوعين -عينة الاستطلاع- شاركوا مرة واحدة فقط في التطوع في برامج وأنشطة جمعية زمزم
- 5 (98.2%) هو التقييم النسبي لنوعية ومستوى الفرص التطوعية التي شارك فيها المتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم
- 6 عبر (98.1%) من المتطوعين -عينة الاستطلاع- عن رغبتهم في استمرار مشاركتهم في الفرص التطوعية لدى جمعية زمزم
- 7 بلغ المعدل النسبي العام لرضا المتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم لعام 2021م (98.0%)

2. نتائج الاستطلاع

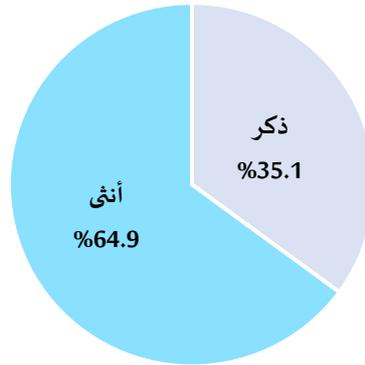
1. نتائج البيانات الأساسية للمتطوعين والأسئلة العامة

جاءت نتائج البيانات الأساسية للمتطوعين كالآتي:

- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب نوع الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	407	35.1%
أنثى	753	64.9%
المجموع	1160	100%

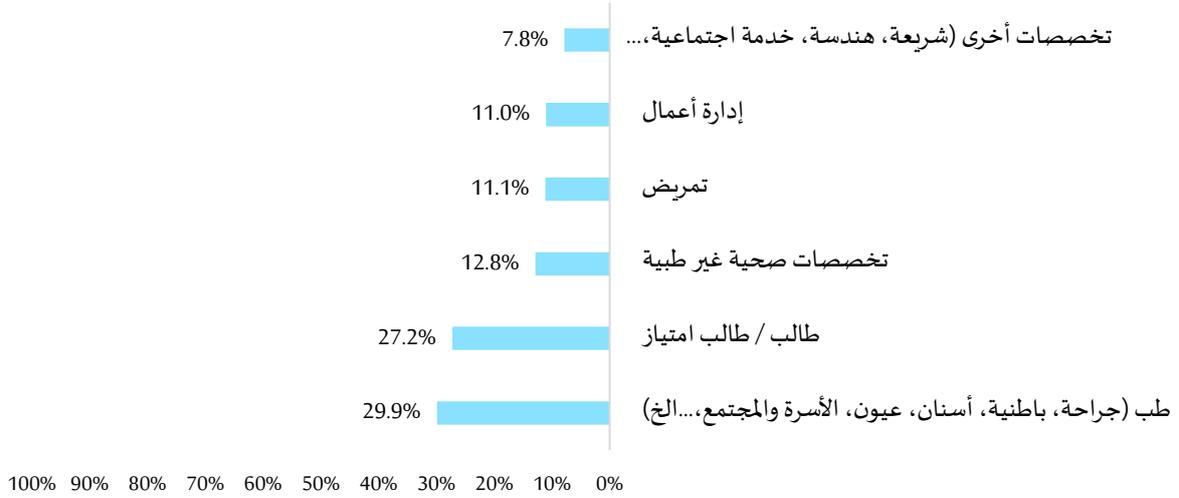
التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب الجنس



- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب نوع التخصص

التخصص	التكرار	%
طب (جراحة، باطنية، أسنان، عيون، الأسرة والمجتمع.. الخ)	347	29.9%
طالب / طالب امتياز	316	27.2%
تخصصات صحية غير طبية	149	12.8%
تمريض	129	11.1%
إدارة أعمال	128	11.0%
تخصصات أخرى (شريعة، هندسة، خدمة اجتماعية، محاسبة، ... الخ)	91	7.8%
المجموع	1160	100%

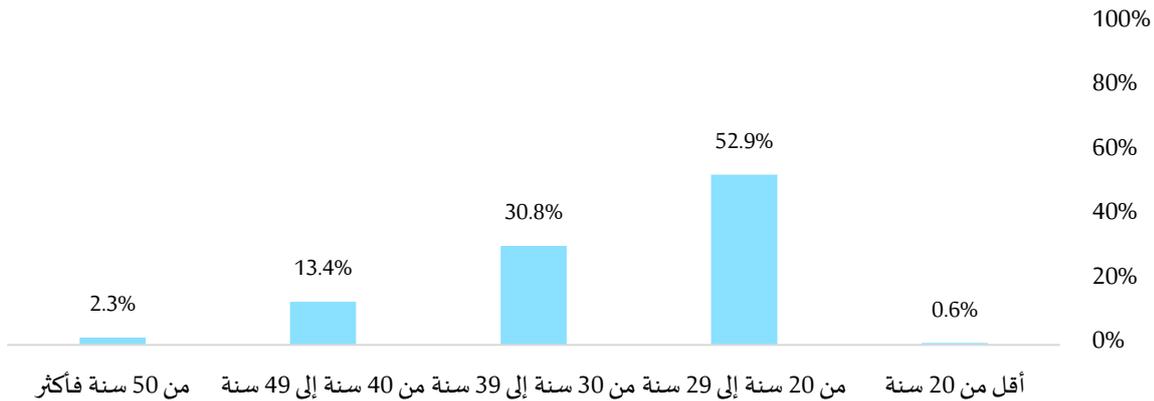
التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب التخصص



• المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب العمر

العمر	التكرار	%
أقل من 20 سنة	7	0.6%
من 20 سنة إلى 29 سنة	614	52.9%
من 30 سنة إلى 39 سنة	357	30.8%
من 40 سنة إلى 49 سنة	155	13.4%
من 50 سنة فأكثر	27	2.3%
المجموع	1160	100%
المتوسط الحسابي للعمر	30 سنة	

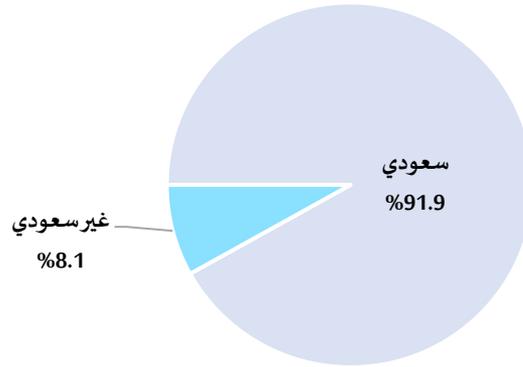
التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب العمر



• المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب الجنسية

الجنسية	التكرار	%
سعودي	1066	91.9%
غير سعودي	94	8.1%
المجموع	1160	100%

التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب الجنسية

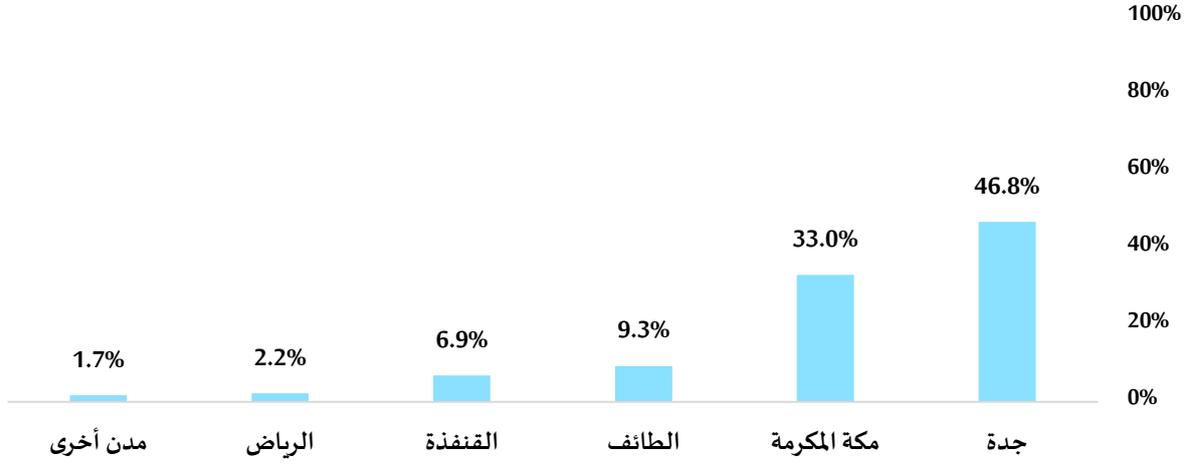


• المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع – حسب السكن (المدينة)

السكن (المدينة)	التكرار	%
جدة	543	46.8%
مكة المكرمة	383	33.0%
الطائف	108	9.3%
القنفذة	80	6.9%
الرياض	26	2.2%
مدن أخرى	20	1.7%
المجموع	1160	100%



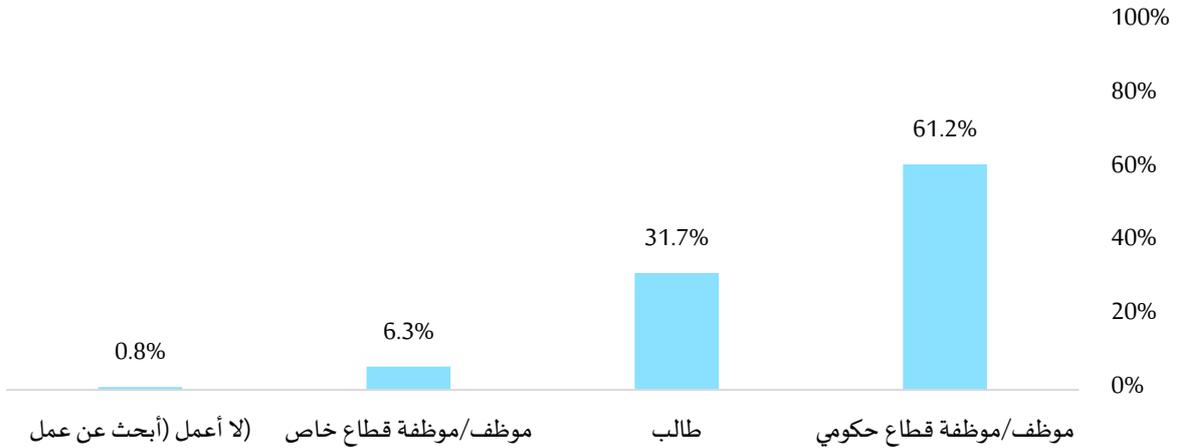
التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب مكان السكن (المدينة)



• المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب الحالة العملية

الحالة العملية	التكرار	%
موظف/موظفة قطاع حكومي	710	61.2%
طالب	368	31.7%
موظف/موظفة قطاع خاص	73	6.3%
لا أعمل (أبحث عن عمل)	9	0.8%
المجموع	1160	100%

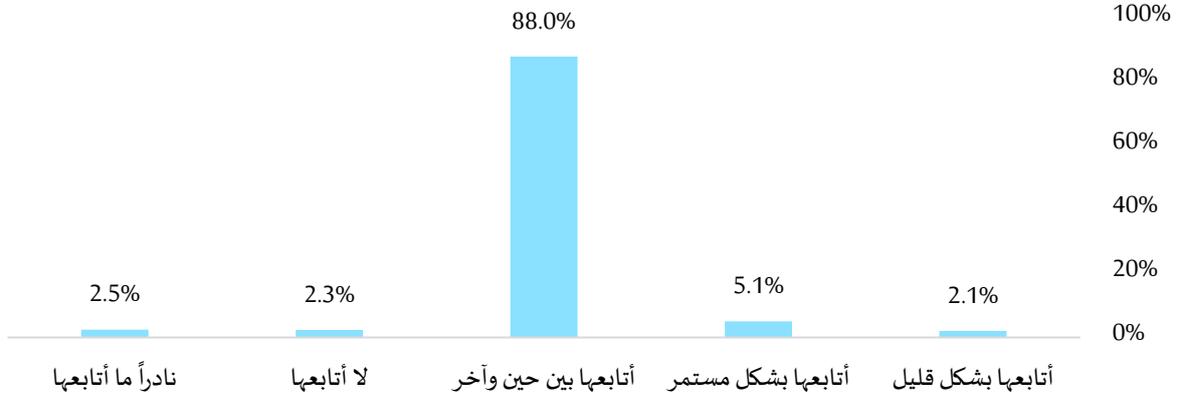
التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب الحالة العملية



- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب وصفهم لمتابعتهم للفرص التطوعية في جمعية زمزم

متابعة الفرص التطوعية	التكرار	%
أتابعها بشكل قليل	24	2.1%
أتابعها بشكل مستمر	59	5.1%
أتابعها بين حين وآخر	1021	88.0%
لا أتابعها	27	2.3%
نادراً ما أتابعها	29	2.5%
المجموع	1136	100%

التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب وصفهم لمتابعتهم للفرص التطوعية في جمعية زمزم



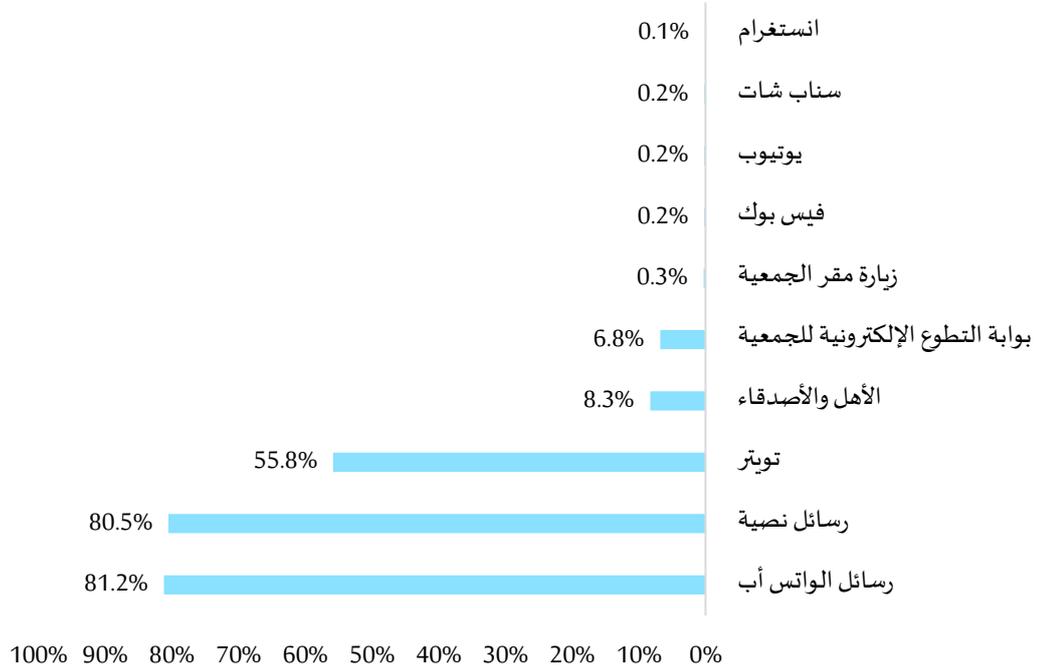
- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب الوسيلة التي يتابعون من خلالها الفرص التطوعية في جمعية زمزم

الوسيلة متابعة الفرص التطوعية	متابعة الفرص التطوعية				المجموع
	لا		نعم		
	%	التكرار	%	التكرار	%
بوابة التطوع الإلكترونية للجمعية	93.2%	1081	6.8%	79	100%
تويتر	44.2%	513	55.8%	647	100%
فيس بوك	99.8%	1158	0.2%	2	100%
انستغرام	99.9%	1159	0.1%	1	100%



المجموع		متابعة الفرص التطوعية				وسيلة متابعة الفرص التطوعية
		لا		نعم		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	1160	99.8%	1158	0.2%	2	يوتيوب
100%	1160	99.8%	1158	0.2%	2	سناب شات
100%	1160	18.8%	218	81.2%	942	رسائل الواتس أب
100%	1160	19.5%	226	80.5%	934	رسائل نصية
100%	1160	99.7%	1156	0.3%	4	زيارة مقر الجمعية
100%	1160	91.7%	1064	8.3%	96	الأهل والأصدقاء

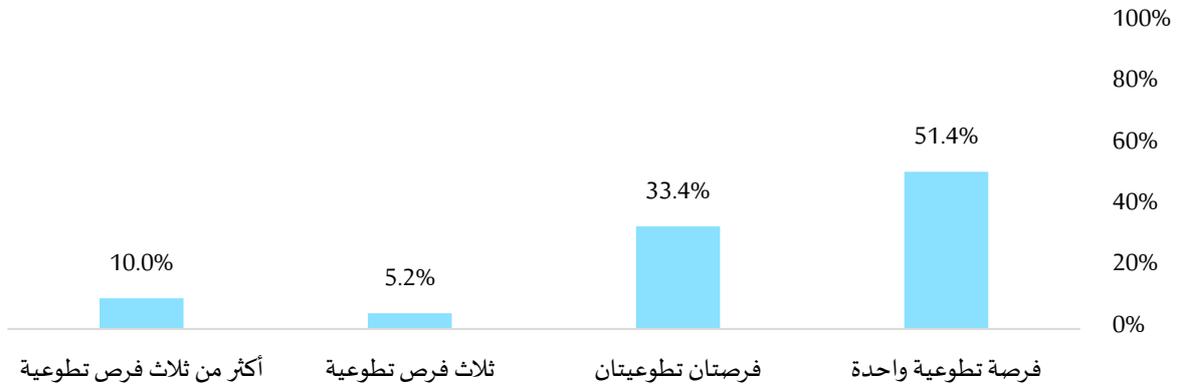
النسبة المئوية للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب الوسيلة التي يتابعون من خلالها الفرص التطوعية في جمعية زمزم



- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب عدد الفرص التطوعية التي شاركوا فيها مع جمعية زمزم

عدد الفرص	التكرار	%
فرصة تطوعية واحدة	596	51.4%
فرصتان تطوعيتان	388	33.4%
ثلاث فرص تطوعية	60	5.2%
أكثر من ثلاث فرص تطوعية	116	10.0%
المجموع	1160	100%

التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب عدد الفرص التطوعية التي شاركوا فيها مع جمعية زمزم

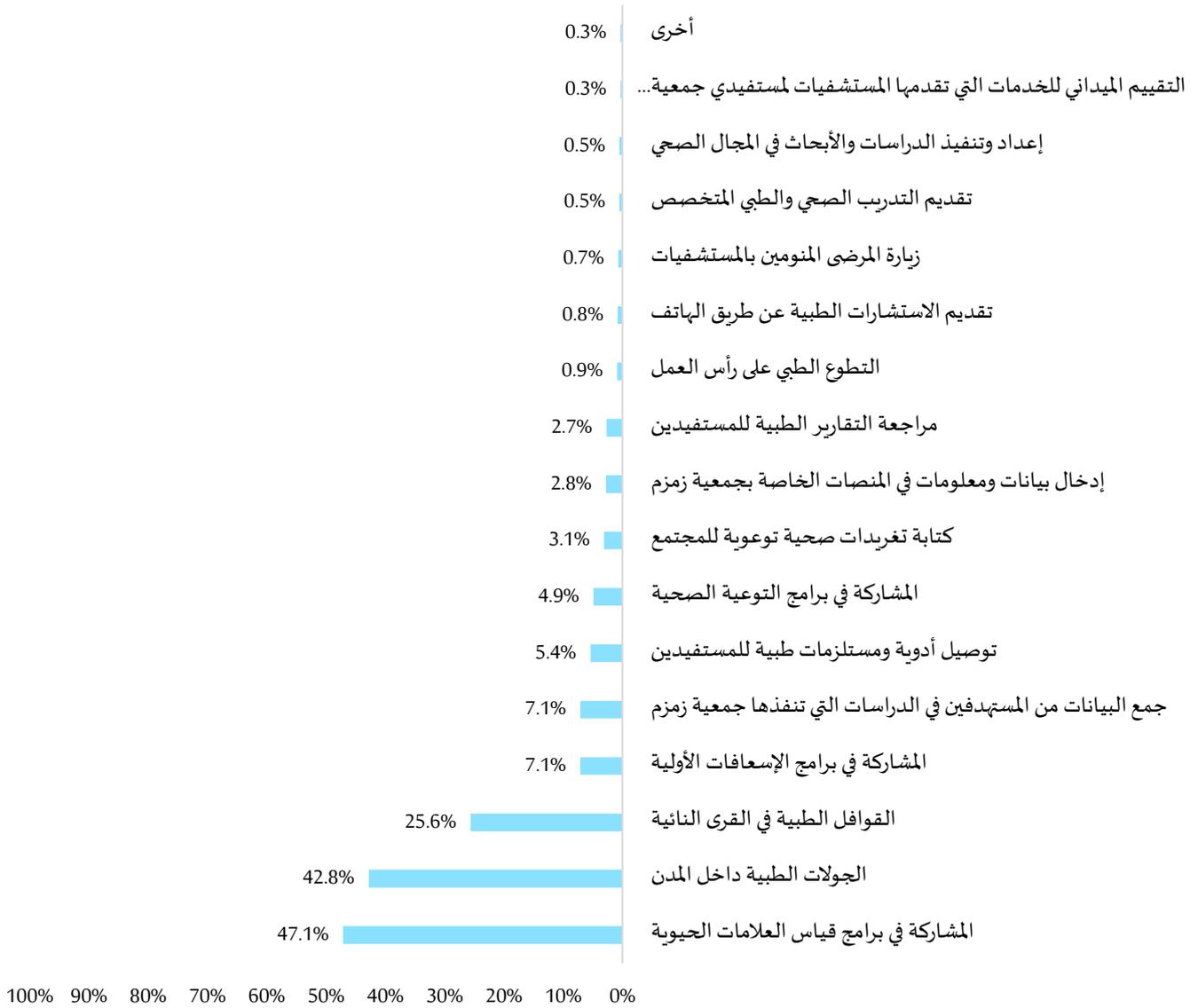




- المتطوعون في برامج و أنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع – حسب الفرص التطوعية التي شاركوا فيها مع جمعية زمزم

المجموع		المشاركة في الفرص التطوعية لدى جمعية زمزم				الفرصة التطوعية
		لا		نعم		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	1160	74.4%	863	25.6%	297	القوافل الطبية في القرى النائية
100%	1160	57.2%	664	42.8%	496	الجولات الطبية داخل المدن
100%	1160	97.3%	1129	2.7%	31	مراجعة التقارير الطبية للمستفيدين
100%	1160	95.1%	1103	4.9%	57	المشاركة في برامج التوعية الصحية
100%	1160	99.5%	1154	0.5%	6	تقديم التدريب الصحي والطبي المتخصص
100%	1160	99.2%	1151	0.8%	9	تقديم الاستشارات الطبية عن طريق الهاتف
100%	1160	99.1%	1150	0.9%	10	التطوع الطبي على رأس العمل
100%	1160	99.5%	1154	0.5%	6	إعداد وتنفيذ الدراسات والأبحاث في المجال الصحي
100%	1160	92.9%	1078	7.1%	82	المشاركة في برامج الإسعافات الأولية
100%	1160	52.9%	614	47.1%	546	المشاركة في برامج قياس العلامات الحيوية
100%	1160	92.9%	1078	7.1%	82	جمع البيانات من المستهدفين في الدراسات التي تنفذها جمعية زمزم
100%	1160	94.6%	1097	5.4%	63	توصيل أدوية ومستلزمات طبية للمستفيدين
100%	1160	99.3%	1152	0.7%	8	زيارة المرضى المنومين بالمستشفيات
100%	1160	96.9%	1124	3.1%	36	كتابة تغريدات صحية توعوية للمجتمع
100%	1160	99.7%	1157	0.3%	3	التقييم الميداني للخدمات التي تقدمها المستشفيات لمستفيدي جمعية زمزم
100%	1160	97.2%	1127	2.8%	33	إدخال بيانات ومعلومات في المنصات الخاصة بجمعية زمزم
100%	1160	99.7%	1157	0.3%	3	أخرى

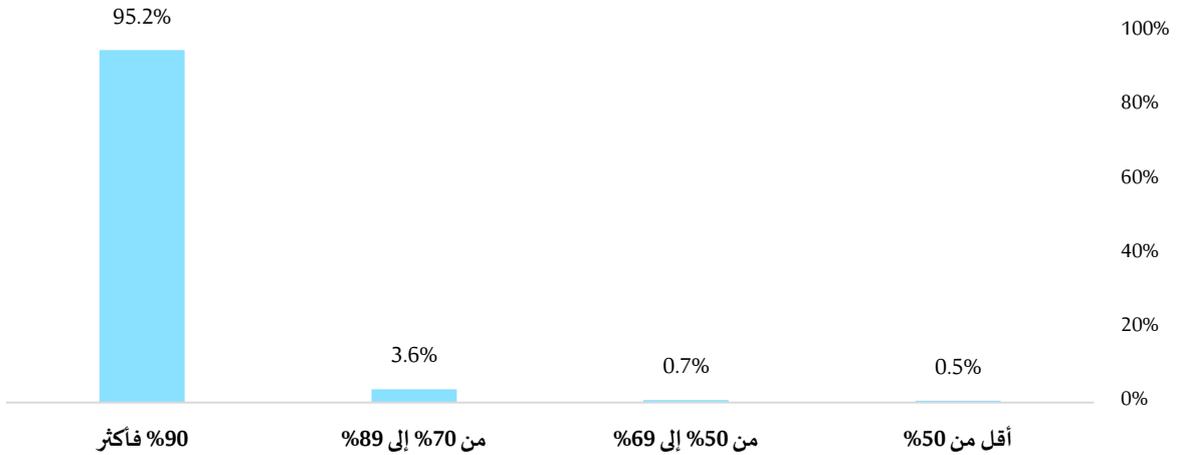
النسبة المئوية للمتطوعين في برامج و أنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب الفرص التطوعية التي شاركوا فيها مع جمعية زمزم



- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع – حسب تقييمهم لمستوى ونوعية الفرص / الفرصة التطوعية التي شاركوا فيها مع جمعية زمزم

تقييم مستوى ونوعية الفرص التطوعية	التكرار	%
أقل من 50%	6	0.5%
من 50% إلى 69%	8	0.7%
من 70% إلى 89%	42	3.6%
90% فأكثر	1104	95.2%
المجموع	1160	100%
المتوسط الحسابي لتقييم مستوى ونوعية الفرص التطوعية لدى جمعية زمزم		98.2%

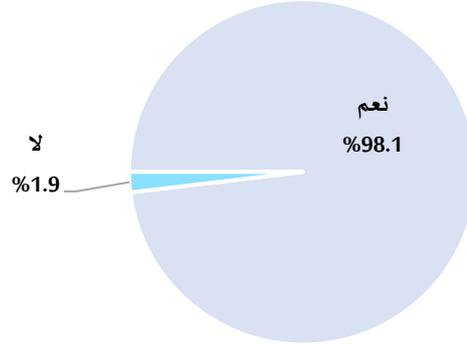
التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب تقييمهم لمستوى ونوعية الفرص / الفرصة التطوعية التي شاركوا فيها مع جمعية زمزم



- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع – حسب رغبتهم في الاستمرار بالمشاركة بالفرص التطوعية مع جمعية زمزم

الرغبة بالاستمرار في المشاركة بالفرص التطوعية	التكرار	%
نعم	1138	98.1%
لا	22	1.9%
المجموع	1160	100%

التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب رغبتهم في الاستمرار بالمشاركة بالفرص التطوعية مع جمعية زمزم



- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب أسباب عدم رغبتهم في الاستمرار بالمشاركة بالفرص التطوعية مع جمعية زمزم

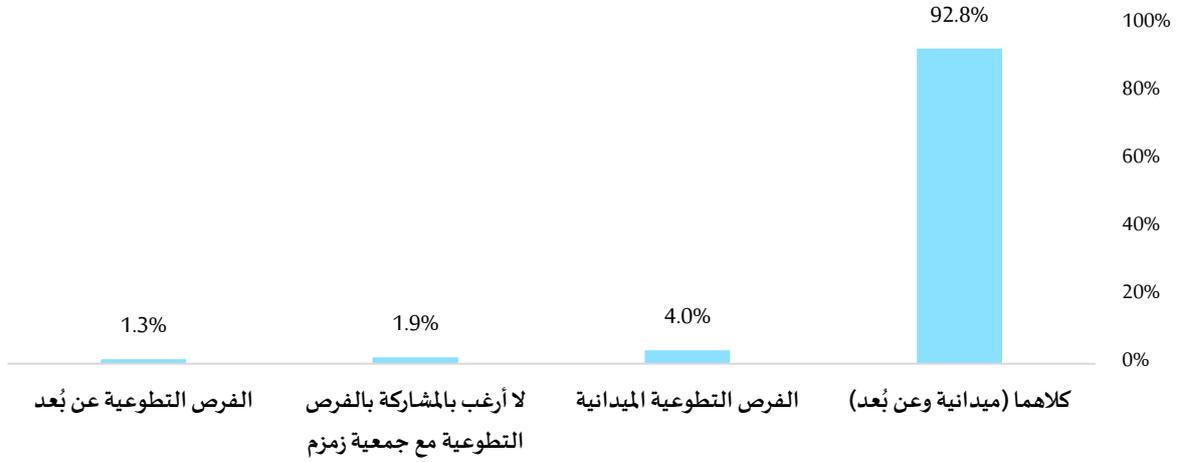
التكرار	أسباب عدم الرغبة بالاستمرار في المشاركة بالفرص التطوعية
10	انشغالي وعدم وجود وقت لدي
3	عدم ملاءمة الفرص التطوعية لمهاراتي
2	مدة صلاحية الشهادة التي يتم منحها للمتطوع قليلة للغاية وهي سنة مما يجعلها عديمة النفع بعد انتهاء صلاحيتها
2	سوء إدارة وتنظيم المتطوعين
1	أرغب في التطوع في جهات أخرى غير جمعية زمزم
1	الاثر الفعلي على المستفيدين من خدمات التطوع محدود جدا وقليل
1	بُعد الفرص التطوعية عن مكان سكني
1	عدم إعطاء المتطوع الساعات الحقيقية



- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع – حسب طبيعة الفرص التطوعية المناسبة لهم ويرغبوا بالمشاركة فيها مع جمعية زمزم

%	التكرار	طبيعة الفرص التطوعية
4.0%	46	الفرص التطوعية الميدانية
1.3%	15	الفرص التطوعية عن بُعد
92.8%	1077	كلاهما (الفرص الميدانية والفرص عن بُعد)
1.9%	22	لا أرغب بالمشاركة بالفرص التطوعية مع جمعية زمزم
100%	1160	المجموع

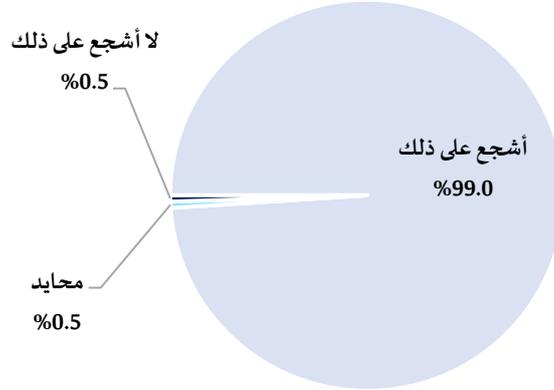
التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب طبيعة الفرص التطوعية المناسبة لهم ويرغبوا بالمشاركة فيها مع جمعية زمزم



- المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع – حسب تشجيعهم لأقاربهم وأصدقائهم للمشاركة في الفرص التطوعية مع جمعية زمزم

%	التكرار	التشجيع على المشاركة بالفرص التطوعية
99.0%	1148	أشجع على ذلك
0.5%	6	محايد
0.5%	6	لا أشجع على ذلك
100%	1160	المجموع

التوزيع النسبي للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب رغبتهم في الاستمرار بالمشاركة بالفرص التطوعية مع جمعية زمزم



2. نتائج رضا للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم التي تقدمها

تضمنت الاستبانة (8) عبارات تهدف إلى معرفة رضا المتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم لعام 2021م ، وذلك من خلال قياس درجة رضاهم على عبارات أداة الاستطلاع، حيث تم الاعتماد على المقياس الخماسي لدرجات الموافقة، وتم إعطاء كل درجة من درجات المقياس قيمة عددية من أجل احتساب معدلات درجة الرضا، وكانت درجات المقياس وقيمها العددية كالتالي:

1. الخيار (راضٍ بشكل كبير) قيمته العددية (5)
2. الخيار (راضٍ) قيمته العددية (4)
3. الخيار (محايد) قيمته العددية (3)
4. الخيار (غير راضٍ) قيمته العددية (2)
5. الخيار (غير راضٍ إطلاقاً) قيمته العددية (1)

وكانت نتائج الاستطلاع كالتالي:

بلغ المعدل العام لرضا المتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم (4.9) من (5)

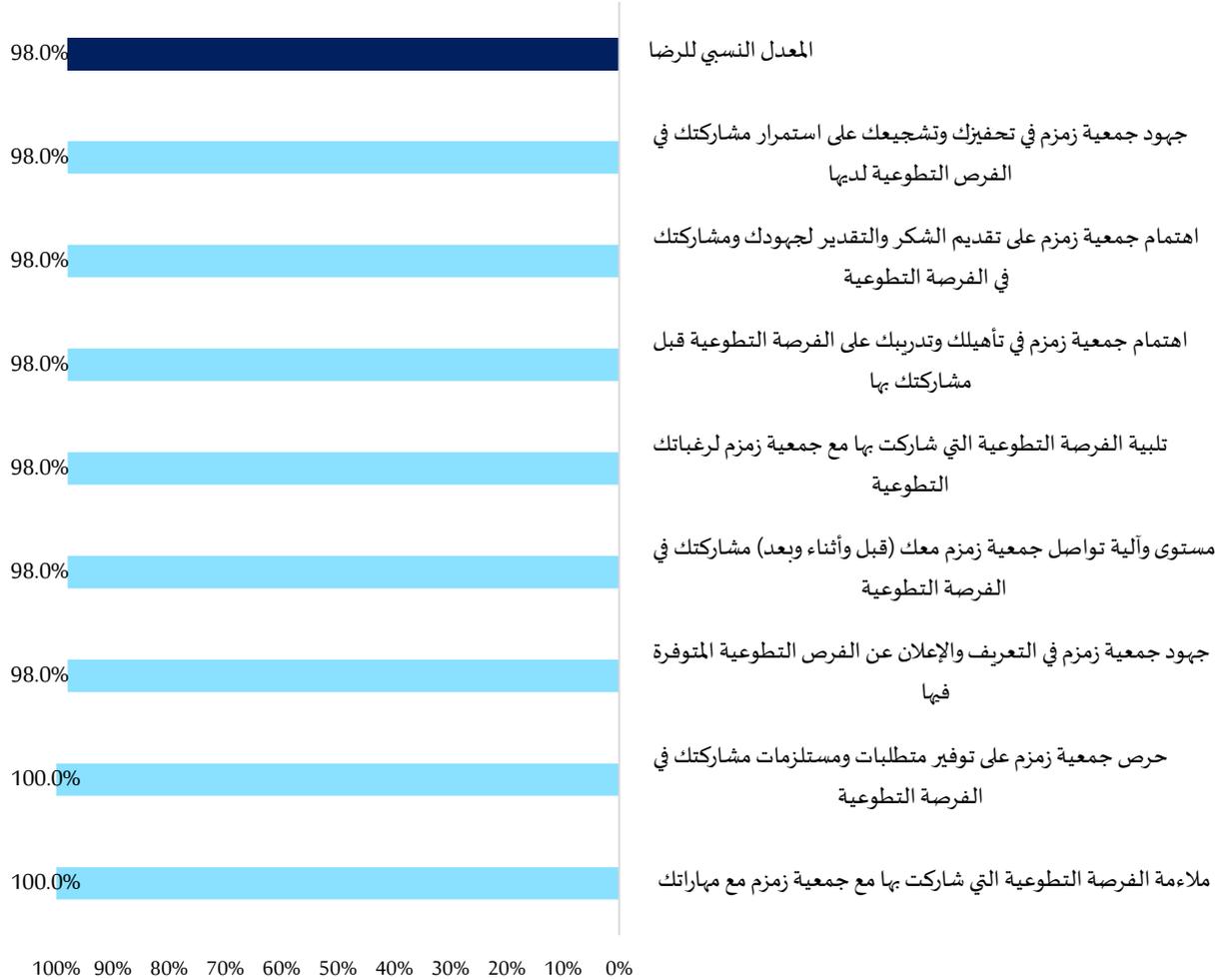
والمعدل النسبي العام للرضا (98.0%)



وحول تفاصيل نتائج رضا المتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم لعام 2021م، جاءت تفاصيل العبارات حسب ما يتضمنه الجدول التالي:

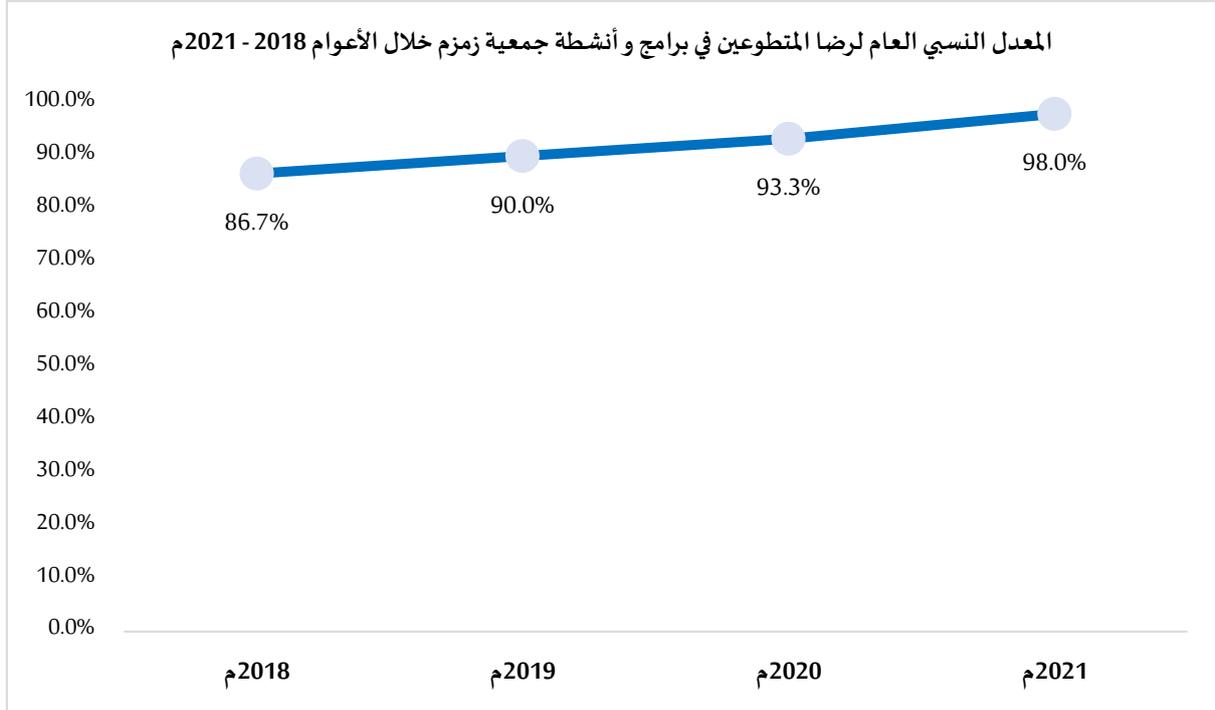
م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	جهود جمعية زمزم في التعريف والإعلان عن الفرص التطوعية المتوفرة فيها	96.0%	1114	2.0%	23	1.4%	16	0.3%	3	0.3%	4	4.9	98.0%
2	مستوى وألية تواصل جمعية زمزم معك (قبل وأثناء وبعد) مشاركتك في الفرصة التطوعية	96.7%	1122	1.2%	14	1.4%	16	0.5%	6	0.2%	2	4.9	98.0%
3	ملاءمة الفرصة التطوعية التي شاركت بها مع جمعية زمزم مع مهاراتك	97.2%	1128	1.6%	18	0.8%	9	0.2%	2	0.3%	3	5.0	100.0%
4	تلبية الفرصة التطوعية التي شاركت بها مع جمعية زمزم لرغباتك التطوعية	96.9%	1124	1.7%	20	0.9%	10	0.3%	3	0.3%	3	4.9	98.0%
5	اهتمام جمعية زمزم في تأهيلك وتدريبك على الفرصة التطوعية قبل مشاركتك بها	95.7%	1110	1.2%	14	1.4%	16	0.8%	9	0.9%	11	4.9	98.0%
6	حرص جمعية زمزم على توفير متطلبات ومستلزمات مشاركتك في الفرصة التطوعية	97.5%	1131	1.2%	14	0.7%	8	0.3%	4	0.3%	3	5.0	100.0%
7	اهتمام جمعية زمزم على تقديم الشكر والتقدير لجهودك ومشاركتك في الفرصة التطوعية	96.3%	1117	1.0%	12	0.9%	11	0.5%	6	1.2%	14	4.9	98.0%
8	جهود جمعية زمزم في تحفيزك وتشجيعك على استمرار مشاركتك في الفرص التطوعية لديها	95.9%	1113	1.4%	16	1.1%	13	0.5%	6	1.0%	12	4.9	98.0%
4.9												معدل الرضا العام	
98.0%												المعدل النسبي للرضا	

المعدل النسبي لرضا المتطوعين في برامج و أنشطة جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب عبارات الرضا



وبالمقارنة مع نتائج معدلات الرضا للمتطوعين في برامج وأنشطة جمعية زمزم خلال ثلاث سنوات الماضية تظهر النتائج كالآتي:

البيان	2018م	2019م	2020م	2021م
المعدل النسبي العام للرضا	86.7%	90.0%	93.3%	98.0%
عدد المتطوعين المشاركين في الاستطلاع	39	242	118	1160



3. مقترحات ومرئيات المتطوعين

قدم المتطوعون في برامج وأنشطة جمعية زمزم الذين شاركوا في الاستطلاع مجموعة من المقترحات والآراء حسب الأكثر تكراراً، والتي تمثلت في الآتي:

التكرار	أسباب عدم الرغبة بالاستمرار في المشاركة بالفرص التطوعية
4	لم أحصل على شهادة تطوع من جمعية زمزم
3	اعتماد شهادة التطوع من هيئة التخصصات الصحية
3	زيادة مستوى تنظيم وإدارة المتطوعين
1	أن يكون للجمعية دور أكبر في الظهور الإعلامي والأعمال التطوعية
1	تحسين مستوى الفرص التطوعية الميدانية لدى جمعية زمزم
1	زيادة عدد الفرص التطوعية للجولات والقوافل الطبية
1	زيادة مدة الشهادة التي يتم منحها للمتطوع لمدة أكثر من سنة
1	أتمنى أن تكون أوقات الفرص التطوعية تتناسب مع وقت المتطوع
1	قلة عدد الفرص التطوعية للأطباء المختصين

4. التوصيات

بناء على النتائج التي توصل لها هذا الاستطلاع فإن أبرز التوصيات التي يمكننا الخروج بها هي:

1. ضرورة أن تقوم جمعية زمزم بالعمل على تفادي أسباب عدم رغبة بعض المتطوعين والمتطوعات في الاستمرار بالتطوع في برامج وأنشطة جمعية زمزم، والتي ذكرها المتطوعين والمتطوعات الذين أبدوا عدم رغبتهم في الاستمرار بالتطوع.
2. تفعيل الوسائل الإعلامية المختلفة والمتنوعة لنشر الفرص التطوعية المتوفرة لدى جمعية زمزم، الأمر الذي يساهم في زيادة عدد المتطوعين، بالإضافة إلى الحصول على قدرات ومهارات تطوعية متميزة.
3. البحث في مدى إمكانية اعتماد شهادات التطوع التي يتم منحها للمتطوعين من هيئة التخصصات الطبية، وهذا يساعد في زيادة مساهمة المتطوعين والمتطوعات في برامج وأنشطة الجمعية.
4. تنوع الفرص التطوعية لدى جمعية زمزم، خاصة الفرص التطوعية الطبية المتخصصة، وهذا ما عبر عنه بعض المتطوعين.
5. تنوع أوقات تنفيذ الفرص التطوعية في برامج وأنشطة جمعية زمزم مما يساهم في زيادة مشاركة المتطوعين والمتطوعات في الفرصة التطوعية.
6. ضرورة توفير جميع مستلزمات واحتياجات مشاركة المتطوعين والمتطوعات في الفرص التطوعية، وهذا يساعد في تعزيز صورة جمعية زمزم واحترافيتها في تفعيل التطوع، بالإضافة إلى الاهتمام بالتدريب والتأهيل الجيد والمتكامل للمتطوعين على الفرص التطوعية.



مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)



القسم الرابع: استطلاع رضا المتبرعين لدى جمعية زمزم



1. ملخص نتائج الاستطلاع



2. نتائج الاستطلاع

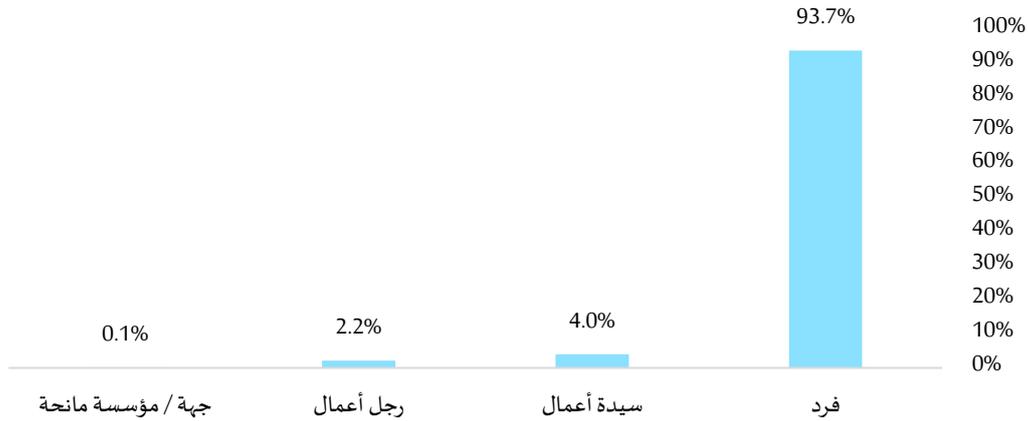
• نتائج البيانات الأساسية والأسئلة العامة

جاءت نتائج البيانات الأساسية كالآتي:

• المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب نوع المتبرع

نوع المتبرع	التكرار	%
فرد	1304	93.7%
سيدة أعمال	56	4.0%
رجل أعمال	30	2.2%
جهة / مؤسسة مانحة	2	0.1%
المجموع	1392	100%

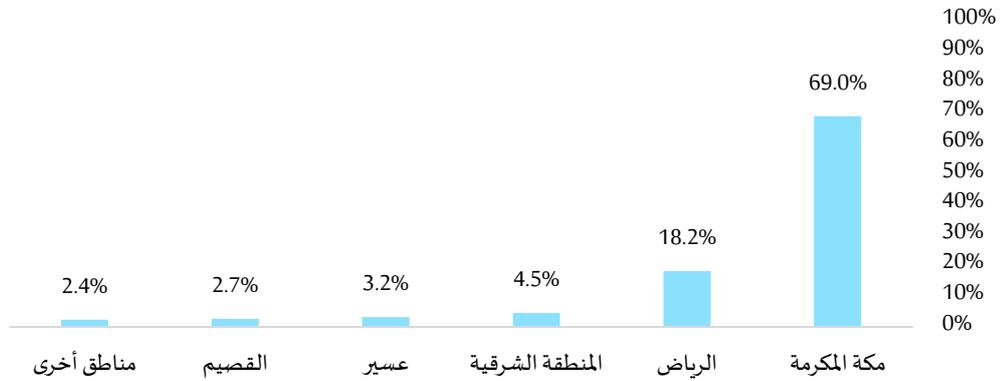
التوزيع النسبي للمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب نوع المتبرع



- المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب المنطقة الإدارية التابعة لها مدينة المتبرع

المنطقة الإدارية	التكرار	%
مكة المكرمة	960	69.0%
الرياض	254	18.2%
المنطقة الشرقية	63	4.5%
عسير	45	3.2%
القصيم	37	2.7%
مناطق أخرى	33	2.4%
المجموع	1392	100%

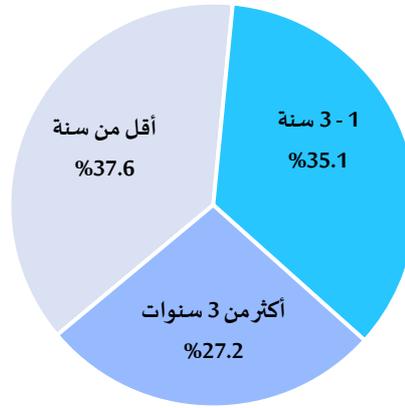
التوزيع النسبي للمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب المنطقة الإدارية التابعة لها مدينة المتبرع



- المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب المنطقة الإدارية التابعة لها مدينة المتبرع

عدد سنوات التبرع	التكرار	%
أقل من سنة	524	37.6%
1 - 3 سنة	489	35.1%
أكثر من 3 سنوات	379	27.2%
المجموع	1392	100%

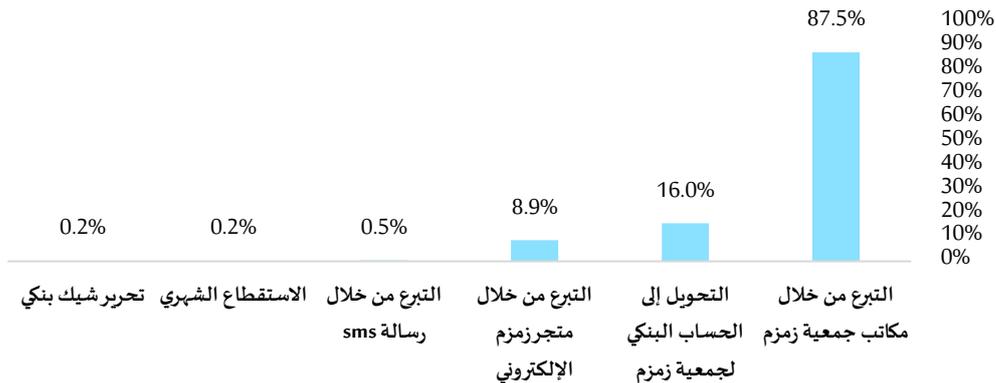
التوزيع النسبي للمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب عدد سنوات تبرعهم لجمعية زمزم



- المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم (الأفراد) – عينة الاستطلاع - حسب الوسيلة المفضلة لديهم لتقديم التبرع لجمعية زمزم

الوسيلة	التكرار	%
التبرع من خلال مكاتب جمعية زمزم	1141	87.5%
التحويل إلى الحساب البنكي لجمعية زمزم	208	16.0%
التبرع من خلال متجر زمزم الإلكتروني	116	8.9%
التبرع من خلال رسالة SMS	6	0.5%
الاستقطاع الشهري	3	0.2%
تحرير شيك بنكي	3	0.2%

التوزيع النسبي للمتبرعين من الأفراد (عينة الاستطلاع) حسب الوسيلة المفضلة لديهم لتقديم الدعم لجمعية زمزم

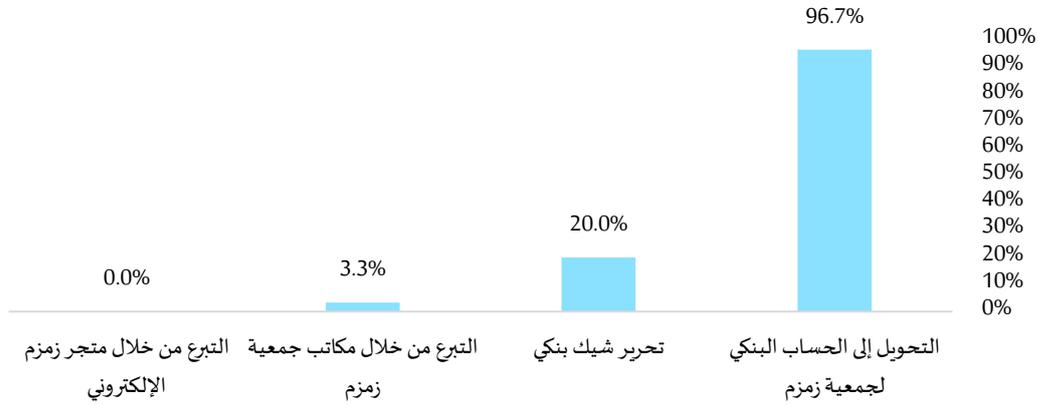




- المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم (رجال أعمال) – عينة الاستطلاع - حسب الوسيلة المفضلة لديهم لتقديم التبرع لجمعية زمزم

الوسيلة	التكرار	%
التحويل إلى الحساب البنكي لجمعية زمزم	29	96.7%
تحرير شيك بنكي	6	20.0%
التبرع من خلال مكاتب جمعية زمزم	1	3.3%
التبرع من خلال متجر زمزم الإلكتروني	0	0.0%

التوزيع النسبي للمتبرعين من رجال الأعمال (عينة الاستطلاع) حسب الوسيلة المفضلة لديهم لتقديم الدعم لجمعية زمزم

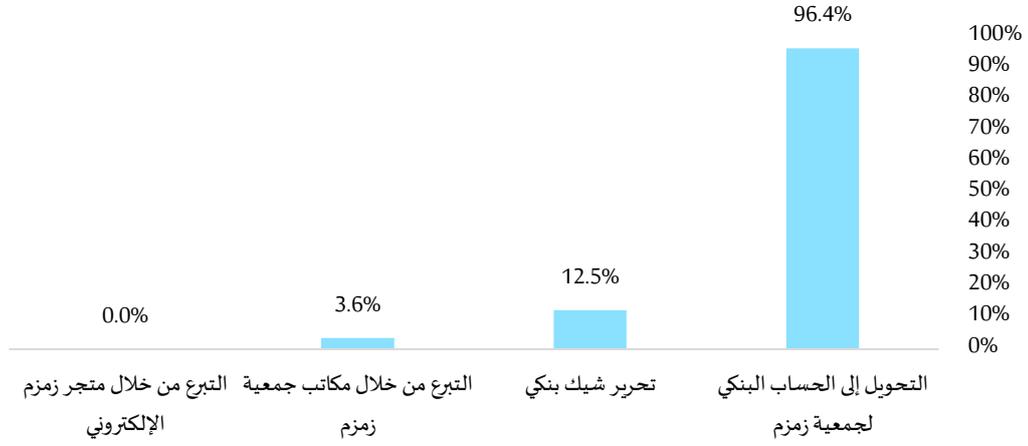


- المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم (سيدات أعمال) – عينة الاستطلاع - حسب الوسيلة المفضلة لديهم لتقديم التبرع لجمعية زمزم

الوسيلة	التكرار	%
التحويل إلى الحساب البنكي لجمعية زمزم	54	96.4%
تحرير شيك بنكي	7	12.5%
التبرع من خلال مكاتب جمعية زمزم	2	3.6%
التبرع من خلال متجر زمزم الإلكتروني	0	0.0%



التوزيع النسبي للمتبرعين من سيدات الأعمال (عينة الاستطلاع) حسب الوسيلة المفضلة لديهن لتقديم الدعم لجمعية زمزم

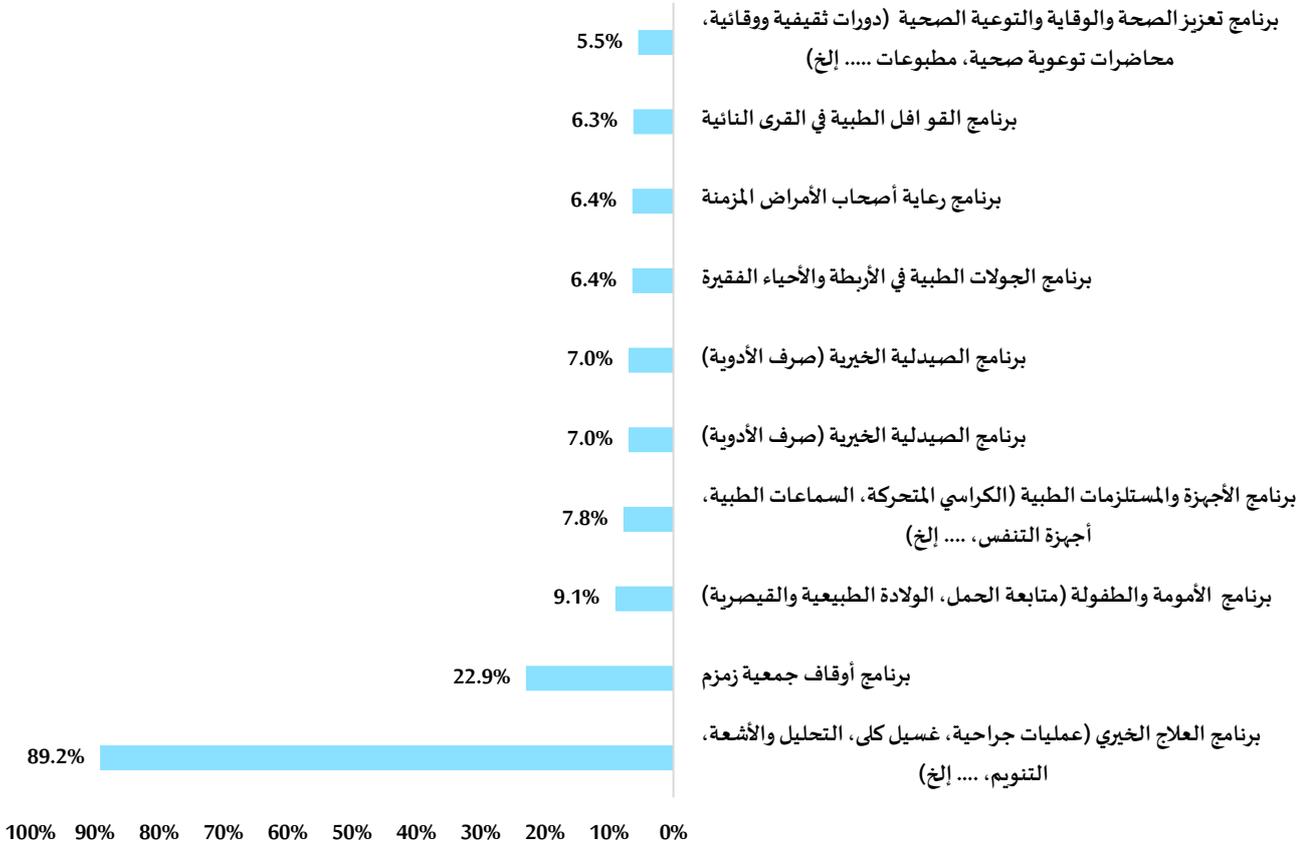


• المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب البرامج والخدمات الصحية في جمعية زمزم والتي يفضلون تقديم التبرع لها

%	التكرار	البرامج والخدمات الصحية
89.2%	1241	برنامج العلاج الخيري (عمليات جراحية، غسيل كلى، التحليل والأشعة، التنويم، إلخ)
22.9%	319	برنامج أوقاف جمعية زمزم
9.1%	126	برنامج الأمومة والطفولة (متابعة الحمل، الولادة الطبيعية والقيصرية)
7.8%	108	برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية (الكراسي المتحركة، السماعات الطبية، أجهزة التنفس، إلخ)
7.0%	97	برنامج الصيدلية الخيرية (صرف الأدوية)
7.0%	97	برنامج الصيدلية الخيرية (صرف الأدوية)
6.4%	89	برنامج الجولات الطبية في الأربطة والأحياء الفقيرة
6.3%	87	برنامج القوافل الطبية في القرى النائية
6.4%	89	برنامج رعاية أصحاب الأمراض المزمنة
5.5%	76	برنامج تعزيز الصحة والوقاية والتوعية الصحية (دورات تثقيفية ووقائية، محاضرات توعوية صحية، مطبوعات إلخ)



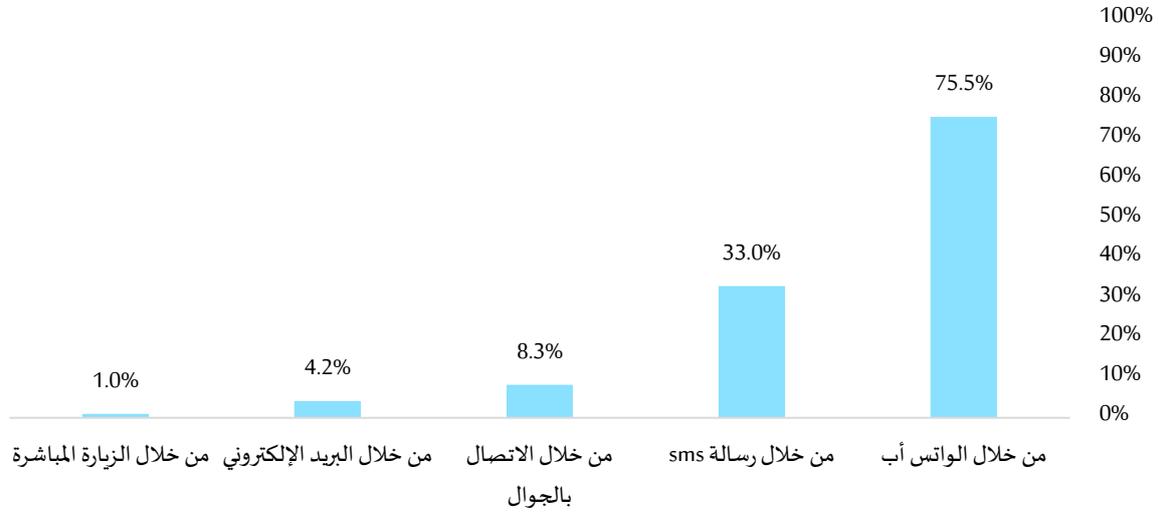
التوزيع النسبي للمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب البرامج والخدمات الصحية في جمعية زمزم والتي يفضلون تقديم التبرع لها



• المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب الطريقة المناسبة للتواصل معهم

طريقة التواصل المناسبة	التكرار	%
من خلال الواتس أب	1051	75.5%
من خلال رسالة SMS	460	33.0%
من خلال الاتصال بالجوال	115	8.3%
من خلال البريد الإلكتروني	59	4.2%
من خلال الزيارة المباشرة	14	1.0%

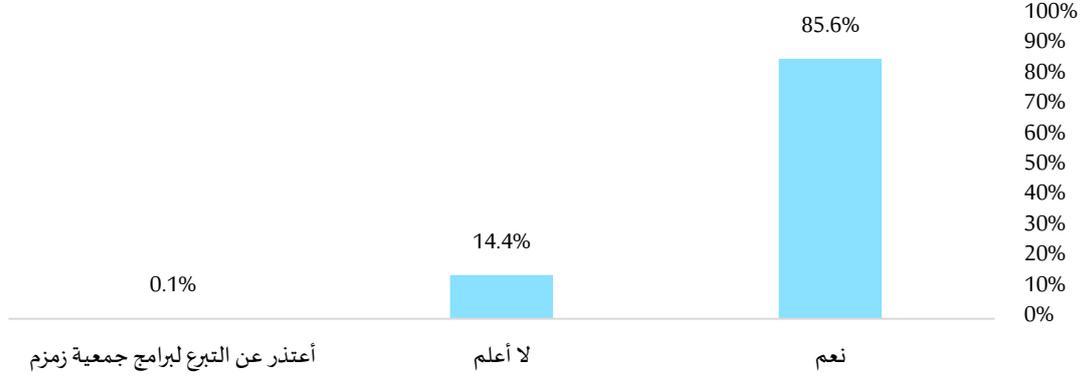
التوزيع النسبي للمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب الطريقة المناسبة للتواصل معهم



- المتبرعون لبرامج وأنشطة جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب رغبتهم في تقديم التبرع لبرامج وأنشطة جمعية زمزم خلال عام 2022م

رغبة المتبرع في تقديم التبرع لبرامج جمعية زمزم خلال عام 2022م								نوع المتبرع
المجموع		أعترعن التبرع لبرامج جمعية زمزم		لا أعلم		نعم		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
93.7%	1304	0.1%	1	15.0%	196	84.9%	1107	فرد
4.0%	56	0.0%	0	5.4%	3	94.6%	53	سيدة أعمال
2.2%	30	0.0%	0	3.3%	1	96.7%	29	رجل أعمال
0.1%	2	0.0%	0	0.0%	0	100.0%	2	جهة / مؤسسة مانحة
100%	1392	0.1%	1	14.4%	200	85.6%	1191	المجموع

التوزيع النسبي للمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب الذين لديهم رغبة في تقديم
التبرع لجمعية زمزم خلال عام 2022م



• نتائج رضا المتبرعين لبرامج وأنشطة جمعية زمزم التي تقدمها

تضمنت الاستبانة (3) عبارات تهدف إلى معرفة رضا المتبرعين لبرامج وأنشطة جمعية زمزم لعام 2021م تقدمها، وذلك من خلال قياس درجة رضاهم على عبارات أداة الاستطلاع، حيث تم الاعتماد على المقياس الخماسي لدرجات الموافقة، وتم إعطاء كل درجة من درجات المقياس قيمة عددية من أجل احتساب معدلات درجة الرضا، وكانت درجات المقياس وقيمها العددية كالتالي:

6. الخيار (راضٍ بشكل كبير) قيمته العددية (5)
7. الخيار (راضٍ) قيمته العددية (4)
8. الخيار (محايد) قيمته العددية (3)
9. الخيار (غير راضٍ) قيمته العددية (2)
10. الخيار (غير راضٍ إطلاقاً) قيمته العددية (1)

وكانت نتائج الاستطلاع كالتالي:

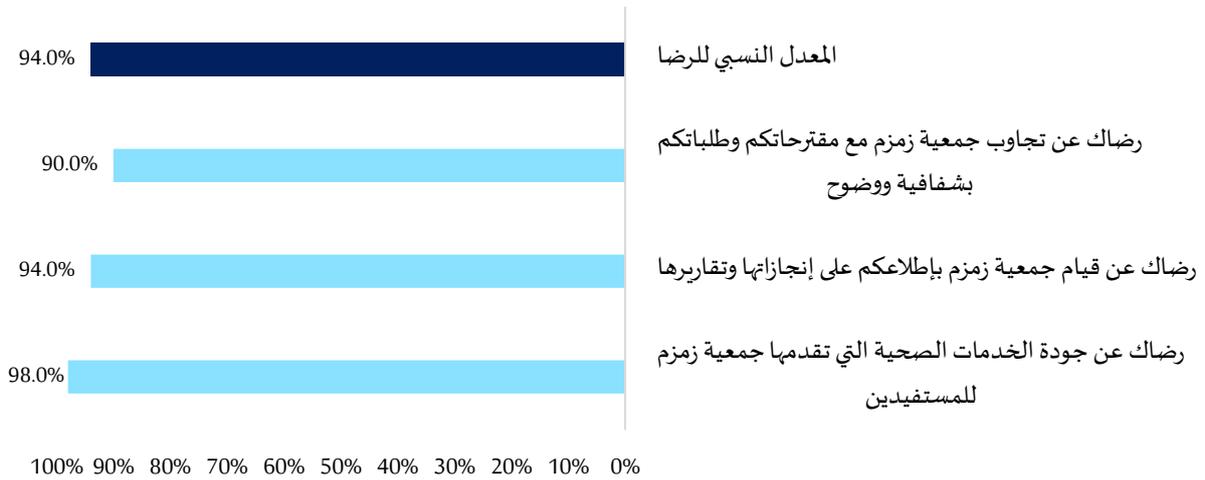
بلغ المعدل العام لرضا المتبرعين لبرامج وأنشطة جمعية زمزم (4.7) من (5)

والمعدل النسبي العام للرضا (94.0%)

وحول نتائج رضا المتبرعين لعام 2021م فكانت تفاصيل العبارات حسب ما يتضمنه الجدول التالي:

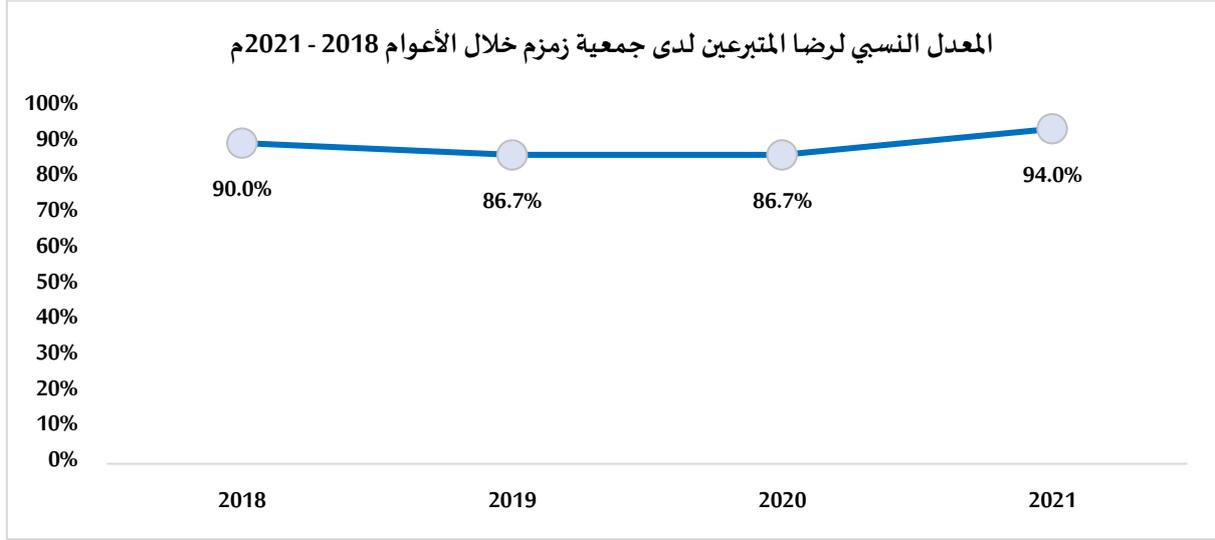
م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	رضاك عن جودة الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للمستفيدين	91.2%	1270	7.6%	105	1.1%	15	0.1%	2	0.0%	0	4.9	98.0%
2	رضاك عن قيام جمعية زمزم بإطلاعكم على إنجازاتها وتقاريرها	72.7%	1012	23.8%	331	2.9%	41	0.6%	8	0.0%	0	4.7	94.0%
3	رضاك عن تجاوب جمعية زمزم مع مقترحاتكم وطلباتكم بشفافية ووضوح	72.8%	1013	7.8%	109	19.3%	268	0.1%	2	0.0%	0	4.5	90.0%
معدل الرضا العام												4.7	
المعدل النسبي للرضا												94.0%	

المعدل النسبي لرضا المتبرعين في جميع عبارات قياس الرضا



وبالمقارنة مع نتائج معدلات الرضا للداعمين لبرامجنا وأنشطتنا خلال ثلاث سنوات الماضية تظهر النتائج كالآتي:

البيان	2018م	2019م	2020م	2021م
المعدل النسبي للرضا	90.0%	86.7%	86.7%	94.0%
عدد المتبرعين المشاركين في الاستطلاع	145	210	302	1392



3. مقترحات ومثيات المتبرعين

قدم المتبرعين لبرامج وأنشطة جمعية زمزم الذين شاركوا في الاستطلاع مجموعة من المقترحات والآراء الذين شاركوا في الاستطلاع مجموعة من المقترحات حسب الأكثر تكراراً، تمثلت في الآتي:

م	المقترحات والآراء	التكرار
1.	إطلاع المتبرعين على تفاصيل الحالات التي يقومون بتقديم التبرع لها من حيث (حصول الحالة على الخدمة، قيمة المبلغ المتبقي، الحالة الصحية للمستفيد بعد الحصول على الخدمة، الخ...)	2
2.	تقليل قيمة التبرع الخاصة بالإهداء التي تكون من خلال المتجر الإلكتروني	2
3.	يوجد تأخر في وصول إيصالات التبرع للمتبرع	2
4.	إبراز إنجازات جمعية زمزم بشكل ربع سنوي الأمر الذي يساعد على تشجيع المتبرعين للتبرع	1
5.	إرسال رسائل تذكيرية للمتبرعين لتقديم التبرع	1
6.	أن يكون إيصال التبرع يحتوي على كوبون خصم شراء بمبلغ بسيط	1
7.	تحسين وتطوير عملية التبرع من خلال المتجر الإلكتروني	1
8.	تخصيص مكتب تابع لجمعية زمزم يستقبل الحالات التي يتم إرسالها من قبل رجال الأعمال	1
9.	توفير خط ساخن في جمعية زمزم وأن يكون هناك تجاوب سريع مع الحالات المرضية الطارئة	1
10.	توفير مكاتب لجمعية زمزم في شمال جدة	1



4. التوصيات

بناء على النتائج التي توصل لها هذا الاستطلاع فإن أبرز التوصيات التي يمكننا الخروج بها هي:

1. العمل على بناء منتجات تسويقية تجذب اهتمام المتبرعين وتتوافق مع البرامج والخدمات التي عبر المتبرعين عن رغبتهم في التبرع لها.
2. الأخذ بمقترحات وتطلعات المتبرعين والتي تم ذكرها في هذا الاستطلاع الأمر الذي يُسهم في زيادة معدل الرضا عند المتبرعين.
3. العمل على زيادة الانتشار الجغرافي في تسويق البرامج والخدمات التي تقدمها جمعية زمزم، بحيث يشمل هذا التسويق غالبية مناطق ومدن المملكة.



مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)



القسم الخامس: استطلاع رضا مزودي الخدمة لدى جمعية زمزم



1. ملخص نتائج الاستطلاع

بلغ المعدل النسبي العام لرضا مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم (78%)

بلغ العدد الكلي لمزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم لعام 2021م (20) مزود خدمة صحية، وقد تجاوب مع هذا الاستطلاع (15) منهم، وشكلوا ما نسبته (75%)

بلغ المعدل النسبي لرضا مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم حول مستوى شفافية ووضوح جمعية زمزم في التعامل مع معيهم (86.0%)

(93.3%) من مزودي الخدمة الصحية - عينة الاستطلاع - أبدوا رغبتهم في استمرار الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم مستقبلاً

(93.3%) من مزودي الخدمة الصحية - عينة الاستطلاع - يوصون غيرهم من الجهات بالشراكة والتعاون مع جمعية زمزم

(79%) هو المتوسط الحسابي لمستوى نجاح الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم حسب ما عبر عنه مزودي الخدمة الصحية

2. نتائج الاستطلاع

كانت المشاركة في استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم عبر السنوات الماضية من 2018م وإلى 2021م حسب الجدول التالي:

البيان	2018م	2019م	2020	2021م
العدد الكلي لمزودي الخدمة الصحية	50	54	46	20
عدد مزودي الخدمة الصحية المشاركين في الاستطلاع	13	15	13	15
نسبة مشاركة مزودي الخدمة الصحية في الاستطلاع	%26	%28	%28	%75.0

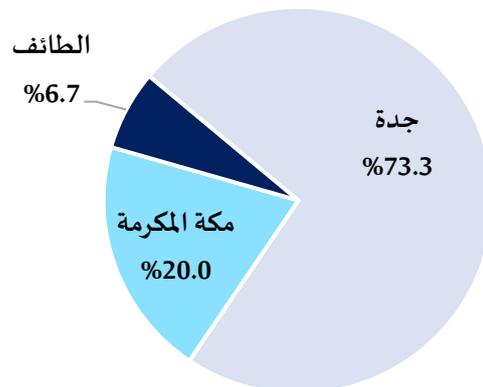
• نتائج البيانات الأساسية لمزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم

جاءت نتائج البيانات الأساسية لمزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم لعام 2021م كالآتي:

مزودو الخدمة الصحية - عينة الاستطلاع - حسب المدينة

المدينة	التكرار	النسبة المئوية
جدة	11	73.3%
مكة المكرمة	3	20.0%
الطائف	1	6.7%
المجموع	15	100%

التوزيع النسبي لمزودي الخدمة الصحية (عينة الاستطلاع) حسب المدينة

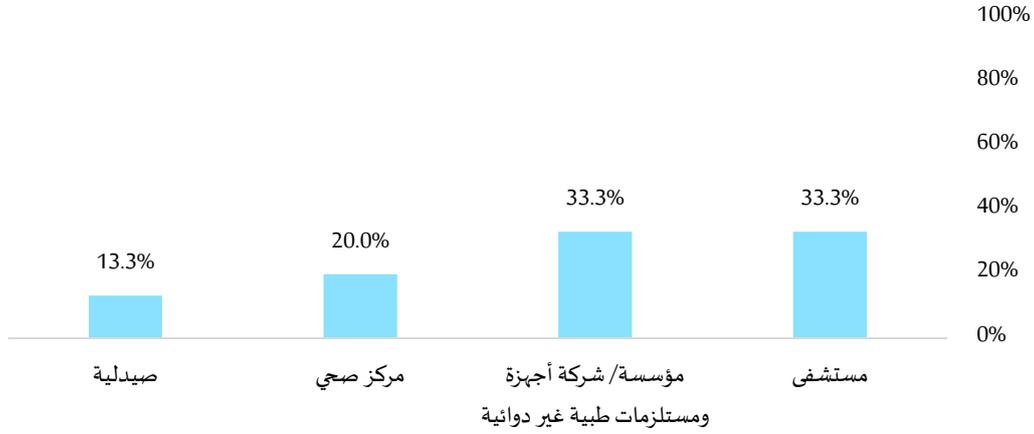




مزودو الخدمة الصحية - عينة الاستطلاع - حسب تصنيفهم

النسبة المئوية	التكرار	تصنيف مزود الخدمة
33.3%	5	مستشفى
33.3%	5	مؤسسة/ شركة أجهزة ومستلزمات طبية غير دوائية
20.0%	3	مركز صحي
13.3%	2	صيدلية
100%	15	المجموع

التوزيع النسبي لمزودي الخدمة الصحية (عينة الاستطلاع) حسب تصنيف جهتهم

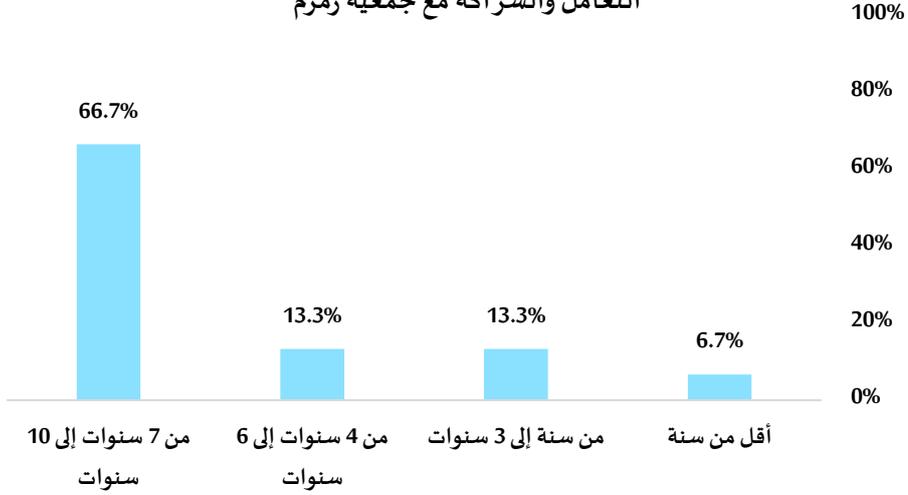


مزودو الخدمة الصحية - عينة الاستطلاع - حسب عدد سنوات التعامل والشراكة مع جمعية زمزم

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات التعامل والشراكة مع جمعية زمزم
6.7%	1	أقل من سنة
13.3%	2	من سنة إلى 3 سنوات
13.3%	2	من 4 سنوات إلى 6 سنوات
66.7%	10	من 7 سنوات إلى 10 سنوات
100%	15	المجموع

التوزيع النسبي لمزودي الخدمة الصحية (عينة الاستطلاع) حسب عدد سنوات

التعامل والشراكة مع جمعية زمزم

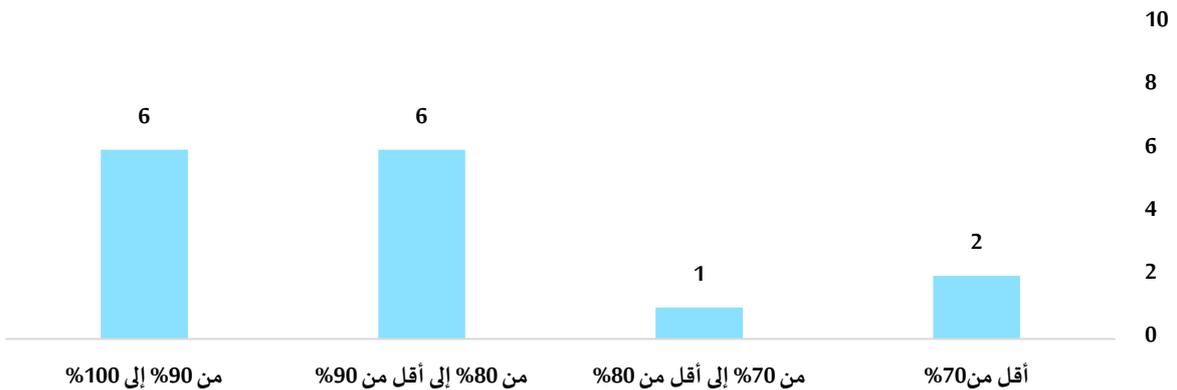


مزودو الخدمة الصحية -عينة الاستطلاع- حسب تقييمهم لمستوى نجاح الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم بشكل عام

النسبة المئوية	التكرار	تقييم مستوى نجاح الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم
13.3%	2	أقل من 70%
6.7%	1	من 70% إلى أقل من 80%
40.0%	6	من 80% إلى أقل من 90%
40.0%	6	من 90% إلى 100%
100%	15	المجموع
79.0%		المتوسط الحسابي لمستوى نجاح الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم

مزودو الخدمة الصحية (عينة الاستطلاع) حسب تقييمهم لمستوى نجاح الشراكة والتعامل مع

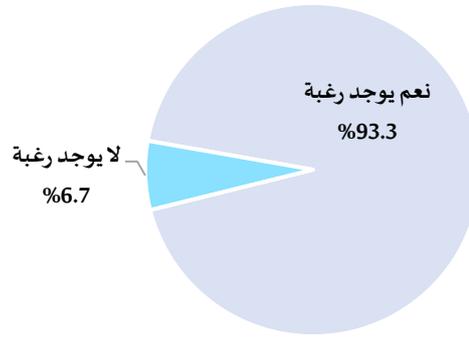
جمعية زمزم بشكل عام



مزودو الخدمة الصحية - عينة الاستطلاع - حسب رغبتهم في استمرار الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم مستقبلاً

النسبة المئوية	التكرار	رغبة مزود الخدمة في استمرار الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم مستقبلاً
93.3%	14	نعم يوجد رغبة
6.7%	1	لا يوجد رغبة
100%	15	المجموع

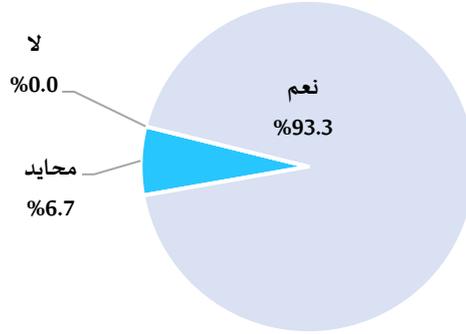
التوزيع النسبي لمزودي الخدمة الصحية (عينة الاستطلاع) حسب رغبتهم في استمرار الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم مستقبلاً



مزودو الخدمة الصحية - عينة الاستطلاع - حسب توصيتهم لغيرهم من الجهات بالشراكة والتعامل مع جمعية زمزم

النسبة المئوية	التكرار	التوصية بالشراكة والتعاون مع جمعية زمزم
93.3%	14	نعم بشكل كبير
0.0%	0	نعم
6.7%	1	محايد
0.0%	0	لا
0.0%	0	لا إطلاقاً
100%	15	المجموع

التوزيع النسبي لمزودي الخدمة الصحية (عينة الاستطلاع) حسب توصيتهم
لغيرهم من الجهات بالشراكة والتعامل مع جمعية زمزم



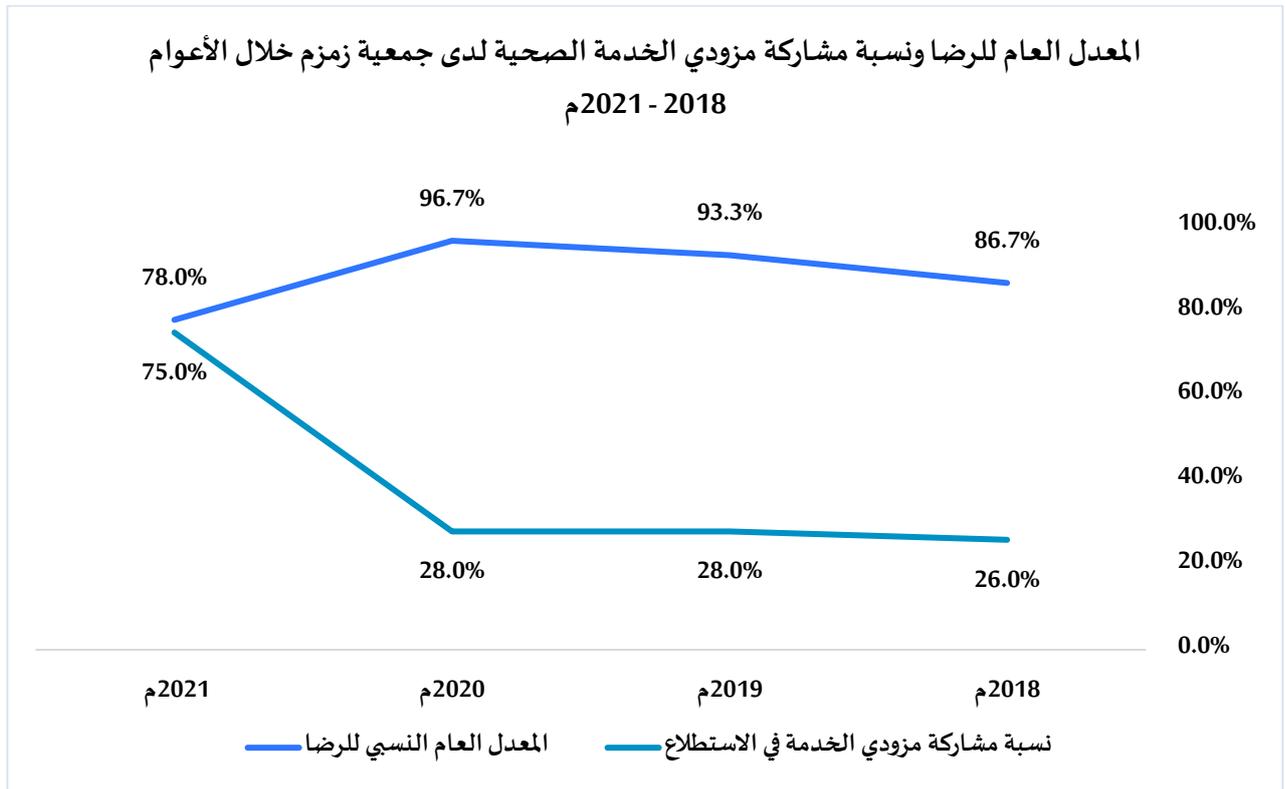
• نتائج رضا مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم حسب عبارات الرضا

تضمنت الاستبانة (9) عبارة تهدف إلى معرفة رضا مزودي الخدمة الصحية حول التعامل والشراكة معنا من خلال قياس درجة رضاهم على عبارات أداة الاستطلاع، حيث تم الاعتماد على المقياس الثلاثي لدرجات الموافقة، وتم إعطاء كل درجة من درجات المقياس قيمة عددية من أجل احتساب معدلات درجة الرضا، وكانت درجات المقياس وقيمها العددية كالتالي:

11. الخيار (راضٍ بشكل كبير) قيمته العددية (5)
12. الخيار (راضٍ) قيمته العددية (4)
13. الخيار (محايد) قيمته العددية (3)
14. الخيار (غير راضٍ) قيمته العددية (2)
15. الخيار (غير راضٍ إطلاقاً) قيمته العددية (1)

تشير نتائج استطلاعات قياس رضا مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم التي تمت خلال الأعوام 2018 إلى 2021م، إلى انخفاض في معدل الرضا العام، وهذا ما يتضح من خلال الجدول أدناه:

البيان	2018م	2019م	2020م	2021م
العدد الكلي لمزودي الخدمة	50	54	46	20
عدد مزودي الخدمة المشاركين في الاستطلاع	13	15	13	15
نسبة مشاركة مزودي الخدمة في الاستطلاع	%26	%28	%28	%75.0
المعدل النسبي للرضا	%86.7	%93.3	%96.7	%78.0

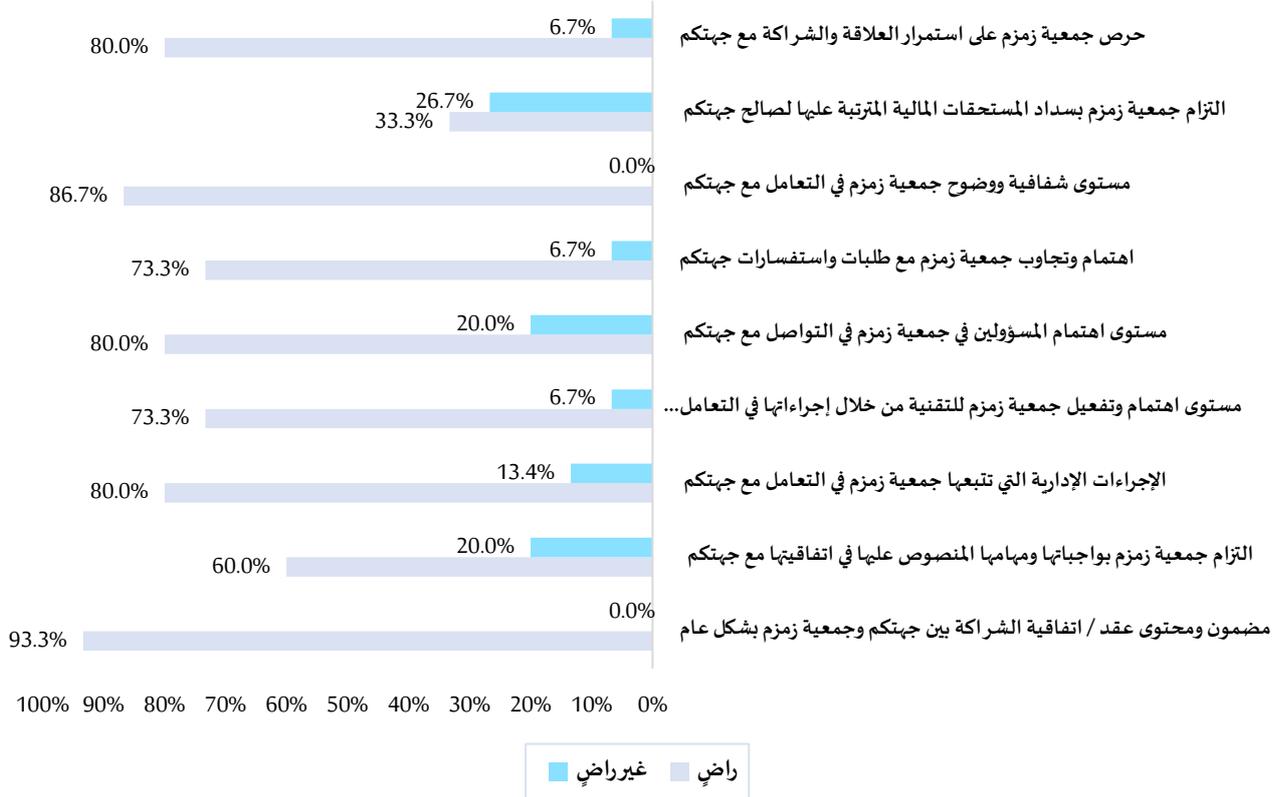


أما بخصوص استجابات مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم حول عبارات الرضا فإن النتائج يتضمنها الجدول التالي:

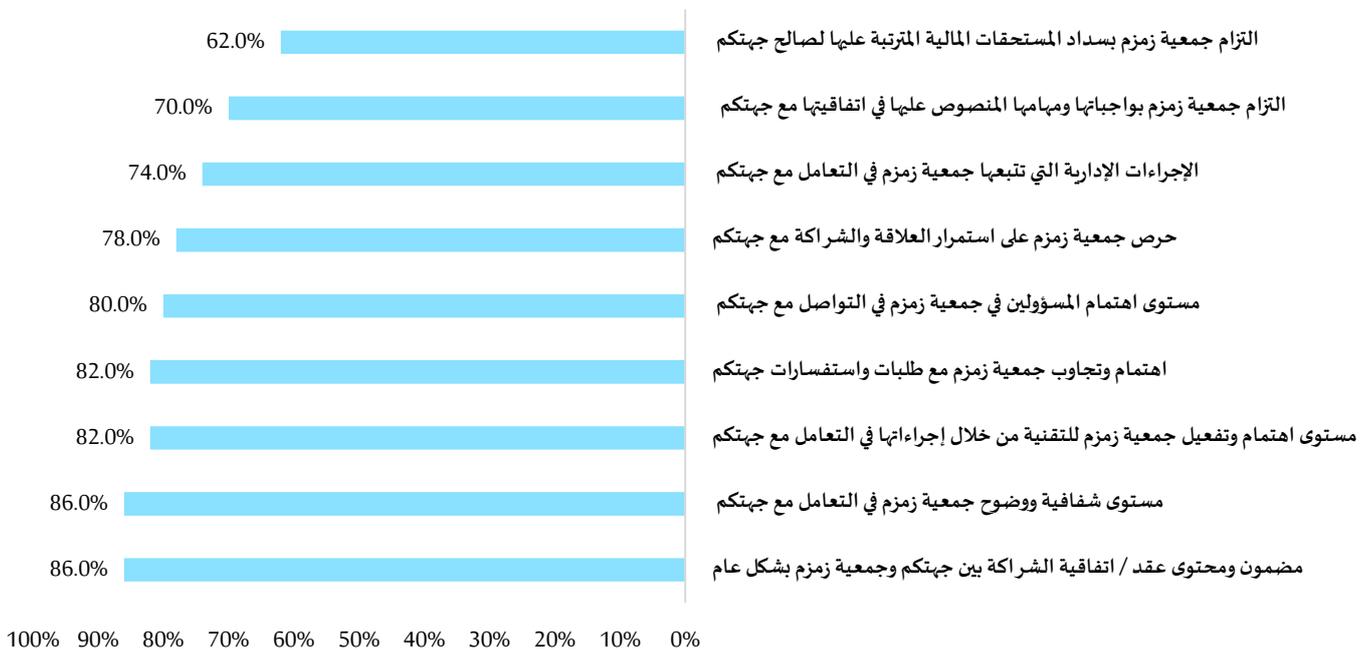


معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ بشكل كبير		عبارات الرضا
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
86.0%	4.3	0.0%	0	0.0%	0	6.7%	1	60.0%	9	33.3%	5	1. مضمون ومحتوى عقد / اتفاقية الشراكة بين جهتكم وجمعية زمزم بشكل عام
70.0%	3.5	6.7%	1	13.3%	2	20.0%	3	40.0%	6	20.0%	3	2. التزام جمعية زمزم بواجباتها ومهامها المنصوص عليها في اتفاقيتها مع جهتكم
74.0%	3.7	6.7%	1	6.7%	1	6.7%	1	73.3%	11	6.7%	1	3. الإجراءات الإدارية التي تتبعها جمعية زمزم في التعامل مع جهتكم
82.0%	4.1	0.0%	0	6.7%	1	20.0%	3	33.3%	5	40.0%	6	4. مستوى اهتمام وتفعيل جمعية زمزم للتقنية من خلال إجراءاتها في التعامل مع جهتكم
80.0%	4.0	6.7%	1	13.3%	2	0.0%	0	33.3%	5	46.7%	7	5. مستوى اهتمام المسؤولين في جمعية زمزم في التواصل مع جهتكم
82.0%	4.1	0.0%	0	6.7%	1	20.0%	3	33.3%	5	40.0%	6	6. اهتمام وتجاوب جمعية زمزم مع طلبات واستفسارات جهتكم
86.0%	4.3	0.0%	0	0.0%	0	13.3%	2	46.7%	7	40.0%	6	7. مستوى شفافية ووضوح جمعية زمزم في التعامل مع جهتكم
62.0%	3.1	20.0%	3	6.7%	1	40.0%	6	13.3%	2	20.0%	3	8. التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها لصالح جهتكم
78.0%	3.9	6.7%	1	0.0%	0	13.3%	2	53.3%	8	26.7%	4	9. حرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة مع جهتكم
3.9												معدل الرضا العام
78.0%												المعدل النسبي للرضا

النسبة المئوية لعبارات الرضا لمزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم (عينة الاستطلاع)



معدل الرضا النسبي لمزودي الخدمة الصحية - عينة الاستطلاع - حول عبارات الرضا



• مقترحات ومرئيات مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم

في نهاية المقابلة التي أجريت مع مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم، قدم مجموعة من مزودي الخدمة مقترحات ومرئيات حول التعامل والشراكة مع جمعية زمزم، وهذه المقترحات هي:

التكرار	مقترحات ومرئيات مزودي الخدمة
6	الالتزام والانتظام والسرعة في سداد الدفعات المالية المتفق عليها لمقدم الخدمة الصحية
2	رفع وزيادة حجم العمل مع زمزم
1	تحسين التقنية في التعامل مع مزودي الخدمة الصحية
1	تخصيص موظف من قبل جمعية زمزم لمساعدة المرضى في التقديم عبر بوابة العلاج الخيري التابعة للجمعية
1	زيادة نسبة الدعم المالي للمريض

3. التوصيات

على ضوء نتائج استطلاع رضا مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم، فإن أبرز التوصيات التي يمكن الخروج بها تتمثل في الآتي:

- 1- يتضح من خلال نتائج هذا الاستطلاع أن أكثر من نصف مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم (66.7%)، كان عدد سنوات تعاملهم مع جمعية زمزم 7 سنوات فأكثر، وهذا يستدعي إلى أن تقوم جمعية زمزم باستثمار هذا التعامل بما يخدم استراتيجيتها وأهدافها من شراكاتها مع مزودي الخدمة الصحية.
- 2- بالرغم أن 80% من مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم أكدوا على أن مستوى نجاح الشراكة بينهم وبين جمعية زمزم بلغ أكثر من 80%، إلا أننا نجد أن المعدل النسبي العام لمستوى نجاح الشراكة والتعامل بين مزودي الخدمة الصحية وجمعية زمزم بلغ (79%) وهذا يتطلب من جمعية زمزم أن تقوم بجمع معلومات تفصيلية حول رغبات وتطلعات شركائها من مزودي الخدمة وبما يخدم استمرار وتعزيز الشراكة والتعامل مع مزودي الخدمة الصحية.
- 3- العمل على استثمار رغبة مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم في استمرار التعامل والشراكة مع الجمعية، حيث أكد (93.3%) من مزودي الخدمة الصحية عن رغبتهم في استمرار الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم مستقبلاً.



- 4- غالبية مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم (93.3%) لديهم ثقة عالية في التعامل والشراكة مع جمعية زمزم، وهذا ما تم استنتاجه من خلال تأكيدهم على توصيتهم لغيرهم من الجهات بالشراكة والتعامل مع جمعية زمزم، وهذا يتطلب من جمعية زمزم الاستفادة من هذه الثقة بما يخدم ويعزز سمعتها وصورتها الذهنية لدى شركائها والجهات التي تتعامل معها.
- 5- نلاحظ انخفاض واضح في معدل الرضا النسبي العام لمزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم بالمقارنة بين معدل الرضا لعام 2021م وعام 2020م، حيث انخفض معدل الرضا النسبي العام في عام 2021م بمقدار (18.7%) عن ما كان عليه في عام 2020م، ولعل من أبرز أسباب هذا الانخفاض ما عبر عنه مزودي الخدمة الصحية – عينة الاستطلاع – في عبارات الرضا التي تناولها هذا الاستطلاع، حيث عبر فقط (33.3%) من مزودي الخدمة الصحية عن رضاهم حول التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها لصالحهم، وهذا يتوجب ضرورة التزام جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المتفق عليها وفق الآلية والمواعيد التي تضمنتها اتفاقيات الشراكة والتعاون بين جمعية زمزم ومزودي الخدمة الصحية.
- 6- ضرورة أن يقوم فريق جمعية زمزم بالوقوف على مقترحات ومرئيات مزودي الخدمة الصحية – عينة الاستطلاع – وبما يخدم تحقيق مستوى أعلى من نجاح الشراكة والتعامل مع مزودي الخدمة الصحية والذي يُسهم في تحقيق مستوى أعلى من الرضا عند مزودي الخدمة الصحية لدى جمعية زمزم.



مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)



القسم السادس: استطلاع رضا شركاء جمعية زمزم



أولاً: ملخص نتائج الاستطلاع

- 1 بلغ المعدل النسبي لرضا شركاء جمعية زمزم لعام 2021 (88.0%)
- 2 بلغت نسبة مشاركة شركاء جمعية زمزم في هذا الاستطلاع (70.6%) من إجمالي عدد الشركاء لدى الجمعية
- 3 (86.0%) من شركاء جمعية زمزم عبروا عن رضاهم حول التزام الجمعية بالواجبات والمهام والحقوق في اتفاقياتها معهم
- 4 (50.0%) من شركاء جمعية زمزم هم من القطاع الأهلي (الخيري)
- 5 أكد (91.7%) من شركاء جمعية زمزم رغبتهم في استمرار الشراكة مع الجمعية مستقبلاً
- 6 بلغ المعدل النسبي لمستوى تحقيق أهداف الشراكة مع جمعية زمزم من وجهة نظر شركاء الجمعية (75.4%)

ثانياً: نتائج الاستطلاع

• نتائج البيانات الأساسية لشركاء جمعية زمزم

جاءت نتائج البيانات الأساسية لشركاء جمعية زمزم كالآتي:

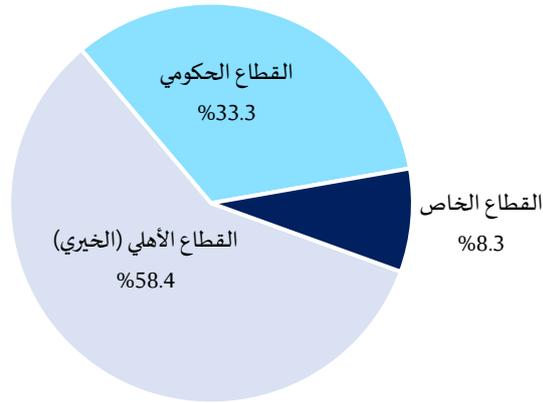
• شركاء جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب المنظمة الشريكة:

- 1- جمعية أصدقاء القلب
- 2- مؤسسة عبد اللطيف جميل الخيرية
- 3- مؤسسة كافل لرعاية الأيتام
- 4- الشيخ يوسف عبد اللطيف جميل
- 5- معهد اللغة العربية للناطقين بجماعة الملك عبد العزيز
- 6- الشؤون الصحية بمكة المكرمة
- 7- جمعية ابتسم لخدمات طب الأسنان التطوعية والخيرية
- 8- مؤسسة ابو غزالة الخيرية
- 9- الشؤون الصحية بالطائف
- 10- وقف السبيل
- 11- جمعية لا بأس الصحية
- 12- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

• شركاء جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب القطاع

القطاع	التكرار	%
القطاع الأهلي (الخيرى)	7	58.4%
القطاع الحكومى	4	33.3%
القطاع الخاص	1	8.3%
المجموع	12	100%

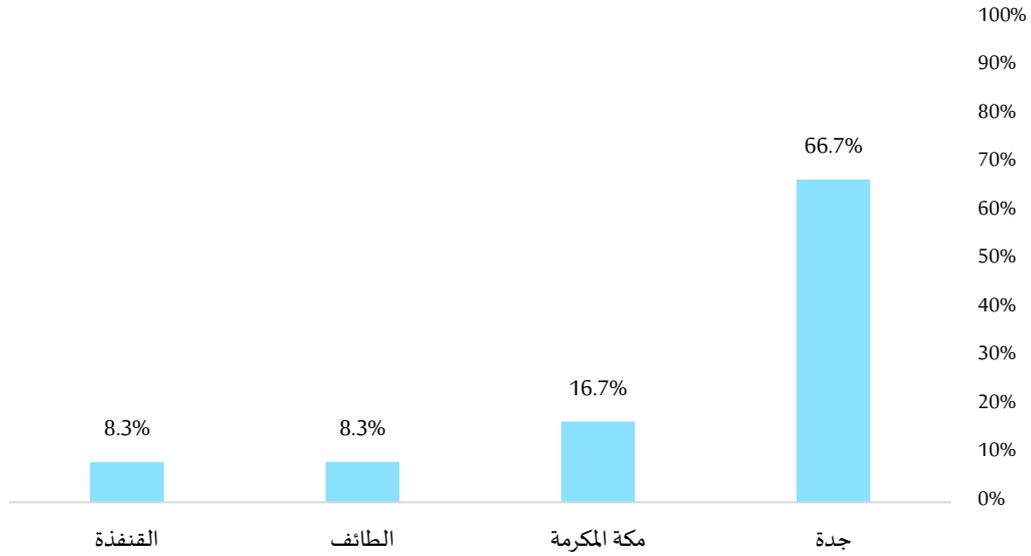
التوزيع النسبى لشركاء جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب القطاع



• شركاء جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب المدينة

المدينة	التكرار	%
جدة	8	66.7%
مكة المكرمة	2	16.7%
الطائف	1	8.3%
القنفذة	1	8.3%
المجموع	12	100%

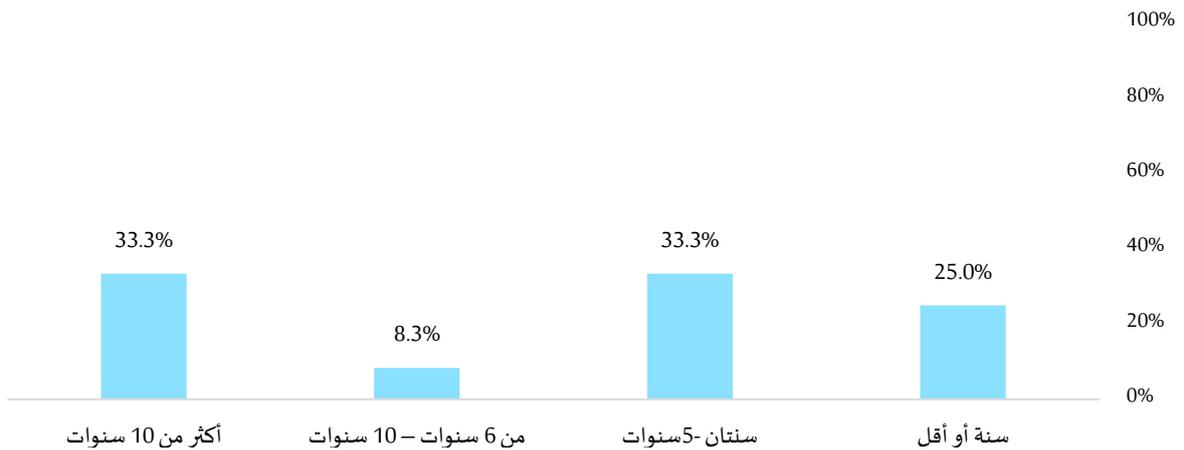
التوزيع النسبي لشركاء جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب المدينة



• شركاء جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب عدد سنوات الشراكة

عدد سنوات الشراكة	التكرار	%
سنة أو أقل	3	25.0%
سنتان -5 سنوات	4	33.3%
من 6 سنوات - 10 سنوات	1	8.3%
أكثر من 10 سنوات	4	33.3%
المجموع	12	100%

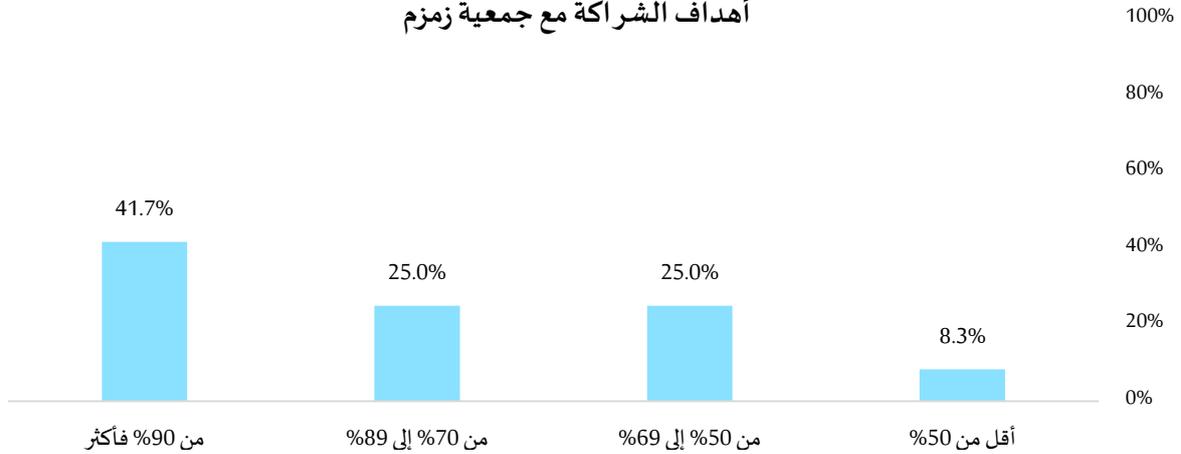
التوزيع النسبي لشركاء جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب عدد سنوات الشراكة



- شركاء جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب تقييمهم لمستوى تحقيق أهداف الشراكة مع جمعية زمزم

تقييم مستوى الشراكة	التكرار	%
أقل من 50%	1	8.3%
من 50% إلى 69%	3	25.0%
من 70% إلى 89%	3	25.0%
من 90% فأكثر	5	41.7%
المجموع	12	100%
المعدل النسبي لتقييم مستوى تحقيق أهداف الشراكة		75.4%

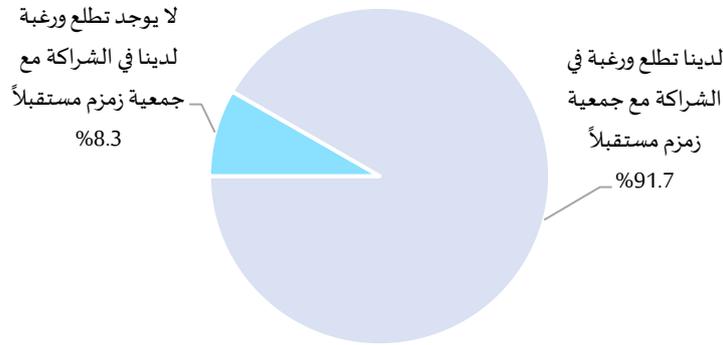
التوزيع النسبي لشركاء جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب تقييمهم لمستوى تحقيق أهداف الشراكة مع جمعية زمزم



- شركاء جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب تطلّعهم ورغبتهم في الشراكة مع جمعية زمزم مستقبلاً

تشجيع الغير على الشراكة	التكرار	%
لدينا تطلع ورغبة في الشراكة مع جمعية زمزم مستقبلاً	11	91.7%
لا يوجد تطلع ورغبة لدينا في الشراكة مع جمعية زمزم مستقبلاً	1	8.3%
المجموع	12	100%

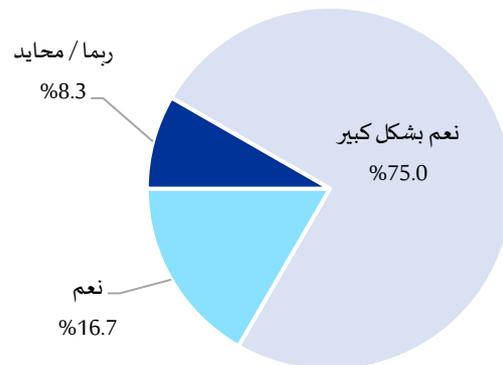
التوزيع النسبي للشركاء لدى جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب تطلعهم ورغبتهم في
الشراكة مع جمعية زمزم مستقبلاً



• شركاء جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب تشجيعهم لغيرهم بعقد شراكات مع جمعية زمزم

تشجيع الغير على الشراكة	التكرار	%
نعم بشكل كبير	9	75.0%
نعم	2	16.7%
ربما / محايد	1	8.3%
لا	0	0.0%
لا إطلاقاً	0	0.0%
المجموع	12	100%

التوزيع النسبي للشركاء لدى جمعية زمزم - عينة الاستطلاع -
حسب حسب تشجيعهم لغيرهم بعقد شراكات مع جمعية زمزم



• نتائج رضا شركاء جمعية زمزم

تضمنت الاستبانة (6) عبارات تهدف إلى معرفة رضا شركاء جمعية زمزم حول الشراكة معها لعام 2021م، وذلك من خلال قياس درجة رضاهم على عبارات أداة الاستطلاع، حيث تم الاعتماد على المقياس الخماسي لدرجات الموافقة، وتم إعطاء كل درجة من درجات المقياس قيمة عددية من أجل احتساب معدلات درجة الرضا، وكانت درجات المقياس وقيمها العددية كالتالي:

16. الخيار (راضٍ بشكل كبير) قيمته العددية (5)

17. الخيار (راضٍ) قيمته العددية (4)

18. الخيار (محايد) قيمته العددية (3)

19. الخيار (غير راضٍ) قيمته العددية (2)

20. الخيار (غير راضٍ إطلاقاً) قيمته العددية (1)

وكانت نتائج الاستطلاع كالتالي:

بلغ المعدل العام لرضا شركاء جمعية زمزم (4.4) من (5)

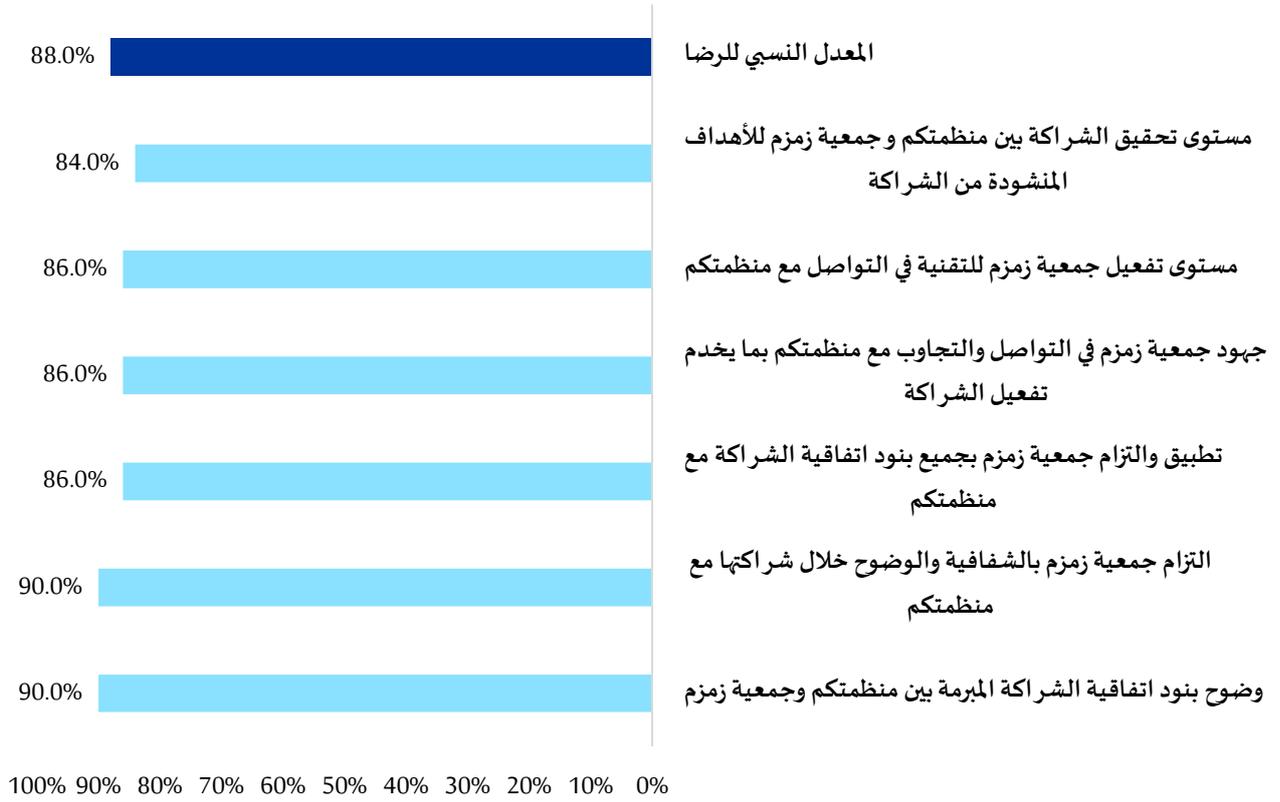
والمعدل النسبي العام للرضا (88.0%)



وحول تفاصيل نتائج رضا شركاء جمعية زمزم لعام 2021م، جاءت تفاصيل العبارات حسب ما يتضمنه الجدول التالي:

م	عبارات الرضا	راضٍ بشكل كبير		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		معدل الرضا من (5)	معدل الرضا النسبي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	وضوح بنود اتفاقية الشراكة المبرمة بين منظماتكم وجمعية زمزم	58.4%	7	33.3%	4	8.3%	1	0.0%	0	0.0%	0	4.5	90.0%
2	تطبيق والتزام جمعية زمزم بجميع بنود اتفاقية الشراكة مع منظماتكم	50.0%	6	41.7%	5	0.0%	0	8.3%	1	0.0%	0	4.3	86.0%
3	جهود جمعية زمزم في التواصل والتجاوب مع منظماتكم بما يخدم تفعيل الشراكة	50.0%	6	33.4%	4	8.3%	1	8.3%	1	0.0%	0	4.3	86.0%
4	التزام جمعية زمزم بالشفافية والوضوح خلال شراكتها مع منظماتكم	75.0%	9	16.7%	2	0.0%	0	8.3%	1	0.0%	0	4.5	90.0%
5	مستوى تفعيل جمعية زمزم للتقنية في التواصل مع منظماتكم	41.7%	5	50.0%	6	0.0%	0	8.3%	1	0.0%	0	4.3	86.0%
6	مستوى تحقيق الشراكة بين منظماتكم وجمعية زمزم للأهداف المنشودة من الشراكة	41.7%	5	33.3%	4	25.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	4.2	84.0%
معدل الرضا العام												4.4	
المعدل النسبي للرضا												88.0%	

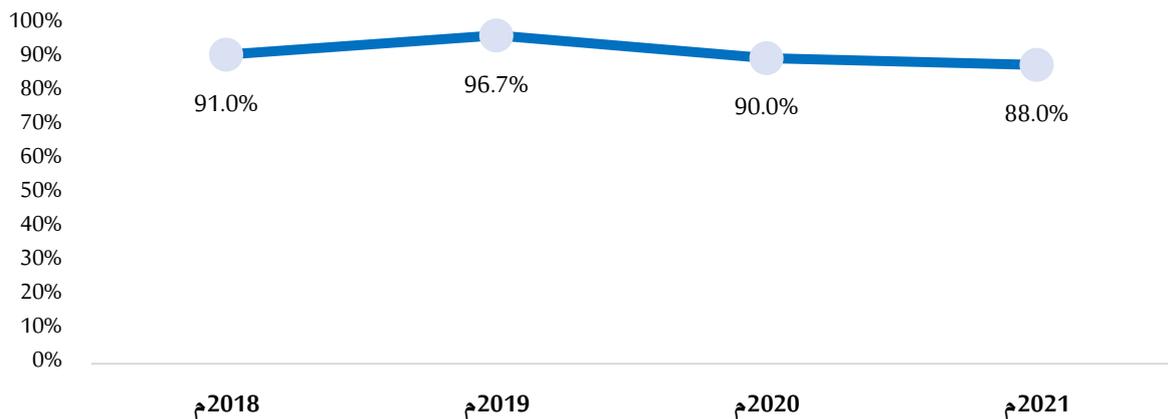
المعدل النسبي لرضا شركاء جمعية زمزم - عينة الاستطلاع - حسب عبارات الرضا



وبالمقارنة مع نتائج معدلات الرضا لشركاء جمعية زمزم خلال ثلاث سنوات الماضية تظهر النتائج كالآتي:

البيان	2018م	2019م	2020م	2021م
المعدل النسبي العام للرضا	91.0%	96.7%	90.0%	88.0%
عدد الجهات المشاركة في الاستطلاع	5	11	10	12

المعدل النسبي العام لرضا شركاء جمعية زمزم خلال الأعوام 2018 - 2021م





- شركاء جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب نقاط القوة التي يرونها في جمعية زمزم مرتبة حسب الأكثر تكراراً

التكرار	نقاط القوة في جمعية زمزم من وجهة نظر الشركاء
8	وجود إمكانيات وخبرة كبيرة لدى جمعية زمزم في المجال العمل الصحي الخيري
6	سمعة ومكانة جمعية زمزم في المجتمع
5	مواكبة المستجدات والأحداث الصحية التي تطرأ في المجتمع
4	التوسع في تقديم خدمات صحية متنوعة للمستفيدين
4	التنظيم الإداري والعمل المؤسسي في جمعية زمزم
3	الاهتمام والتطور التقني التي تتعامل به جمعية زمزم مع الشركاء
2	الظهور الإعلامي لجمعية زمزم
1	الشفافية والوضوح في تعامل جمعية زمزم مع الشركاء

- شركاء جمعية زمزم – عينة الاستطلاع - حسب النقاط التي تحتاج إلى تحسين في مجال الشراكة مع جمعية زمزم من وجهة نظرهم مرتبة حسب الأكثر تكراراً

التكرار	نقاط التحسين من وجهة نظر الشركاء
5	التوسع في الخدمات الصحية التي تقدمها الجمعية من حيث النوع وعدد المستفيدين
2	زيادة اهتمام جمعية زمزم في تفعيل البرامج المشتركة مع الشركاء مما يخدم تقوية الشراكة
2	قيام جمعية زمزم في بذل جهود أكبر في ظهورها الإعلامي
1	تسهيل الإجراءات الإدارية التي تتبعها جمعية زمزم مع شركائها
1	تسديد جمعية زمزم للمستحقات المالية المترتبة عليها لصالح الشركاء في موعدها
1	زيادة اهتمام جمعية زمزم في اختيار واعتماد مستشفيات ذات مستوى وخدمة أفضل للمستفيدين
1	تفعيل التواصل مع الشركاء
1	تنوع الموارد المالية للجمعية

ثالثاً: مقترحات ومرئيات شركاء جمعية زمزم

قدم شركاء جمعية زمزم الذين شاركوا في الاستطلاع مجموعة من المقترحات والآراء حسب الأكثر تكراراً، والتي تمثلت في الآتي:

التكرار	مقترحات ومرئيات شركاء جمعية زمزم
1	بناء مؤشرات أداء تخدم متابعة وتفعيل شراكة جمعية زمزم مع الشركاء
1	تحسين مستوى تجاوب وتفاعل جمعية زمزم مع طلبات الشركاء وبما يخدم تفعيل الشراكة

رابعاً: التوصيات

بناء على نتائج الاستطلاع فإن أبرز التوصيات التي يمكننا الخروج بها هي:

1. العمل على نقاط التحسين التي تعتبر من مهام إدارة الشراكات في الجمعية، والتي ذكرها شركاء جمعية زمزم.
2. بناء مؤشرات قياس نجاح الشراكة بيم جمعية زمزم وشركائها، مما يساعد في تحسين وتطوير مستوى ومخرجات الشراكات.
3. ضرورة العمل على تحليل الأسباب الرئيسة التي أدت إلى انخفاض المعدل النسبي لرضا الشركاء مقارنة بالأعوام السابقة.
4. تنفيذ دراسات تحليلية تهدف إلى قياس رغبات واحتياجات وتطلعات شركاء جمعية زمزم من الشراكات مع الجمعية.



مركز أداة للاستشارات
Adat Consulting Center (ACC)



القسم السابع: استطلاع رأي أفراد المجتمع حول جمعية زمزم

أولاً: ملخص نتائج الاستطلاع

(73.5%) من أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - أكدوا على أن جمعية زمزم تعتبر من الجمعيات الخيرية الرائدة في المملكة العربية السعودية

اتفق (76.8%) من أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - على أن زمزم تحظى بسمعة طيبة بين أفراد المجتمع

أكد (72.0%) من أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - على أن زمزم تحظى بثقة أفراد المجتمع من خلال ما تقدمه من خدمات صحية للمرضى المحتاجين

فقط (19.9%) من أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - لديهم اطلاع جيد على أخبار برامج وخدمات وإنجازات جمعية زمزم

(69.3%) من أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - يتابعون أخبار وفعاليات جمعية زمزم عن طريق تويتر

(39.3%) من أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - هم من سكان منطقة مكة المكرمة

ثانياً: نتائج الاستطلاع

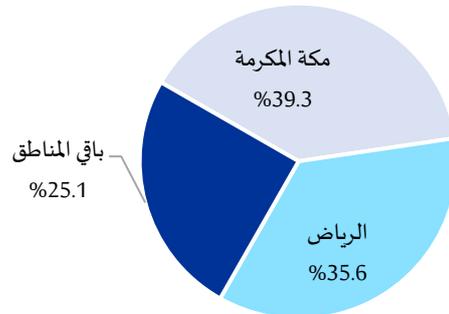
• نتائج البيانات الأساسية لأفراد المجتمع

جاءت نتائج البيانات الأساسية لأفراد المجتمع كالتالي:

• أفراد المجتمع – عينة الاستطلاع - حسب المنطقة الإدارية

المنطقة الإدارية	التكرار	%
مكة المكرمة	536	39.3%
الرياض	485	35.6%
باقي المناطق	343	25.1%
المجموع	1364	100%

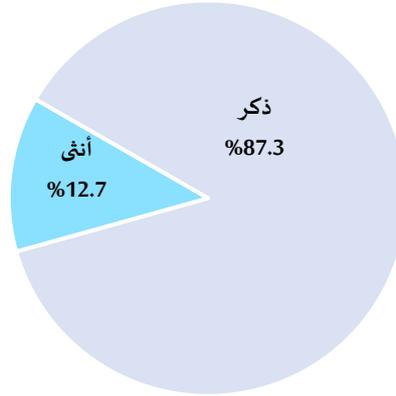
التوزيع النسبي لأفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب المنطقة الإدارية



• أفراد المجتمع – عينة الاستطلاع - حسب الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	1191	87.3%
أنثى	173	12.7%
المجموع	1364	100%

التوزيع النسبي لأفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب الجنس



• أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	%
ثانوي فأقل	61	4.5%
دبلوم	62	4.5%
بكالوريوس	614	45.0%
دراسات عليا	627	46.0%
المجموع	1364	100%

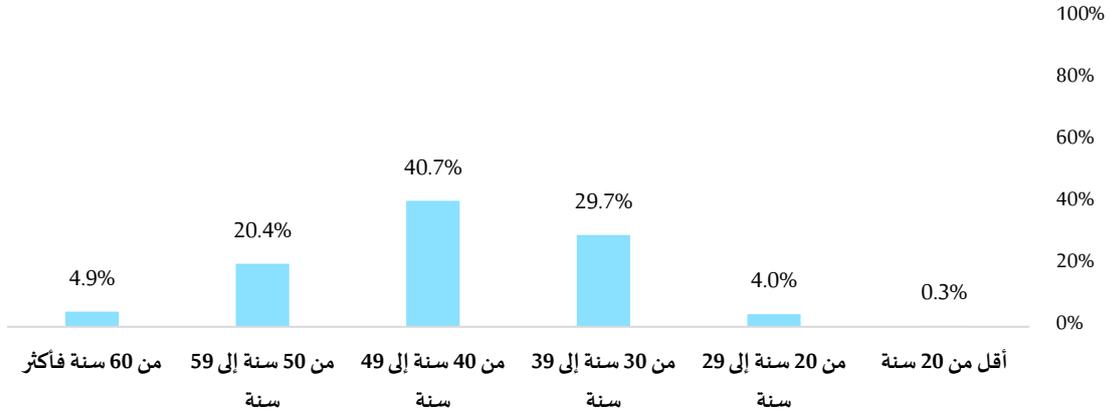
التوزيع النسبي لأفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب المستوى التعليمي



• أفراد المجتمع – عينة الاستطلاع - حسب العمر

العمر	التكرار	%
أقل من 20 سنة	4	0.3%
من 20 سنة إلى 29 سنة	55	4.0%
من 30 سنة إلى 39 سنة	405	29.7%
من 40 سنة إلى 49 سنة	555	40.7%
من 50 سنة إلى 59 سنة	278	20.4%
60 سنة فأكثر	67	4.9%
المجموع	1364	100%

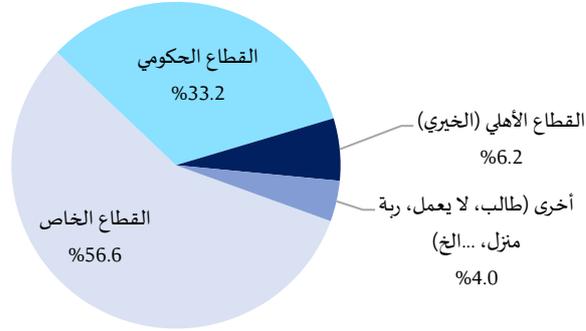
التوزيع النسبي لأفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب العمر



• أفراد المجتمع – عينة الاستطلاع - حسب القطاع

القطاع	التكرار	%
القطاع الخاص	772	56.6%
القطاع الحكومي	453	33.2%
القطاع الأهلي (الخيري)	84	6.2%
أخرى (طالب، لا يعمل، ربة منزل، ... الخ)	55	4.0%
المجموع	1364	100%

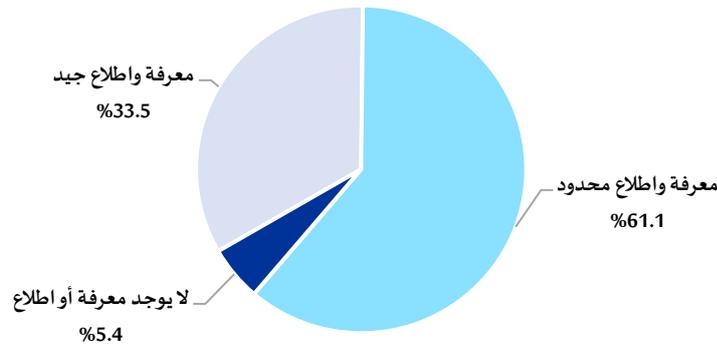
التوزيع النسبي لأفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب القطاع



- أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب وصفهم لمستوى إطلاعهم ومعرفةهم بقطاع العمل الخيري والجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية

مستوى الإطلاع والمعرفة	التكرار	%
معرفة وإطلاع جيد	457	33.5%
معرفة وإطلاع محدود	833	61.1%
لا يوجد معرفة أو إطلاع	74	5.4%
المجموع	1364	100%

التوزيع النسبي لأفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب مستوى إطلاعهم ومعرفةهم بقطاع العمل الخيري والجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية



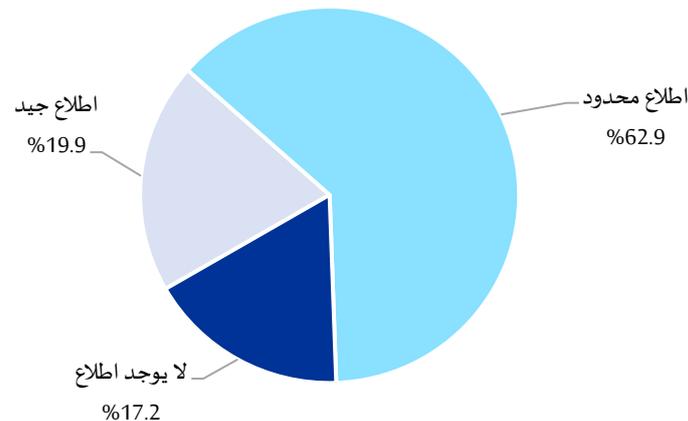
أما فيما يتعلق بمستوى المعرفة والاطلاع لدى أفراد المجتمع حول قطاع العمل الخيري والجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية حسب توزيع عينة الاستطلاع على المناطق الإدارية، فكانت النتائج كما يوضحه الجدول التالي:

المجموع	مستوى الاطلاع والمعرفة بقطاع العمل الخيري والجمعيات الخيرية						المنطقة الإدارية	م	
	لا يوجد معرفة أو اطلاع		معرفة واطلاع محدود		معرفة واطلاع جيد				
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
39.3%	536	5%	28	56.7%	304	38.1%	204	1	مكة المكرمة
35.6%	485	3.9%	19	73.8%	358	22.3%	108	2	الرياض
25.1%	343	7.9%	27	49.9%	171	42.3%	145	3	باقي المناطق
100%	1364	5.4%	74	61.1%	833	33.5%	457		المجموع

- أفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب وصفهم لمستوى اطلاعهم على برامج وخدمات وإنجازات جمعية زمزم

مستوى الاطلاع	التكرار	%
اطلاع جيد	271	19.9%
اطلاع محدود	858	62.9%
لا يوجد اطلاع	235	17.2%
المجموع	1364	100%

التوزيع النسبي لأفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - حسب مستوى اطلاعهم على برامج وخدمات وإنجازات جمعية زمزم





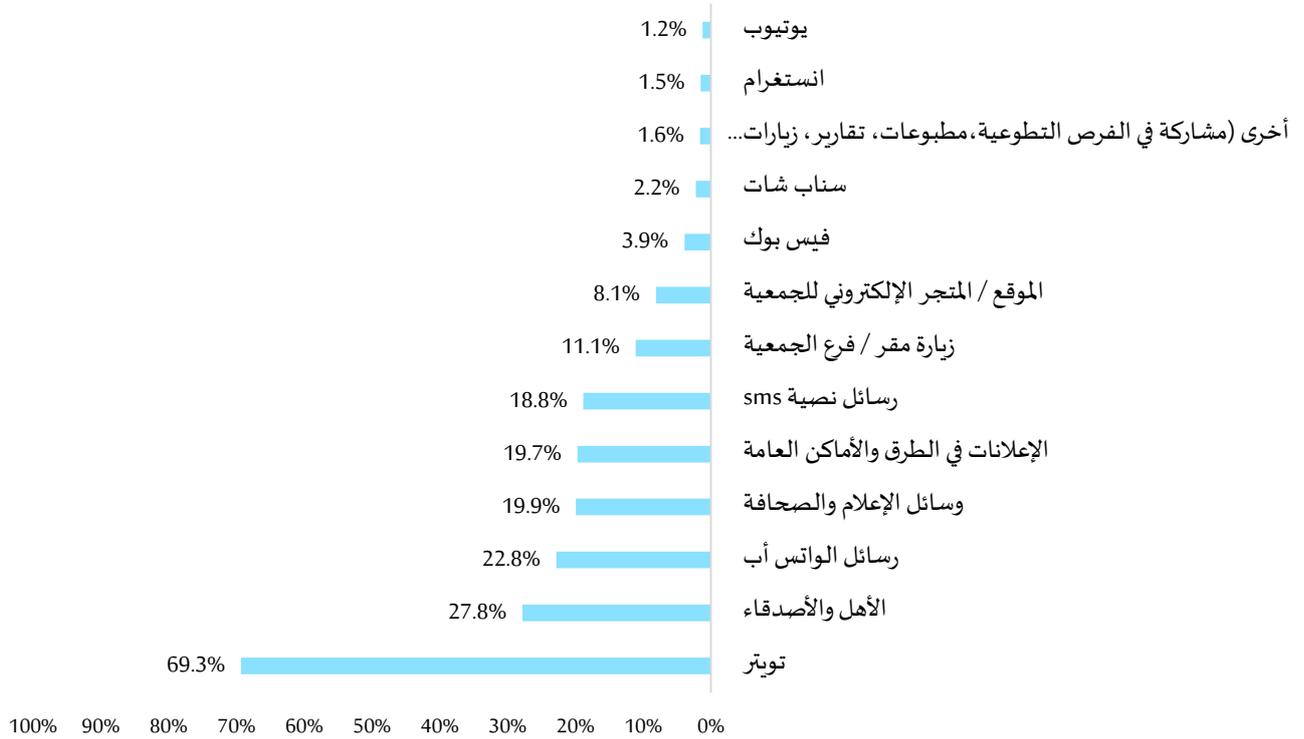
أما فيما يتعلق بمستوى المعرفة والاطلاع لدى أفراد المجتمع حول برامج وخدمات وإنجازات جمعية زمزم حسب توزيع عينة الاستطلاع على المناطق الإدارية، فكانت النتائج كما يوضحه الجدول التالي:

المجموع	مستوى الاطلاع والمعرفة ببرامج وخدمات وإنجازات جمعية زمزم						العبارات	م
	لا يوجد معرفة أو اطلاع		معرفة واطلاع محدود		معرفة واطلاع جيد			
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
39.3%	536	13.2%	71	56.7%	304	30.0%	161	مكة المكرمة
35.6%	485	12.2%	59	75.7%	367	12.2%	59	الرياض
25.1%	343	30.6%	105	54.5%	187	14.9%	51	باقي المناطق
100%	1364	17.2%	235	62.9%	858	19.9%	271	المجموع

- أفراد المجتمع – عينة الاستطلاع - حسب الوسائل والقنوات التي يسمعون أو يعرفون من خلالها أخبار وأنشطة جمعية زمزم

المجموع	لا		نعم		الوسيلة	م
	%	التكرار	%	التكرار		
100%	1364	91.9%	1253	8.1%	111	الموقع / المتجر الإلكتروني للجمعية
100%	1364	30.7%	419	69.3%	945	تويتر
100%	1364	96.1%	1311	3.9%	53	فيس بوك
100%	1364	98.5%	1344	1.5%	20	انستغرام
100%	1364	98.8%	1348	1.2%	16	يوتيوب
100%	1364	97.8%	1334	2.2%	30	سناب شات
100%	1364	77.2%	1053	22.8%	311	رسائل الواتس أب
100%	1364	81.2%	1107	18.8%	257	SMS رسائل نصية
100%	1364	88.9%	1212	11.1%	152	زيارة مقر / فرع الجمعية
100%	1364	80.1%	1092	19.9%	272	وسائل الإعلام والصحافة
100%	1364	72.2%	985	27.8%	379	الأهل والأصدقاء
100%	1364	80.3%	1095	19.7%	269	الإعلانات في الطرق والأماكن العامة
100%	1364	98.4%	1342	1.6%	22	أخرى (مشاركة في الفرض التطوعية مطبوعات، تقارير، زيارات متبادلة، ملتقيات، ندوات، مؤتمرات،.. الخ)

النسبة المئوية لأفراد المجتمع- عينة الاستطلاع - حسب الوسائل والقنوات التي يسمعون أو يعرفون من خلالها أخبار وأنشطة جمعية زمزم



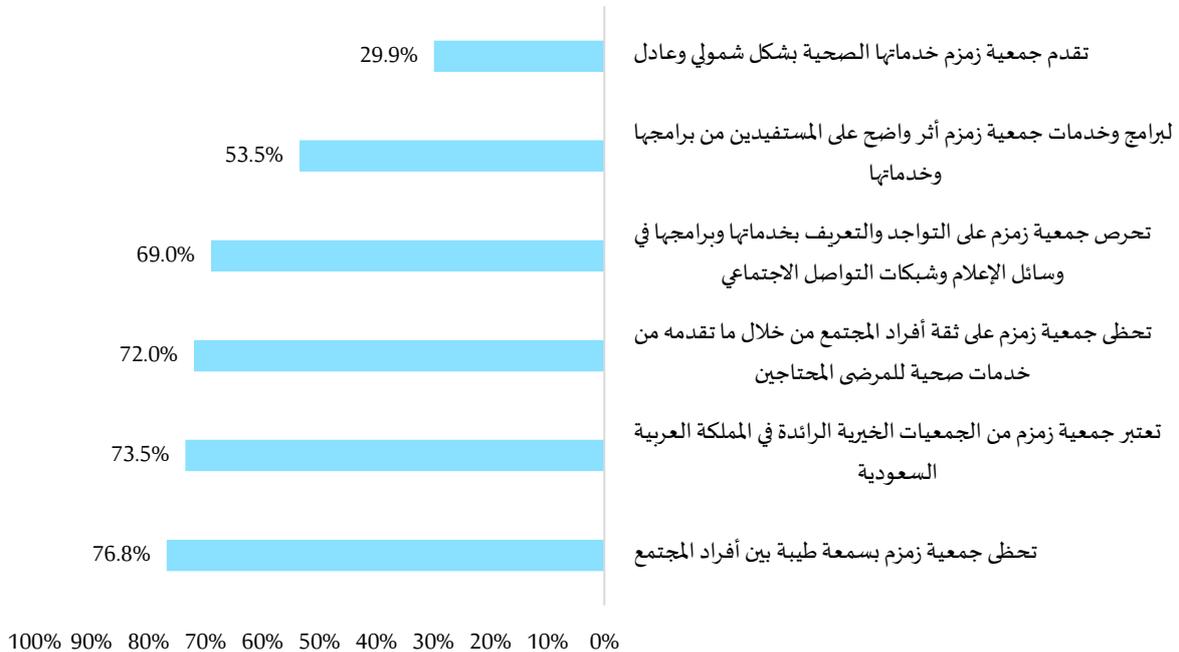
• نتائج رأي أفراد المجتمع حول الخدمات التي تقدمها جمعية زمزم

تضمنت استبانة الاستطلاع (6) عبارة تهدف إلى معرفة رأي أفراد المجتمع حول خدماتها وبرامجها وانتشارها في المجتمع، من خلال قياس درجة موافقتهم على عبارات أداة الاستطلاع، حيث كانت النتائج كالتالي:



م	العبارات	أتفق		محايد		لا أتفق		لا أعلم		المجموع	
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار
1	لبرامج وخدمات جمعية زمزم أثر واضح على المستفيدين من برامجها وخدماتها	53.5%	730	11.7%	159	1%	8	34.2%	467	100%	1364
2	تحظى جمعية زمزم على ثقة أفراد المجتمع من خلال ما تقدمه من خدمات صحية للمرضى المحتاجين	72.0%	982	7.7%	105	0.1%	2	20.2%	275	100%	1364
3	تحرص جمعية زمزم على التواجد والتعريف بخدماتها وبرامجها في وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي	69.0%	941	9.1%	124	2.3%	32	19.6%	267	100%	1364
4	تعتبر جمعية زمزم من الجمعيات الخيرية الرائدة في المملكة العربية السعودية	73.5%	1003	7.8%	106	0.3%	4	18.4%	251	100%	1364
5	تحظى جمعية زمزم بسمعة طيبة بين أفراد المجتمع	76.8%	1047	5.1%	70	0.3%	4	17.8%	243	100%	1364
6	تقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية بشكل شمولي وعادل	29.9%	408	18.3%	249	1.5%	20	50.4%	687	100%	1364

النسبة المئوية لأفراد المجتمع - عينة الاستطلاع - الذين يتفقون على العبارات المتعلقة بخدمات وبرامج جمعية زمزم



ثالثاً: ملاحظات ومقترحات أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع)

قدم أفراد المجتمع – عينة الاستطلاع – مجموعة من المقترحات والمرئيات حول برامج وإنجازات وأنشطة جمعية زمزم، حيث كان من أبرز هذه المقترحات مرتبة حسب الأكثر تكراراً كالآتي:

التكرار	مستوى الاطلاع والمعرفة
19	زيادة مستوى الظهور الإعلامي للتعريف بخدمات وبرامج جمعية زمزم في مختلف وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي
8	التوسع في فروع الجمعية لتشمل مناطق خارج منطقة مكة المكرمة
4	توثيق تجربة جمعية زمزم كجمعية رائدة لاستفادة الجمعيات الصحية الناشئة منها
3	تسهيل إجراءات حصول المستفيدين على الخدمة الصحية التي تقدمها جمعية زمزم
2	أن تقوم جمعية زمزم بعمل شراكة واتفاقيات مع المستشفيات الحكومية

رابعاً: التوصيات

بناء على نتائج استطلاع رأي أفراد المجتمع حول برامج وأنشطة وإنجازات جمعية زمزم لعام 2021م، فإن أبرز التوصيات التي يمكن استخلاصها تتمثل في الآتي:

1. العمل على إعداد حملة إعلامية متكاملة تستهدف إظهار أثر برامج وخدمات جمعية زمزم، بحيث تقدم هذه الحملة الإعلامية منتجات إعلامية متميزة
2. زيادة مستوى الظهور الإعلامي للتعريف بخدمات وبرامج جمعية زمزم في مختلف وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي
3. تطوير جانب الإعلام الإلكتروني من خلال الموقع الإلكتروني لجمعية زمزم، وذلك لما للمواقع الإلكترونية من أهمية كبيرة في التعريف بالمنظمات وعرض تفاصيل أعمالها وأخبارها
4. أهمية التوسع الجغرافي في الرسائل والإعلانات الإعلامية التي تنشرها جمعية زمزم لتكون على مستوى جميع مناطق المملكة
5. ضرورة العمل على إبراز نتائج برامج وخدمات جمعية زمزم التي تتضمنها التقارير التي تصدرها الجمعية واستثمار هذه النتائج في حملاتها الإعلامية



مركز أداة للاستشارات

Adat Consulting Center (ACC)

المملكة العربية السعودية

+966590750888

info@adatcenter.com

www.adtcenter.com



@adatcenter