



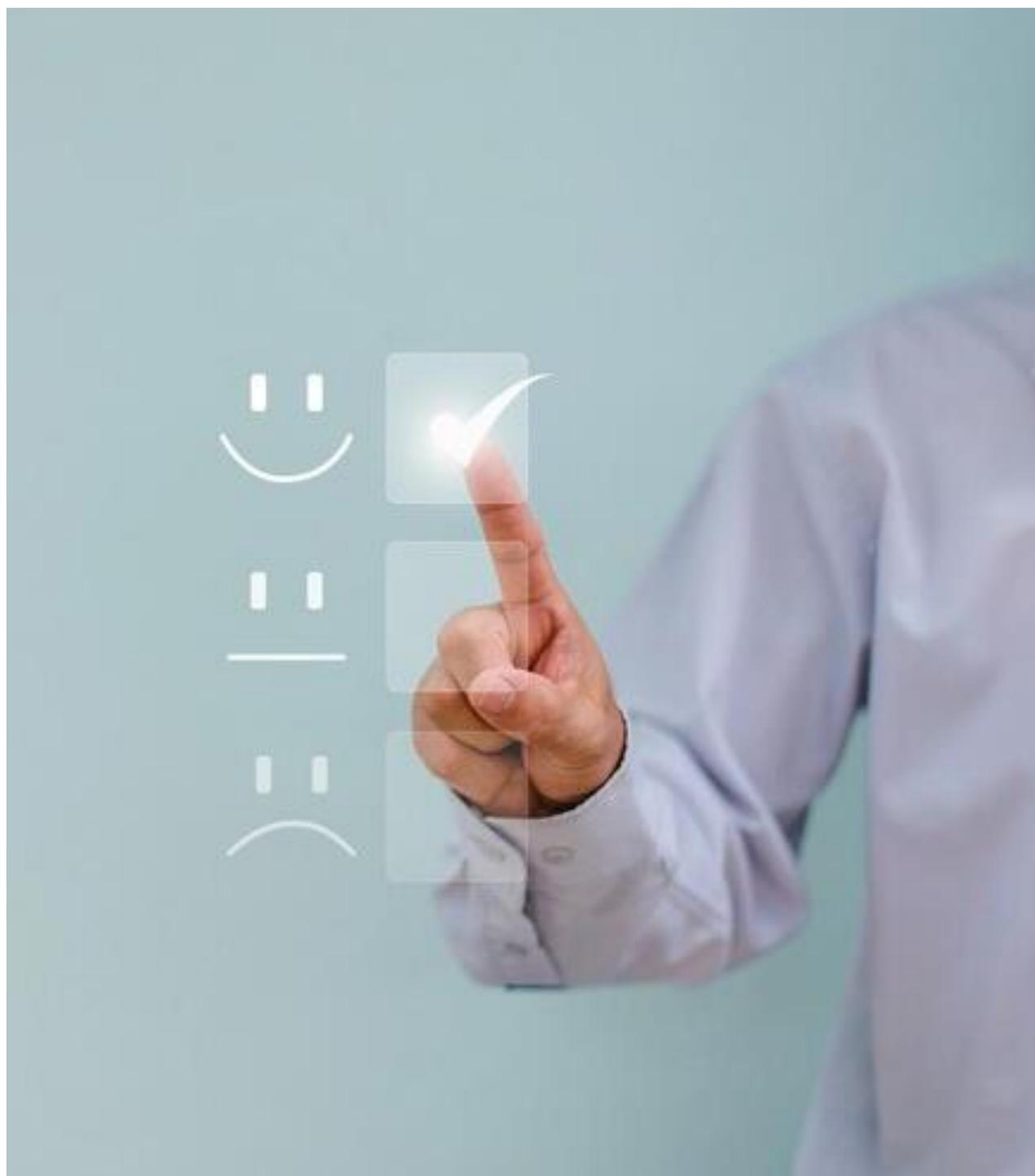
تقرير استطلاعات قياسات  
رضا أصحاب المصلحة  
لعام 2023



## المحتويات

الصفحات	المعدل	التقرير
13 – 2	%92	استطلاع قياس رضا المستفيدين
43 – 14	%70	استطلاع قياس رضا منسوبي زمزم
57 – 44	%90	استطلاع قياس رضا المتطوعين
71 – 58	%86	استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة
83 – 72	%90	استطلاع قياس رضا الشركاء
100 – 84	%92	استطلاع قياس رضا الداعمين والمتبرعين
119 – 101	%88	استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع
138 – 120	%80.7	استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة
139	---	التغذية الراجعة من مجلس الإدارة على الملاحظات والتوصيات





تقرير استطلاع قياس  
رضا المستخدمين  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات

٣	أولاً: مقدمة
٣	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
٤	ثالثاً: الاطار العام للاستطلاع
٤	مشكلة الاستطلاع
٤	أهداف الاستطلاع
٤	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٤	منهجية الاستطلاع
٤	مجتمع الاستطلاع والعينة
٤	أداة الاستطلاع
٤	الإجراءات التنفيذية
٥	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٥	خامساً: نتائج الاستطلاع
٥	نتائج البيانات العامة للمستفيدين في زمزم
٥	المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب متغير نوع الخدمة الصحية المقدمة من جمعية زمزم
٧	نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمستفيدين عن إجراءات الخدمات الصحية المقدمة لهم في زمزم
٩	سادساً: مقترحات وإضافات قدمها المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها زمزم
١٠	سابعاً: التوصيات
١١	خامساً: أداة الاستطلاع

## أولاً: مقدمة

تعتبر الخدمات الصحية التي تقدمها الجمعيات الخيرية الصحية جزءاً لا يتجزأ من الاستراتيجيات الوطنية للصحة، فهي تكمل جهود الحكومات في توفير الرعاية الصحية الشاملة. كما أنها تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالصحة الجيدة والرفاهية، حيث تقع على عاتق الجمعيات الخيرية مسؤولية اجتماعية كبيرة تتمثل في توفير الخدمات الصحية للمستفيدين، فمن خلال تقديم الرعاية الصحية اللازمة، تساهم هذه الجمعيات في تحسين صحة المجتمع، وتعزيز التنمية المستدامة، وتلبية الحاجات الإنسانية الأساسية للفئات المحتاجة.

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا المستفيدين بشكل سنوي من أجل معرفة مدى رضاهم عن الخدمات الصحية وإجراءاتها المقدمة لهم، وتحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي يحتاجون إلى تحسين فيها، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم وتقديم خدمات عالية الجودة، وذلك من خلال معالجة نقاط الضعف وتحسين الفرص ونقاط القوة، لذلك فإن هذا الاستطلاع هو فرصة للتواصل مع المستفيدين، وفهم احتياجاتهم، وبناء علاقة مبنية على الثقة والاحترام المتبادل، مما يكن له الأثر الإيجابي على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020 وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة التنفيذية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا المستفيدين لعام 2023.

## ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

حصلت على التوالي مفردة  
(يتم الحصول على التقارير  
والمستندات اللازمة للتقديم  
على دعم الخدمة الصحية  
بسهولة) على أعلى نسبة  
رضا بمعدل  
**[%96.0]**

حصلت مفردة (يتم إجراء  
التسجيل والتقديم للحصول  
على الخدمة الصحية من  
خلال البوابة الإلكترونية ببسر  
وسهولة) على أعلى نسبة  
رضا بمعدل  
**[%96.0]**

بلغ متوسط الرضا النسبي  
في محور الرضا  
**[%92.0]**

حصلت على التوالي مفردة  
(أشجع على الاستفادة من  
الخدمات الصحية التي  
تقدمها جمعية زمزم) على  
أعلى نسبة رضا بمعدل  
**[%96.0]**

حصلت على التوالي مفردة  
(كان تعامل موظف خدمة  
العملاء مناسباً) على أعلى  
نسبة رضا بمعدل  
**[%96.0]**

## ثالثاً: الاطار العام للاستطلاع

### مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي (ما مدى رضا المستفيدين من خدمات زمزم عن البرامج والخدمات المقدمة لهم؟ وذلك للوصول إلى ما يعزز استفادتهم من برامج وأنشطة زمزم، وذلك من خلال تحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام والتطوير.

### أهداف الاستطلاع

التعرف على رضا المستفيدين من خدمات زمزم المقدمة لهم.

## رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي لعينة عشوائية من المستفيدين من خدمات زمزم للعام 2023. عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من عينة عشوائية للمستفيدين من خدمات زمزم لعام 2023. وقد تم استطلاع رأي عينة من المستفيدين حول مختلف الجوانب المتعلقة بإجراءات تقديم الخدمات الصحية لهم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (487) مستفيد (ذكور/إناث)، حيث حرصنا بأن يغطي الاستطلاع مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا المستفيدين، من خلال طرح أسئلة وعبارات متضمنة في محور الرضا لمعرفة مستويات رضاهم عن إجراءات تقديم الخدمات الصحية لهم.

### أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من محور واحد (محور الرضا) يتضمن (12) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا المستفيدين عن خدمات زمزم المقدمة لهم، وذلك لمعرفة مستويات رضاهم عنها.

### الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

1. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
2. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
3. إعداد الخطة الزمنية.
4. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
5. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
6. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.
7. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.

٨. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
٩. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع الإدارة المعنية.
١٠. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

## الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الثالث لعام 2024.

## خامساً: نتائج الاستطلاع

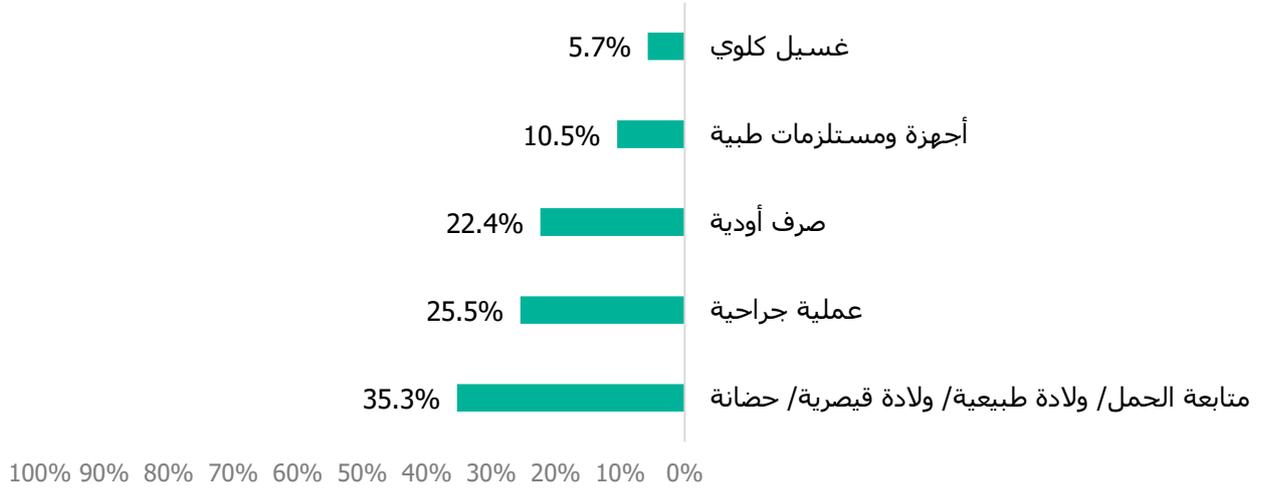
اشتمل استبيان استطلاع قياس رضا المستفيدين، على سؤال تمثل في (نوع الخدمة الصحية المقدمة من جمعية زمزم)، بالإضافة إلى محور الرضا الذي تضمن (12) مفردة غطت مجموعة واسعة من جوانب إجراءات تقديم الخدمات الصحية لهم والتي لها أثر على رضاهم فيها.

## نتائج البيانات العامة للمستفيدين في زمزم

المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب متغير نوع الخدمة الصحية المقدمة من جمعية زمزم

%	التكرار	نوع الخدمة الصحية المقدمة من زمزم
35.3%	172	متابعة الحمل / ولادة طبيعية / ولادة قيصرية / حضانة
25.5%	124	عملية جراحية
22.4%	109	صرف أودية
10.5%	51	أجهزة ومستلزمات طبية
5.7%	28	غسيل كلوي
0.6%	3	أخرى (كشف طبي، توعية وتنظيف)
100%	0	المجموع

### التوزيع النسبي للمستفيدين (عينة الاستطلاع) حسب نوع الخدمة الصحية المقدمة من زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن أعلى نسبة للخدمات الصحية المقدمة من زمزم للمستفيدين كانت لبرنامج (متابعة الحمل / ولادة طبيعية / ولادة قيصرية / حضانة) وكانت نسبتها (35.5%) وهذا يفسر بأن هناك شريحة كبيرة من المشاركين في الإجابة على هذا الاستطلاع هم من الفئات التي تحتاج إلى هذه الخدمات ولا تستطيع تحمل تكلفتها، مما زاد الطلب على هذه خدمات هذا البرنامج.

وجاء برنامج (عملية جراحية) بنسبة (25.5%)، وهي نسبة تعكس الحاجة الملحة لهذه البرنامج (عملية جراحية)، بسبب الحاجة الملحة والتكاليف المرتفعة أو عدم توفرها، والأثر الكبير الذي تحدثه على جودة حياة المستفيدين.

وجاء برنامج (صرف الأدوية) بنسبة (22.4%)، حيث يفسر ذلك بأن تكلفة الأدوية، خاصة الأدوية المتخصصة، قد تكون مرتفعة جداً بالنسبة لكثير من المرضى، مما يجعلهم غير قادرين على شرائها والعديد من الأمراض المزمنة تتطلب تناول أدوية بشكل مستمر للحفاظ على صحة المريض وتحسين نوعية حياته.

وجاء برنامج (أجهزة ومستلزمات طبية) بنسبة (10.5%)، انخفاض نسبة برنامج المستلزمات الطبية مقارنة البرامج الأخرى قد يكون له دلالات عدة منها أن زمزم قد أولت اهتماماً أكبر للحالات التي لها تأثير بشكل مباشر على حياة الفر وتطلب تدخلاً عاجلاً مثل متابعة الحمل والولادة والحضانة والعمليات الجراحية و صرف الأدوية، وأيضاً ارتفاع تكلفة بعض المستلزمات الطبية، مما يجعل من الصعب على زمزم توفيرها لجميع المستفيدين.

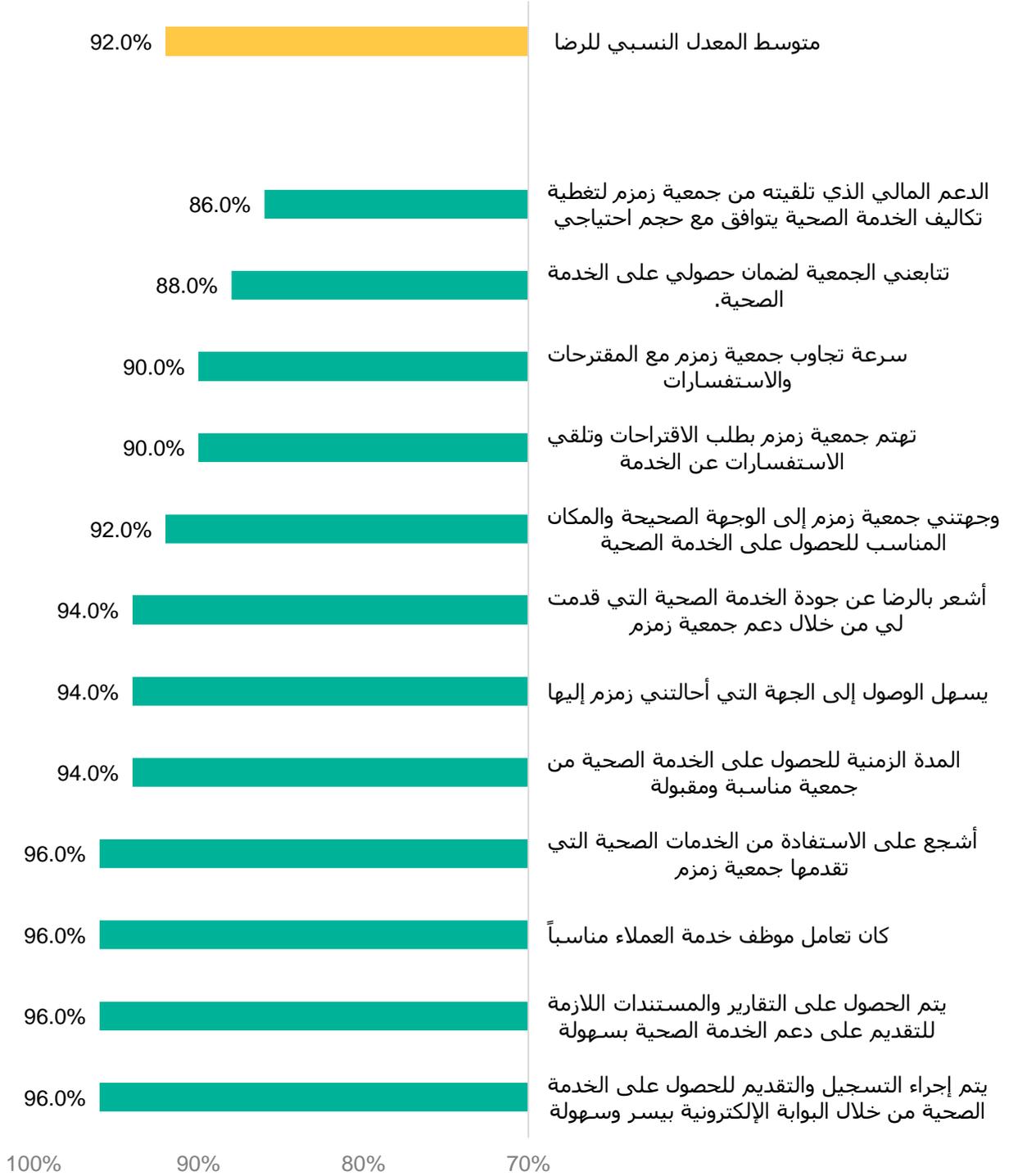
وجاء برنامج (الغسيل الكلوي) بنسبة (5.0%) وهو أكثر البرامج انخفاضاً لوجود عدد من الجمعيات الخيرية متخصصة في موضوع الغسيل الكلوي، وأيضاً إلى ارتفاع تكاليفه، ولوجود عدد متزايد من المستفيدين في الاحتياج للبرامج الأخرى التي تقدم زمزم من خلالها خدماته الصحية للمستفيدين.

## نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمستفيدين عن إجراءات الخدمات الصحية المقدمة لهم في زمزم

تضمن استطلاع قياس رضا المستفيدين على محور الرضا الذي تضمن (12) مفردة غطت مجموعة واسعة من جوانب إجراءات تقديم الخدمات الصحية لهم، من خلال طرح أسئلة وعبارات، لمعرفة مستويات رضاهم عن إجراءات تقديم الخدمات الصحية، وكانت النتائج كالتالي:

المتوسط		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		العبارة
النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
96.0%	4.8	0.0%	0	1.4%	7	2.1%	10	12.5%	61	84.0%	409	يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية بيسر وسهولة
96.0%	4.8	0.2%	1	1.0%	5	1.2%	6	15.6%	76	81.9%	399	يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة للتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة
94.0%	4.7	0.2%	1	1.6%	8	4.1%	20	14.2%	69	79.9%	389	المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة
96.0%	4.8	0.0%	0	0.8%	4	3.5%	17	11.1%	54	84.6%	412	كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً
86.0%	4.3	0.4%	2	6.6%	32	14.8%	72	16.6%	81	61.6%	300	الدعم المالي الذي تلقيته من جمعية زمزم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية يتوافق مع حجم احتياجي
88.0%	4.4	0.2%	1	9.2%	45	9.9%	48	12.9%	63	67.8%	330	تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية.
92.0%	4.6	0.8%	4	1.6%	8	5.1%	25	18.9%	92	73.5%	358	وجهتني جمعية زمزم إلى الوجهة الصحيحة والمكان المناسب للحصول على الخدمة الصحية
94.0%	4.7	0.2%	1	0.4%	2	4.5%	22	15.8%	77	79.1%	385	يسهل الوصول إلى الجهة التي أحالتني زمزم إليها
94.0%	4.7	0.6%	3	0.6%	3	3.7%	18	15.2%	74	79.9%	389	أشعر بالرضا عن جودة الخدمة الصحية التي قدمت لي من خلال دعم جمعية زمزم
90.0%	4.5	0.2%	1	0.8%	4	15.4%	75	14.4%	70	69.2%	337	تهتم جمعية زمزم بطلب الاقتراحات وتلقي الاستفسارات عن الخدمة
90.0%	4.5	0.2%	1	0.4%	2	16.2%	79	12.9%	63	70.2%	342	سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات
96.0%	4.8	0.2%	1	0.0%	0	1.8%	9	11.5%	56	86.4%	421	أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم
متوسط المعدل النسبي												92.0%

## النسبة المئوية للمستفيدين (عينة الاستطلاع) لمستويات رضاهم عن إجراءات الخدمة الصحية التي تقدمها لهم



نلاحظ من الرسم السابق متوسط النسبي لمعدل الرضا لجميع مفردات محور الرضا لدى المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها زمزم كانت نسبته (92.0%)، وهي نسبة مرتفعة وإيجابية جداً وتشكل ثمرة جهود بذلتها زمزم والتي تدل على رضا المستفيدين بشكل عام عن الخدمات المقدمة ومؤشر على نجاح زمزم متمثلة في إدارة الرعاية الصحية في رضا المستفيدين من خلال تلبية تطلعاتهم واحتياجاتهم والتنوع في تقديم الخدمات التي يحتاجونها، وهذا يتضح من خلال مفردات محور الرضا (12) مفردة والتي جاءت بنسب رضا عالية وتشير إلى أن الخدمات المقدمة متوافقة بشكل كبير مع احتياجاتهم وتطلعاتهم، مما عزز رضاهم.

## سادساً: مقترحات وإضافات قدمها المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها زمزم

قدم المستفيدون الذين شاركوا في هذا الاستطلاع مجموعة من المقترحات المتعلقة بتقديم الخدمات الصحية لدى جمعية زمزم حسب الأكثر تكراراً، وهي كالتالي:

م	المقترحات	التكرار
١	زيادة الدعم المالي المقدم من زمزم للمستفيد	17
٢	ضرورة أن تقوم جمعية زمزم باختيار مستشفيات ذات مستوى وخدمة أفضل من المستشفيات التي تتعامل معها حالياً (مثل: الشفاء، م حسن غزاوي، م باشراحيل، الطافر)	6
٣	تخصيص موظف من زمزم لمساعدة المستفيدين لتقديم على طلب العلاج من خلال بوابة العلاج الخيري والرد على استفساراتهم	5
٤	توفير الدواء بحسب الكمية المطلوبة للمستفيد	4
٥	تسهيل الإجراءات المطلوبة لتقديم العلاج الخيري في الموقع	3
٦	أن يكون العلاج مجاني بالكامل	2
٧	ضمان معاملة المستفيدين بكل احترام وتقدير من فريق عمل الجمعية	1
٨	توسيع نطاق وعدد مقدمي الخدمة الصحية المتعاونة مع الجمعية في أحياء متفرقة لتسهيل الحصول على الخدمة	1
٩	توفير المستلزمات الطبية بشكل دائم وكاف لتلبية احتياجات المستفيدين	1
١٠	إمكانية التحويل من مستشفى إلى آخر إذا لزم الأمر	1
١١	علاج المستفيد الذي انتهت إقامته	1
١٢	تنوع طرق التواصل مع المستفيدين	1
١٣	فتح عيادة متكاملة لزمزم لخدمة جميع المستفيدين	1

## سابعاً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع لعام 2023 فإن أهم التوصيات التي يمكن استخلاصها كالتالي:

١. العمل على الحفاظ على نسبة الرضا للمستفيدين.
٢. زيادة الدعم المالي المقدم للمستفيدين من الخدمات الصحية لزمزم.
٣. توفير الدواء بعدد المطلوب حسب الوصفة الطبية للمستفيد.
٤. تسهيل الوصول للخدمة والتقديم
٥. العمل على إمكانية توفير المستلزمات الطبية للمستفيدين
٦. توسيع طرق التواصل بين زمزم ومستفيديها.
٧. زيادة عدد مقدمي الخدمات الصحية لزمزم وتنوع أماكن وجودها.

## خامساً: أداة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life

زمزم  
zmzm

استطلاع قياس رضا المستفيدين من زمزم لعام 2023م

**عزيزنا المستفيد**  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
يسرنا في وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في جمعية زمزم مشاركتكم في تعبئة هذا الاستطلاع  
والتعرف على مدى رضاكم حول برامجنا وأنشطتنا الصحية.  
شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

نوع الخدمة الصحية المقدمة من جمعية زمزم.1\*

متابعة الحمل/ ولادة طبيعية/ ولادة قيصرية/ حضانة

صرف أودية

عملية جراحية

أجهزة ومستلزمات طبية

غسل كلوي

أخرى (أذكرها)

### ما مستويات رضا المستفيدين عن إجراءات التقديم للخدمة؟

يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية بيسر. \*2 وسهولة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة لتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة. \*3

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة. \*4

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً. \*5

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

الدعم المالي الذي تلقينته من جمعية زمزم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية يتوافق مع حجم احتياجي. \*6

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية. \*7

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

وجهتني جمعية زمزم إلى الوجهة الصحيحة والمكان المناسب للحصول على الخدمة الصحية. \*8

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

يسهل الوصول إلى الجهة التي أحالتني زمزم إليها. \*9

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

أشعر بالرضا عن جودة الخدمة الصحية التي قدمت لي من خلال دعم جمعية زمزم. \*10

\*11. تهتم جمعية زمزم بطلب الاقتراحات وتلقي الاستفسارات عن الخدمة.

لا أوافق بشدة  لا أوافق  محايد  أوافق  أوافق بشدة

\*12. سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات.

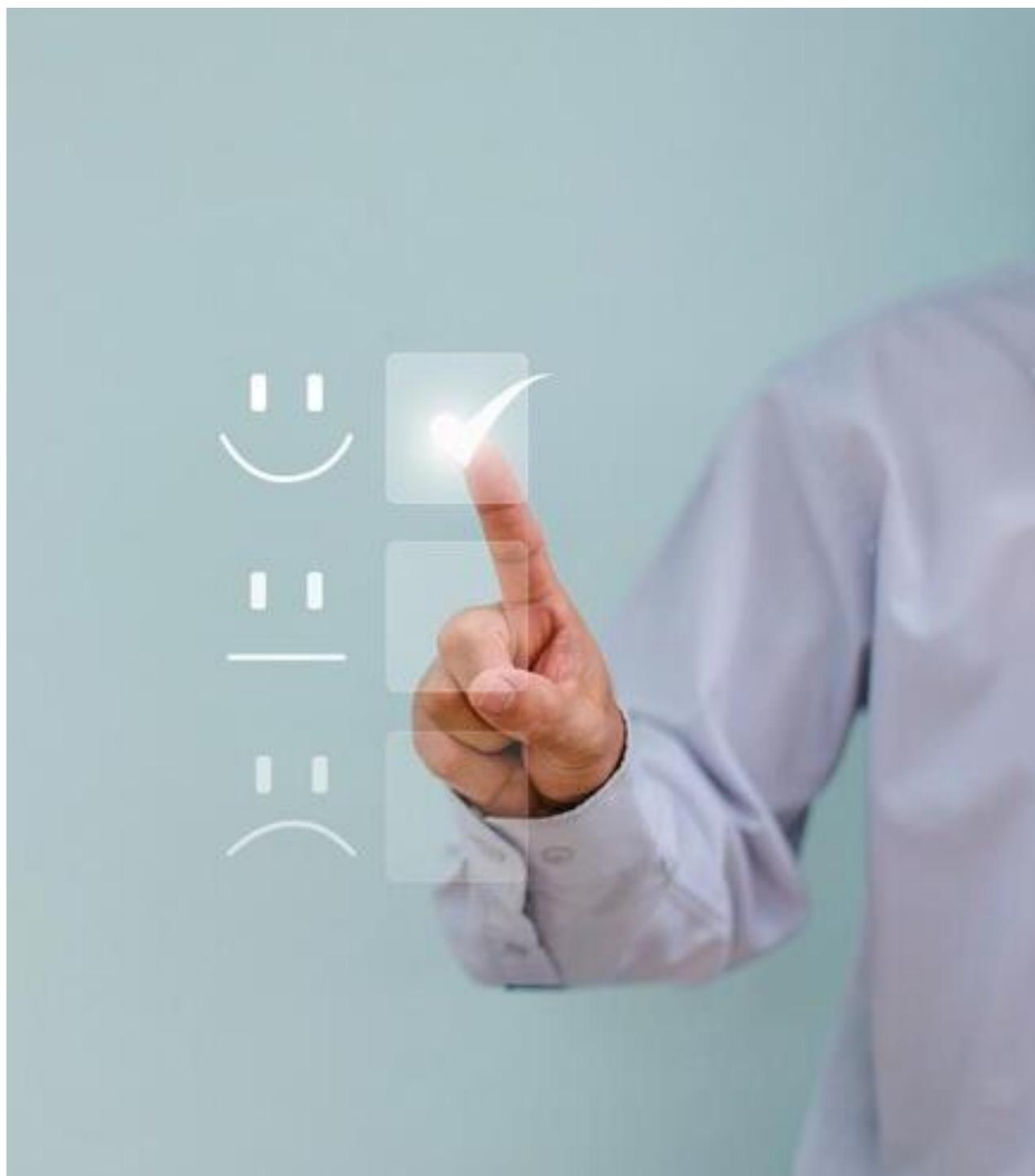
لا أوافق بشدة  لا أوافق  محايد  أوافق  أوافق بشدة

\*13. أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم.

لا أوافق بشدة  لا أوافق  محايد  أوافق  أوافق بشدة

\*14. ما مقترحاتك لتحسين إجراءات التقدم للخدمة الصحية بجمعية زمزم؟

\*15. ما المقترحات لتحسين خدمات الجمعية؟



تقرير استطلاع قياس  
رضا منسوبي زمزم  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات

١٥	أولاً: مقدمة
١٥	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
١٦	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
١٦	مشكلة الاستطلاع
١٦	أهداف الاستطلاع
١٦	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
١٦	منهجية الاستطلاع
١٦	مجتمع الاستطلاع والعينة
١٦	أداة الاستطلاع
١٦	الإجراءات التنفيذية
١٧	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
١٧	خامساً: نتائج الاستطلاع
١٧	نتائج البيانات الأساسية للعاملين في زمزم
١٧	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس
١٨	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الخبرة
١٩	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير المسمى الوظيفي
٢٠	نتائج تحليل بيانات محاور الاستطلاع
٢٠	المعدل النسبي لمنسوبينا في جميع مفردات المحاور
٢١	التحليل التفصيلي لكل محور من محاور الاستطلاع حسب المفردات التي يتضمنها
٢٣	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب التفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم
٢٣	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب الأسباب التي تدفعهم للتفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم
٢٤	سادساً: التوصيات
٢٥	سابعاً: أداة الاستطلاع

## أولاً: مقدمة

يساهم رضا الموظفين في بناء منظمة أكثر مرونة واستدامة، حيث يعتبر من أهم المؤشرات على صحة المنظمات ونجاحها فالموظفون الراضون أكثر إنتاجية وإبداعاً ويميلون إلى البقاء في العمل لفترة أطول، مما يساهم في تحقيق الاستقرار المؤسسي وتقليل تكاليف التوظيف والتدريب، ويتم ذلك من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف التي تتطلب التحسين والتطوير في بيئة العمل مما يساعد على اتخاذ قرارات مدروسة لتقييم الأداء العام للمنظمة وزيادة الإنتاجية و يؤدي إلى تعزيز سمعة المنظمة كجهة جذابة لإصحاب المصلحة وغيرهم.

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا الموظفين بشكل سنوي من أجل تقييم أدائنا وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين، وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020 وتم الأخذ أيضاً برأي الإدارة التنفيذية.

## ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

بلغ متوسط المعدل النسبي لجميع مفردات محور الاستراتيجية  
[78%]

بلغت نسبة مشاركة منسوبي زمزم في الاستطلاع  
[72.4%]

بلغ متوسط المعدل النسبي لجميع محاور الاستطلاع  
[70%]

بلغ متوسط المعدل النسبي لجميع مفردات محور البيئة الداخلية  
[68%]

بلغ متوسط المعدل النسبي لجميع مفردات محور التقنية  
[76%]

بلغ متوسط المعدل النسبي لجميع مفردات محور القيادة  
[62%]

بلغ متوسط المعدل النسبي لجميع مفردات محور الصورة الذهنية لزمزم  
[72%]

بلغ متوسط المعدل النسبي لجميع مفردات محور التدريب والتطوير  
[62%]

## ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

### مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي (ما مدى رضا منسوبينا عن زمزم؟) وذلك للوصول إلى ما يعزز رضاهم من خلال تحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام والتطوير والتحسين.

### أهداف الاستطلاع

التعرف على رضا منسوبينا في زمزم.

## رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي لمنسوبينا في زمزم عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من منسوبي زمزم لعام 2023. حيث تم استطلاع رأي جميع منسوبينا (ذكور/إناث) حول مختلف جوانب بيئة العمل لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (113) موظف وموظفة، وشكلوا ما نسبته (72.4%) من إجمالي عدد منسوبينا لعام 2023 والبالغ (156) موظف وموظفة.

### أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من (6) محاور في الرضا:

1. محور الاستراتيجية ويتضمن (5) مفردات.
  2. محور التقنية ويتضمن (5) مفردات.
  3. محور الصورة الذهنية لزمزم ويتضمن (5) مفردات.
  4. محور البيئة الداخلية ويتضمن (5) مفردات.
  5. محور التدريب والتطوير ويتضمن (3) مفردات.
  6. محور القيادة ويتضمن (12) مفردة.
- غطت هذه المحاور الستة مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا منسوبينا عن أدائنا، وذلك لمعرفة مستويات رضاهم عنا.

### الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

1. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
2. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
3. إعداد الخطة الزمنية.

٤. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
٥. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
٦. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.
٧. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.
٨. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
٩. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع الإدارة المعنية.
١٠. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

### الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الثالث لعام 2024.

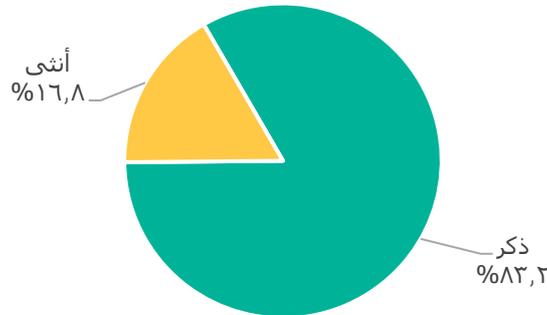
## خامساً: نتائج الاستطلاع

اشتمل استبيان استطلاع قياس رضا الموظفين، على بيانات أساسية للموظفين تمثلت في (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، وستة محاور رئيسية (الاستراتيجية، القيادة، التقنية، البيئة الداخلية، التدريب والتطوير) غطت مختلف جوانب بيئة العمل في زمزم.

### نتائج البيانات الأساسية للعاملين في زمزم منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	94	83.2%
أنثى	19	16.8%
المجموع	113	100%

### التوزيع النسبي لمنسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

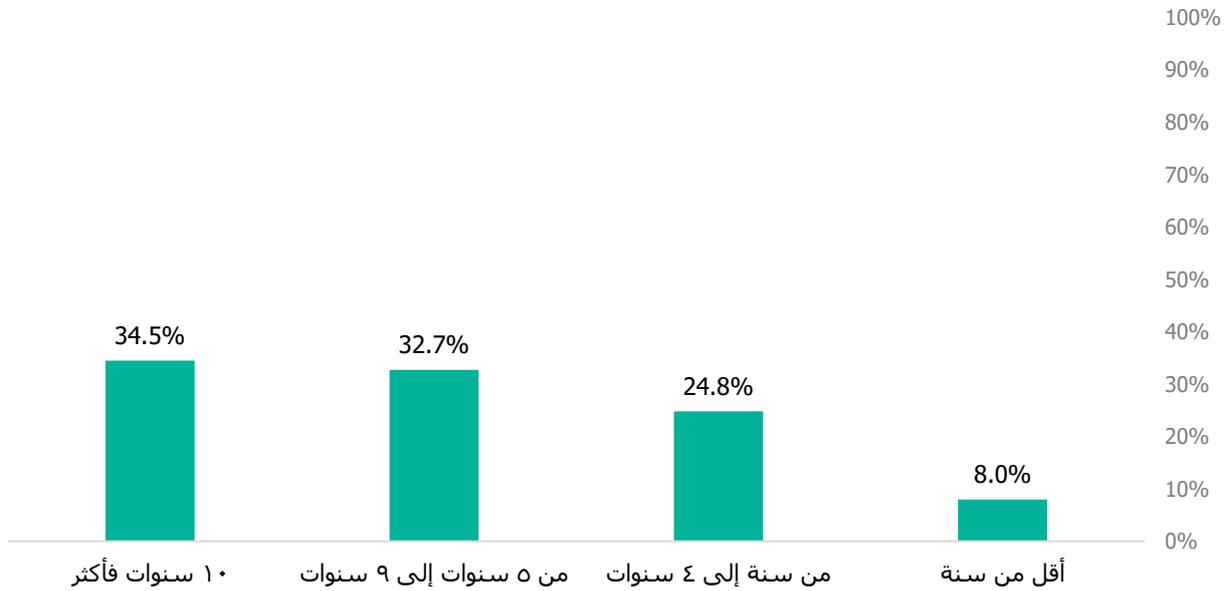


يلاحظ من الرسم السابق أن نسبة المشاركة في الاستطلاع كانت (72.4%) حيث شارك (113) من أصل (156) موظف وموظفة، وتعتبر هذه النسبة ممثلة وجيدة ومشجعة تدل على حرص منسوبي زمزم واهتمامهم على المشاركة برأيهم ومساهماتهم في تطوير بيئة العمل.

### منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	%
أقل من سنة	9	8.0%
من سنة إلى 4 سنوات	28	24.8%
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	37	32.7%
10 سنوات فأكثر	39	34.5%
المجموع	113	100%

### التوزيع النسبي لمنسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الخبرة في زمزم

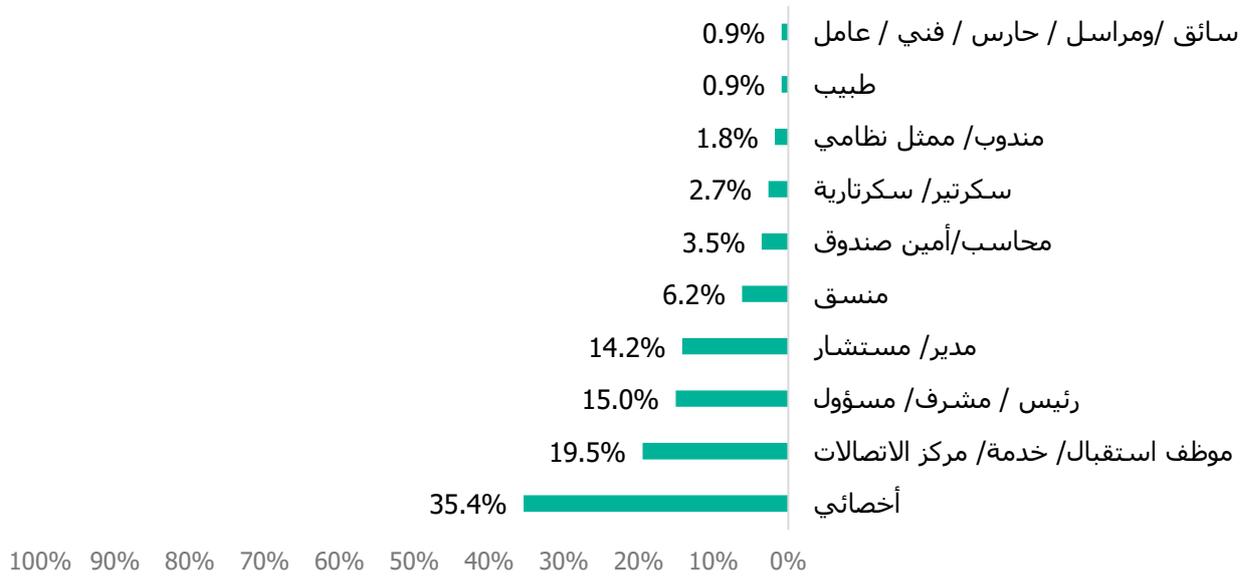


نلاحظ من الرسم السابق أن معظم من تجاوب مع الاستطلاع هم من ذوي الخبرة والمعرفة ممن لديهم سنوات خبرة طويلة في زمزم، حيث بلغت نسبة من أمضوا (10 سنوات فأكثر) (34.5%)، وبلغت نسبة من أمضوا (من 5 سنوات إلى 9 سنوات) (32.7%) وهذا امر إيجابي بشكل عام حيث يوفر رؤى قيمة حول أسئلة محاور الاستطلاع نظراً لخبرتهم الطويلة، لما لديهم من فهم أعمق للتحديات والفرص التي تواجه زمزم، وبالتالي يمكن أن يقدموا آراء قيمة حول كيفية تحسين الأمور فيها.

### منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	%
أخصائي	40	35.4%
موظف استقبال/ خدمة/ مركز الاتصالات	22	19.5%
رئيس / مشرف/ مسؤول	17	15.0%
مدير/ مستشار	16	14.2%
منسق	7	6.2%
محاسب/ أمين صندوق	4	3.5%
سكرتير/ سكرتارية	3	2.7%
مندوب/ ممثل نظامي	2	1.8%
طبيب	1	0.9%
سائق/ ومراسل / حارس / فني / عامل	1	0.9%
المجموع	113	100%

### التوزيع النسبي لمنسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير المسمى الوظيفي



نلاحظ من الرسم السابق تنوع المسمى الوظيفي لمن أجابوا على أسئلة محاور الاستطلاع لمنسوبي زمزم، وكانت النسب الأكثر هي لمسميات الوظائف ذات أصحاب الخبرة ومن القيادات ومن الصف الثاني حيث بلغت نسبة المشاركين من المسمى الوظيفي (أخصائي) (53.45%)، والمسمى الوظيفي (موظف استقبال/ خدمة، مركز الاتصالات) (19.5%)، والنسبة للمسمى الوظيفي (رئيس، مشرف، مسؤول) (15.4%)، والنسبة للمسمى الوظيفي (مدير، مستشار) (14.2%)، وهؤلاء لديهم رؤية أوسع وأشمل لأهداف زمزم وتوجهاتها المستقبلية، وبالتالي فإن آرائهم ستكون أكثر تركيزاً على القضايا الاستراتيجية الكبرى التي تؤثر على زمزم، وتقدم صورة أوضح عن الحالة العامة فيها.

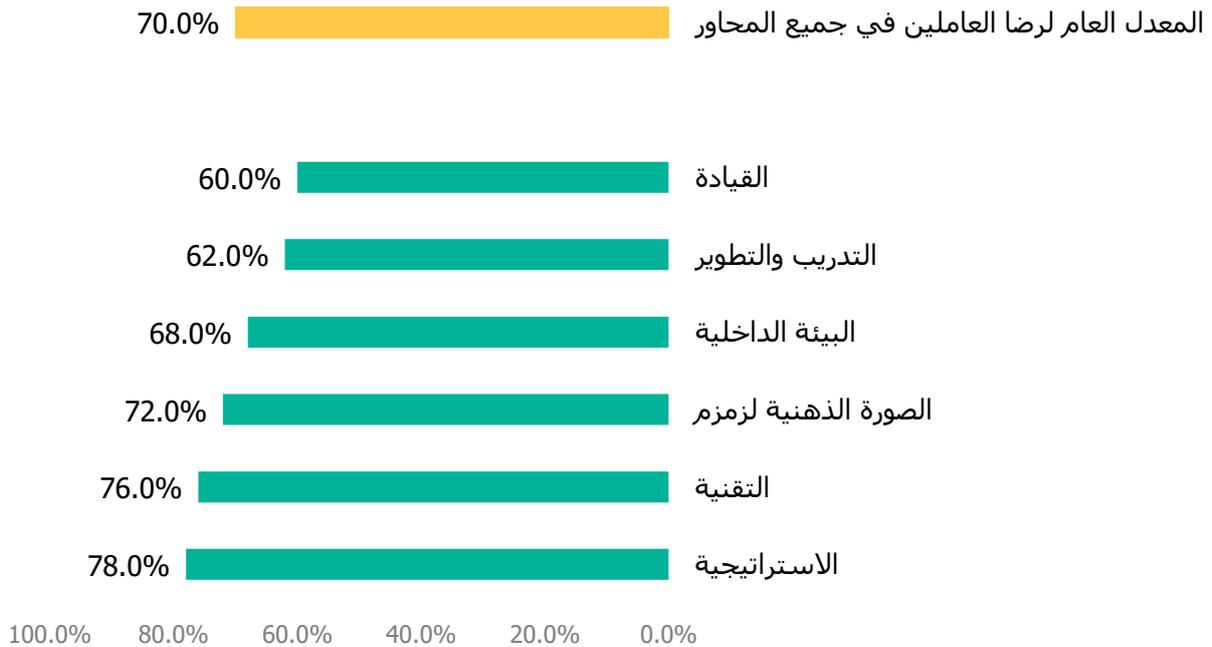
## نتائج تحليل بيانات محاور الاستطلاع

تضمنت استبيان استطلاع قياس رضا العاملين على ستة محاور رئيسية (الاستراتيجية، القيادة، التقنية، البيئة الداخلية، التدريب والتطوير) غطت مختلف جوانب بيئة العمل في زمزم، وكانت نتائج الاستطلاع في كل عبارة من عبارات هذه المحاور، كالتالي:

### المعدل النسبي لمنسوبينا في جميع مفردات المحاور

المعدل النسبي للرضا	معدل الرضا من (5)	محاور قياس الرضا
78.0%	3.9	الاستراتيجية
76.0%	3.8	التقنية
72.0%	3.6	الصورة الذهنية لزمزم
68.0%	3.4	البيئة الداخلية
62.0%	3.1	التدريب والتطوير
60.0%	3.0	القيادة
70.0%	3.5	المعدل العام لرضا منسوبينا في جميع المحاور

### معدل الرضا لمنسوبينا في جميع المحاور



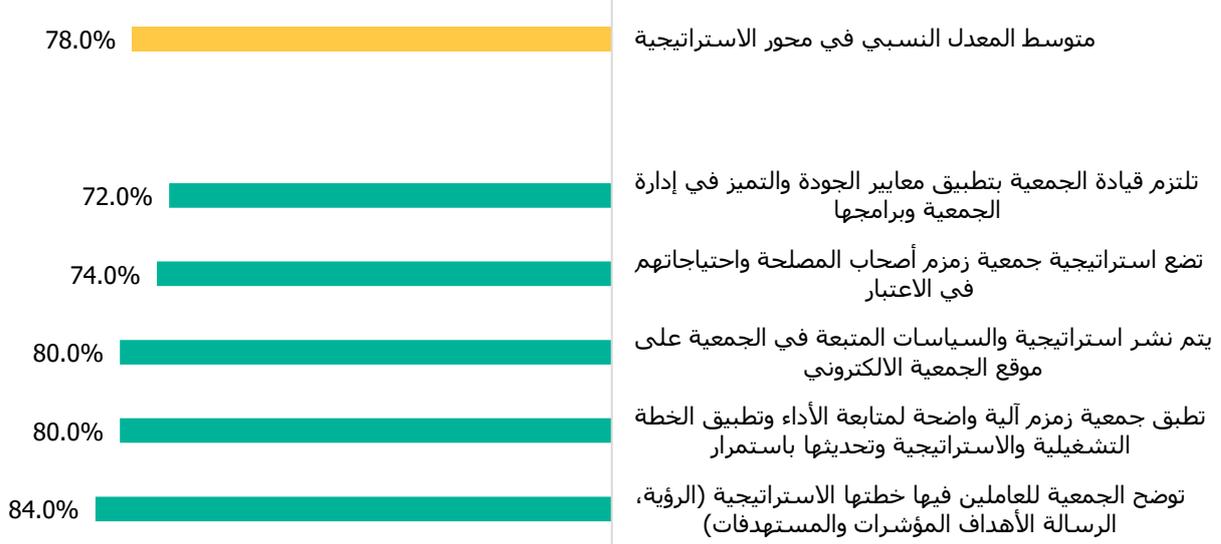
## التحليل التفصيلي لكل محور من محاور الاستطلاع حسب المفردات التي يتضمنها

### 1. محور الاستراتيجية

تضمن هذا المحور (5) مفردات جاءت نتائجها كالتالي:

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبرة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
84.0%	4.2	0.0%	0	3.5%	4	12.4%	14	41.6%	47	42.5%	48	توضيح الجمعية للعاملين فيها خطتها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات)
80.0%	4.0	1.8%	2	6.2%	7	17.7%	20	40.7%	46	33.6%	38	تطبيق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار
74.0%	3.7	2.7%	3	10.6%	12	27.4%	31	35.4%	40	23.9%	27	تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار
80.0%	4.0	0.9%	1	4.4%	5	15.9%	18	48.7%	55	30.1%	34	يتم نشر استراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني
72.0%	3.6	8.0%	9	8.8%	10	21.2%	24	39.8%	45	22.1%	25	تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها
78.0%											متوسط المعدل النسبي للرضا	

## المعدل النسبي لرضا منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب محور الاستراتيجية



من الرسم السابق نلاحظ أن متوسط معدل الرضا العام لدى منسوبي زمزم عن محور الاستراتيجية بلغ (78.0%) وهذا يعطي انطباع جيد بأن تنفيذ الخطة الاستراتيجية يسير في الطريق الصحيح، وذلك حسب مفردات المحور حيث جاءت مفردة (توضح الجمعية للعاملين فيها خططها الاستراتيجية الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات) بنسبة (84.0%) وهي نسبة جيدة حيث تشير إلى أن زمزم توضح رسالتها الاستراتيجية إلى منسوبيها بنسبة جيدة جدا.

وجاءت مفردة (تطبق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار)، ومفردة (يتم نشر استراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني) على التوالي بنسبة (80.0%) حيث تعكس هذه النسبة فعالية الآليات التي تستخدمها زمزم لضمان تحقيق أهدافها من خلال تحديث خططها واستراتيجياتها بشكل مستمر بناء على نتائج التقييم حيث يدل هذا على أن العمليات الداخلية لزمزم تسير بسلاسة وأنها مهتمة بالتطوير المستمر وتحسين أدائها.

وجاءت مفردة (تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار) بنسبة (74.0%) وهذا يدل على أن زمزم تأخذ بعين الاعتبار احتياجات أصحاب المصلحة في جميع قراراتها واستراتيجياتها، لبناء علاقات جيدة يشكل يضمن مستقبل لزمزم وإن كانت هذه النسبة بحاجة إلى مزيد من التركيز لرفعها والتعرف على سبب النقص فيها.

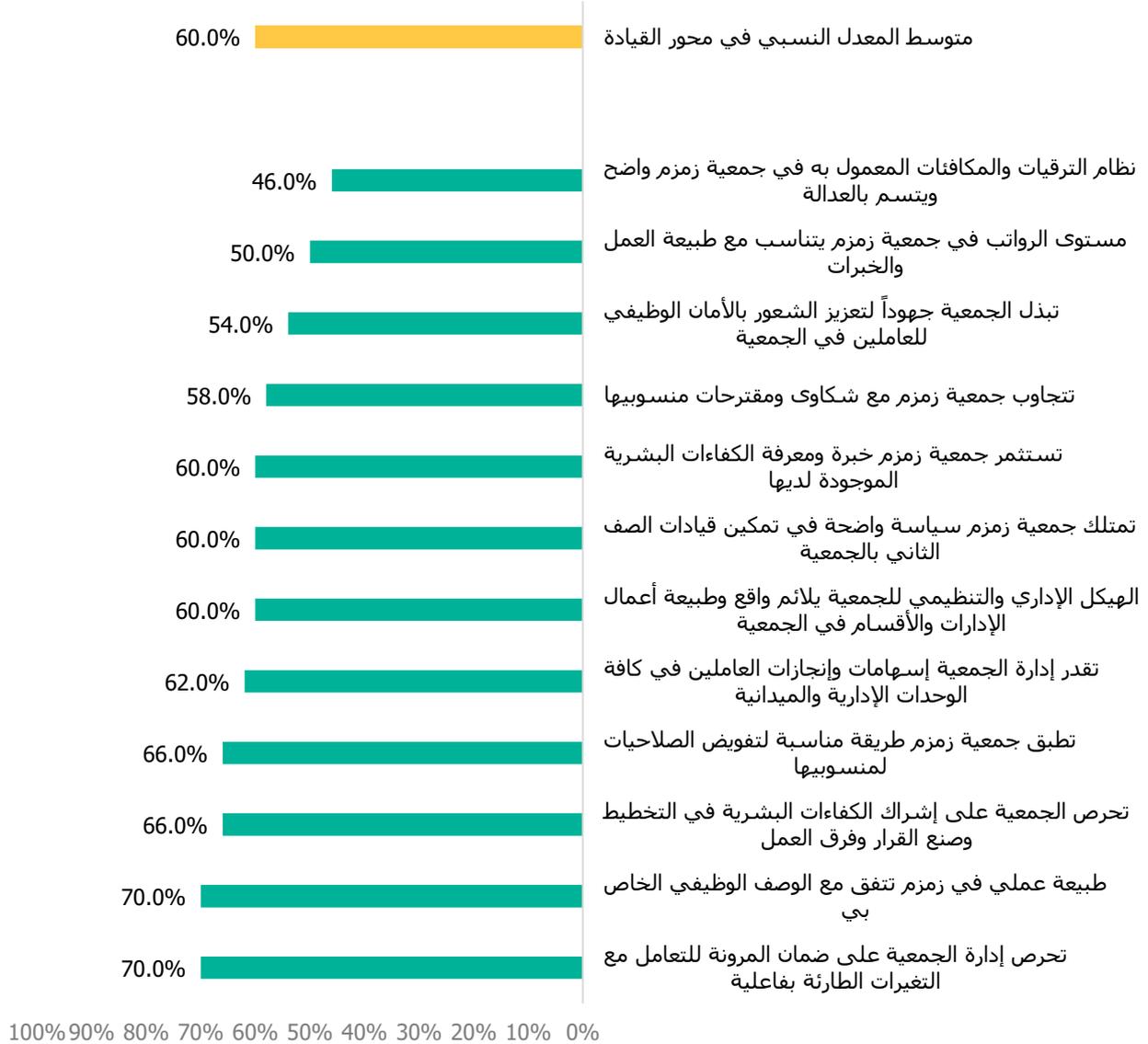
وجاءت مفردة (تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها) بنسبة (72.0%)، وهذا مؤشر إيجابي على أن زمزم ملتزمة بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها وذلك لأنها تضع الجودة والتميز في صميم عملها من أجل تحقيق نتائج أفضل على المدى الطويل وكسب ثقة أصحاب المصلحة.

## 2. محور القيادة

تضمن هذا المحور (12) مفردة جاءت نتائجها كالتالي:

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
60.0%	3.0	22.1%	25	13.3%	15	21.2%	24	25.7%	29	17.7%	20	الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية
66.0%	3.3	15.9%	18	11.5%	13	22.1%	25	30.1%	34	20.4%	23	تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار وفرق العمل
58.0%	2.9	23.9%	27	15.9%	18	21.2%	24	24.8%	28	14.2%	16	تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها
62.0%	3.1	17.7%	20	15.0%	17	21.2%	24	31.0%	35	15.0%	17	تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية
70.0%	3.5	8.0%	9	15.0%	17	16.8%	19	39.8%	45	20.4%	23	تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية
60.0%	3.0	20.4%	23	18.6%	21	19.5%	22	28.3%	32	13.3%	15	تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية
46.0%	2.3	43.4%	49	16.8%	19	18.6%	21	10.6%	12	10.6%	12	نظام الترقيات والمكافئات المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة
50.0%	2.5	28.3%	32	25.7%	29	24.8%	28	15.0%	17	6.2%	7	مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات
54.0%	2.7	26.5%	30	19.5%	22	20.4%	23	22.1%	25	11.5%	13	تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية
60.0%	3.0	19.5%	22	13.3%	15	28.3%	32	27.4%	31	11.5%	13	تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها
70.0%	3.5	8.0%	9	10.6%	12	26.5%	30	35.4%	40	19.5%	22	طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي
66.0%	3.3	8.0%	9	18.6%	21	27.4%	31	30.1%	34	15.9%	18	تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها
متوسط المعدل النسبي للرضا												60.0%

## المعدل النسبي لرضا منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب محور القيادة



من الرسم السابق نلاحظ أن متوسط معدل الرضا العام لدى منسوبي زمزم عن محور القيادة بلغ (60.0%)، حيث تشير هذه النسبة إلى أن أداء القيادة يقع في المنتصف ، أي أنه ليس سيئاً ولكنه ليس جيداً، وذلك حسب مفردات المحور (12) مفردة حيث جاءت أعلى نسبة لمفردة (تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية) ومفردة (طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي) على التوالي بنسبة (70.0%) وهي نسبة مقبولة في التعامل مع التغيرات الطارئة تعني أن زمزم لها القدرة على الاستمرار في تحقيق أهدافها حتى في ظل الظروف الصعبة، وأن التوافق بين طبيعة العمل والوصف الوظيفي تشير إلى وجود رؤية لا بأس بها للأدوار والمسؤوليات داخل الجمعية.

وجاءت مفردة (تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار وفرق العمل)، ومفردة (تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها)، على التوالي بنسبة (66.0%) وهي نسبة متوسطة في إشراك الكفاءات في التخطيط وصنع القرار وتفويض الصلاحيات لمنسوبي زمزم من قبل الإدارة.

وجاءت مفردة (تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية) بنسبة (62.0%) وهي نسبة لا بأس بها نسبياً من حيث تقدير إدارة زمزم لمنسوبيها على إسهاماتهم وإنجازاتهم.

أما مفردة (الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية)، ومفردة (تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية)، ومفردة (تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها) على التوالي بنسبة (60.0%)، وهي نسبة قد تكون محتاجة إلى مزيد من العمل حتى ترتفع من خلال الحرص على ملائمة الهيكل الوظيفي لطبيعة أعمال زمزم والعمل على تمكين الصف الثاني، واستثمار الكفاءات في زمزم.

وجاءت مفردة (تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها) بنسبة (58.0%) وهي نسبة مقلقة من حيث تعامل زمزم مع الشكاوى والمقترحات لمنسوبيها.

وجاءت مفردة (تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية) بنسبة (54.0%)، حيث تشير هذه النسبة إلى وجود إشكالية بأن العاملين بعدم الشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي لأسباب تحتاج إلى دراسة وتأمل.

وجاءت مفردة (مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات) بنسبة (50.0%)، وهي نسبة مقلقة وإشارة واضحة إلى وجود مشكلة تستدعي التدخل حيث إن هذه النسبة لا تعني فقط عدم الرضا عن الراتب الحالي، بل قد تشير إلى مشاكل أعمق في هيكل الرواتب مما يؤثر سلباً على استمرارية العمل وكفاءته لأن الموظف غير الراضي عن مرتبه غالباً ما يكون أقل إنتاجية، أقل التزاماً، وأكثر عرضة للمغادرة.

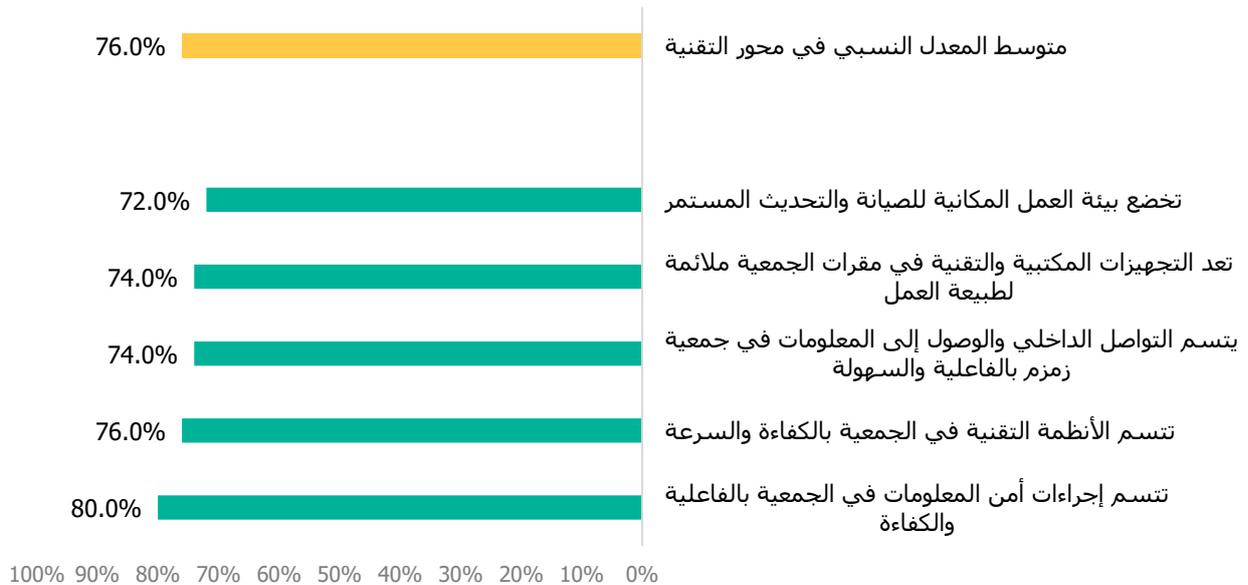
وجاءت مفردة (نظام الترقيات والمكافآت المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة) بنسبة (46.0%)، حيث تعكس هذه النسبة ضعف أو عدم وضوح في نظام الترقيات والمكافآت الحالي أو وجود ثغرات فيه، مما يتطلب تدخلاً عاجلاً من الإدارة، وهي فرصة لزمزم لإعادة تصميم نظام مكافآت أكثر تحفيزاً، لمعالجة هذه المشكلة والحفاظ على رضا الموظفين مما يساهم في تعزيز روح الفريق والانتماء من أجل تحقيق العدالة والشفافية المطلوبة.

### 3. محور التقنية

تضمن هذا المحور (5) مفردات جاءت نتائجها كالتالي:

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبرة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
76.0%	3.8	2.7%	3	8.8%	10	15.9%	18	52.2%	59	20.4%	23	تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة
80.0%	4.0	0.9%	1	1.8%	2	16.8%	19	54.0%	61	26.5%	30	تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة
74.0%	3.7	1.8%	2	12.4%	14	25.7%	29	38.9%	44	21.2%	24	يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات في جمعية زمزم بالفاعلية والسهولة
74.0%	3.7	3.5%	4	9.7%	11	19.5%	22	47.8%	54	19.5%	22	تعد التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات الجمعية ملائمة لطبيعة العمل
72.0%	3.6	5.3%	6	13.3%	15	21.2%	24	40.7%	46	19.5%	22	تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر
76.0%											متوسط المعدل النسبي للرضا	

### المعدل النسبي لرضا منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب محور التقنية



من الرسم السابق نلاحظ أن متوسط معدل الرضا العام لدى منسوبي زمزم عن محور التقنية بلغ (76.0%)، وهي نسبة مرضية وذلك حسب مفردات المحور (5) مفردات حيث جاءت أعلى نسبة لمفردة (تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة) بنسبة (80.0%) تدل على أن الإجراءات الأمنية التي تم اتخاذها لحماية المعلومات تعمل بشكل جيد، وأنها تحقق الأهداف المرجوة منها.

وجاءت مفردة (تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة) بنسبة (76.0%) وهي نسبة جيدة تدل على أن الأنظمة تعمل بشكل سلس وسريع، مما يزيد من إنتاجية الموظفين ويقلل من الوقت والجهد المبذولين.

وجاءت مفردة (يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات في جمعية زمزم بالفاعلية والسهولة) ومفردة (تعد التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات الجمعية ملائمة لطبيعة العمل) بنسبة (74.0%) على التوالي وهي نسبة مرضية بشأن التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومة وأيضاً التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات زمزم.

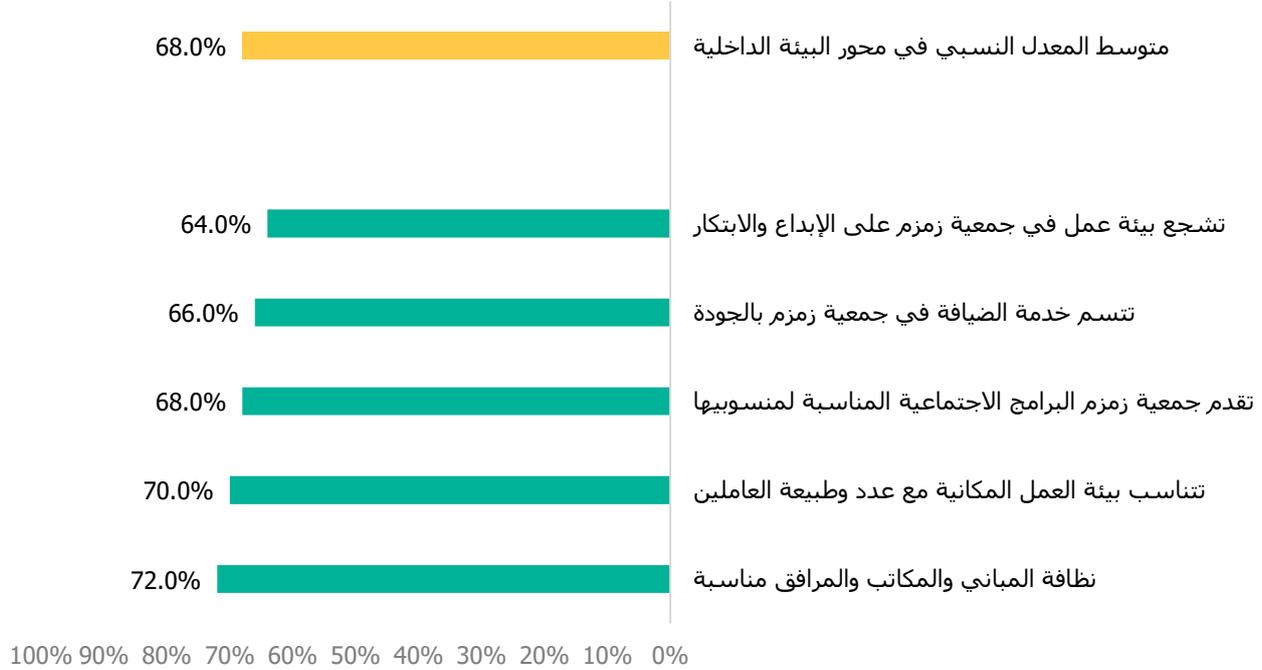
وجاءت مفردة (تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر) بنسبة (72.0%) وهي نسبة ذات مؤشر إيجابي من حيث وجود تحديثات دورية للمرافق والتقنيات المستخدمة في مكان العمل، مما يدل على أن زمزم تولي اهتماماً في بيئة العمل، وأنها تسعى لتوفير بيئة عمل مريحة وملائمة لمنسوبيها.

#### 4. محور البيئة الداخلية

تضمن هذا المحور (5) مفردات جاءت نتائجها كالتالي:

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
70.0%	3.5	8.0%	9	14.2%	16	21.2%	24	37.2%	42	19.5%	22	تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين
72.0%	3.6	4.4%	5	8.8%	10	23.0%	26	45.1%	51	18.6%	21	نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة
66.0%	3.3	13.3%	15	9.7%	11	24.8%	28	34.5%	39	17.7%	20	تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة
64.0%	3.2	12.4%	14	16.8%	19	23.0%	26	36.3%	41	11.5%	13	تشجع بيئة عمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار
68.0%	3.4	9.7%	11	15.0%	17	20.4%	23	38.1%	43	16.8%	19	تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها
متوسط المعدل النسبي للرضا											68.0%	

### المعدل النسبي لرضا منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب محور البيئة الداخلية



من الرسم السابق نلاحظ أن متوسط معدل الرضا العام لدى منسوبي زمزم عن محور البيئة الداخلية بلغ (76.0%)، وهي نسبة مرضية وذلك حسب مفردات المحور (5) مفردات حيث جاءت أعلى نسبة لمفردة (نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة) بنسبة (72.0%) وهي نسبة جيدة لرضا عن بيئة العمل التي يعملون بها منسوبي زمزم، من حيث نظافة المباني والمكاتب والمرافق مما يزيد من إنتاجية الموظفين وتقليل التشتت وزيادة التركيز وتحسين الصحة لهم.

وجاءت مفردة (تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين) بنسبة (70.0%) وهي نسبة ذات مؤشر إيجابي أن لأثاث والمعدات المستخدمة في بيئة العمل المكانية في زمزم مناسبة لاستيعاب عددهم وأنواع المهام التي يقومون بها.

وجاءت مفردة (تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها) بنسبة (68.0%) وهي نسبة مرضية إلى حد ما بأن البرامج الاجتماعية التي تقدمها الجمعية تلامس احتياجات الموظفين. وجاءت مفردة (تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة) بنسبة (66.0%)، حيث تعتبر نسبة جيدة بشكل عام، ولكنها ليست مثالية، كون الخدمات المقدمة في زمزم تلبي احتياجات منسوبيها وتحقق مستوى جيد من الجودة.

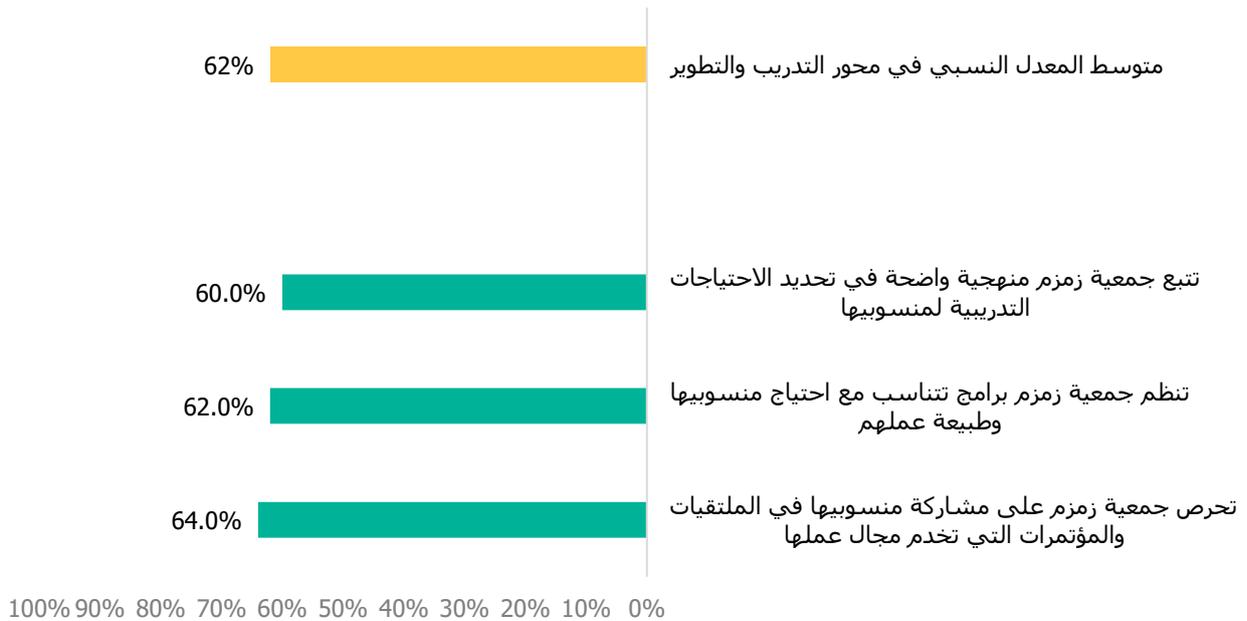
وجاءت مفردة (تشجع بيئة عمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار) بنسبة (64.0%) وهي نسبة دون المستوى المطلوب، حيث إن تهيئة بيئة عمل محفزة للإبداع هي الركيزة لتحقيق التميز والإنتاجية.

## 5. محور التدريب والتطوير

تضمن هذا المحور (3) مفردات جاءت نتائجها كالتالي:

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
		60.0%	3.0	16.8%	19	19.5%	22	22.1%	25	28.3%	32	
62.0%	3.1	12.4%	14	19.5%	22	26.5%	30	26.5%	30	15.0%	17	تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم
64.0%	3.2	15.0%	17	14.2%	16	25.7%	29	30.1%	34	15.0%	17	تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها
متوسط المعدل النسبي للرضا											62.0%	

### المعدل النسبي لرضا منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب محور التدريب والتطوير



من الرسم السابق نلاحظ أن متوسط معدل الرضا العام لدى منسوبي زمزم عن محور التدريب والتطوير بلغ (62.0%)، وهي نسبة تحتاج لمزيد من العمل لرفع كفاءة التدريب، حيث تضمن المحور (3) مفردات، جاءت أعلى نسبة لمفردة (تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها) بنسبة (64.0%) وهي نسبة تحتاج مزيداً من الاهتمام والتحسين للوصول إلى نسبة أعلى، من خلال تهيئة الفرصة وتشجيع زمزم لمنسوبيها على المشاركة الفعالة في الملتقيات والمؤتمرات ذات الصلة في مجال عملها.

وجاءت مفردة (تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم) بنسبة (62.0%) وهي نسبة تحتاج مزيداً من الاهتمام وعلى زمزم أن تبذل مزيداً من الجهد لتطوير وتحسين برامجها التدريبية لتلبي احتياجات موظفيها وتطور مهاراتهم.

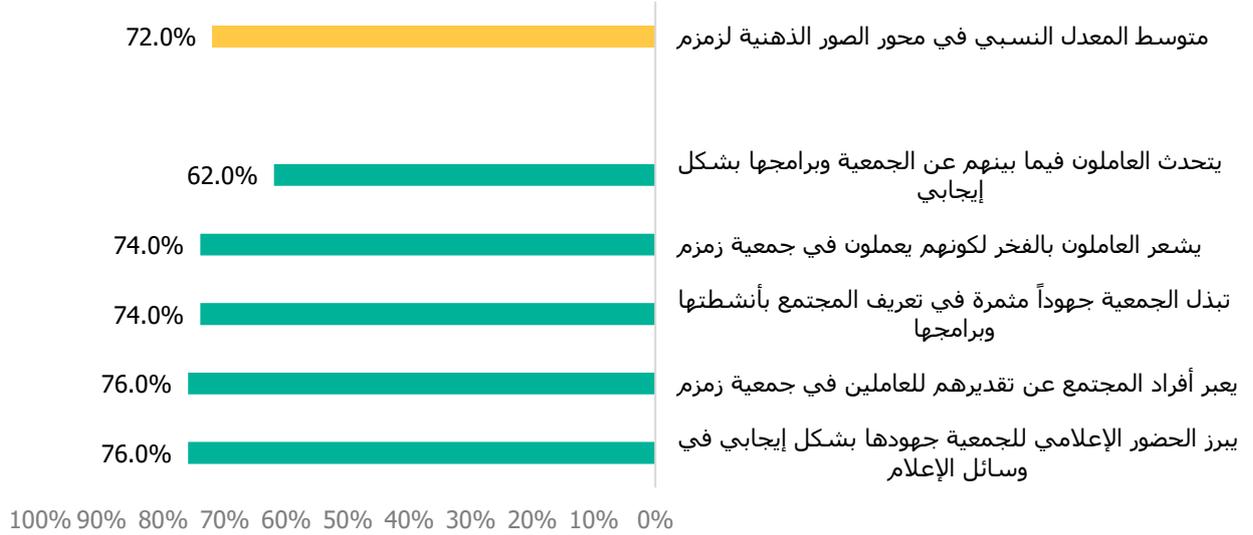
وجاءت مفردة (تتبع جمعية زمزم منهجية واضحة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها) بنسبة (60.0%)، وهي نسبة متواضعة ولا تعكس منهجية واضحة وقوية لتحديد الاحتياجات التدريبية، حيث تشير إلى أن هناك حاجة إلى بذل المزيد من الجهد لتحسين هذه النسبة وزيادة رضا الموظفين عن برامج التدريب في زمزم.

## 6. محور الصورة الذهنية لزمزم

تضمن هذا المحور (5) مفردات جاءت نتائجها كالتالي:

معدل الرضا النسبي	معدل الرضا من (5)	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
		76.0%	3.8	2.7%	3	3.5%	4	24.8%	28	48.7%	55	
74.0%	3.7	2.7%	3	8.8%	10	27.4%	31	42.5%	48	18.6%	21	تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها
62.0%	3.1	15.9%	18	17.7%	20	22.1%	25	29.2%	33	15.0%	17	يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي
74.0%	3.7	5.3%	6	9.7%	11	20.4%	23	37.2%	42	27.4%	31	يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم
76.0%	3.8	6.2%	7	2.7%	3	25.7%	29	39.8%	45	25.7%	29	يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم
<b>72.0%</b>												<b>متوسط المعدل النسبي للرضا</b>

## المعدل النسبي لرضا منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب محور الصورة الذهنية لزمزم



من الرسم السابق نلاحظ أن متوسط معدل الرضا العام لدى منسوبي زمزم عن الصورة الذهنية لزمزم بلغ (72.0%)، وهي نسبة متوسطة ذات مؤشر إيجابي تشير على أن زمزم تبني ثقافة عمل إيجابية وأن موظفيها يشعرون بالفخر والانتماء إليها، ومع ذلك يجب عليها أن تبذل جهوداً مستمرة لزيادة هذه النسبة، وقد تضمن المحور على (5) مفردات، جاءت أعلى نسبة لمفردة (يبرز الحضور الإعلامي للجمعية جهودها بشكل إيجابي في وسائل الإعلام)، مفردة (يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم)، بنسبة (76.0%) على التوالي وهي نسبة جيدة تدل على أن زمزم تقوم بعمل جيد في الترويج لنفسها ولأعمالها من خلال ظهورها في وسائل الإعلام المختلفة، وأيضاً يثمن أفراد المجتمع إسهامات العاملين في زمزم حيث يحظوا بتقدير كبير منهم من خلال ما يقدمونه من خدمات جليلة لهم.

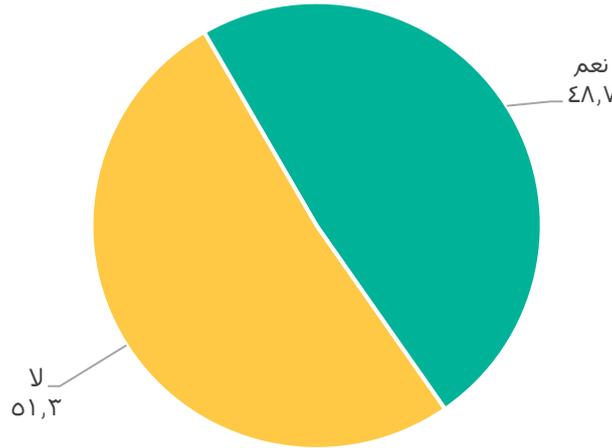
وجاءت مفردة (تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها)، ومفردة (يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم) بنسبة (74.0%)، وهي نسبة مرضية حيث تشير إلى أن زمزم تعمل بجد لإطلاع أفراد المجتمع على كل ما تقدمه من خدمات ومبادرات وبرامج؛ بهدف زيادة الوعي بها والحصول على الدعم اللازم لتحقيق أهدافها، وأيضاً فمنسوبي زمزم فخرون بانتمائهم لها ومساهماتهم فيها، وأنهم متفانون في عملهم ويعتبرونه أكثر من مجرد وظيفة، بل هو جزء من هويتهم في تقديم الخدمات اللازمة لمجتمعهم.

وجاءت مفردة (يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي) بنسبة (62.0%) وهي نسبة تحتاج لمزيد من التحسين والتطوير من خلال التأكد من أن جميع منسوبي زمزم يفهمون بوضوح رسالتها ورؤيتها وأهدافها وجعل بيئة العمل إيجابية وداعمة، بتشجيع التواصل المفتوح بين الإدارة والموظفين، والاستماع إلى آرائهم واقتراحاتهم الاعتراف بجهودهم وشكرهم على مساهماتهم.

منسوبنا (عينة الاستطلاع) حسب التفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم

%	التكرار	تفكر في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم
48.7	55	نعم
51.3	58	لا
100%	113	المجموع

التوزيع النسبي لمنسوبنا (عينة الاستطلاع)  
حسب التفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم



من الرسم السابق نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين يفكرون بالبحث عن فرصة عمل خارج زمزم بلغت (48.7%) وهي نسبة مقلقة، حيث إن حوالي نصف العاملين يفكرون جدياً في ترك العمل والبحث عن وظيفة في مكان آخر، حيث إن هذه نسبة مرتفعة تدل على وجود مشكلة قد تؤثر سلباً على استقرار الكادر الوظيفي وتمثل تهديداً للاستقرار والنجاح.

لذلك يجب التعامل مع هذه المشكلة بجدية واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها، حيث إن استقرار الكادر الوظيفي أمر حيوي لنجاح أي منظمة.

## منسوبنا (عينة الاستطلاع) حسب الأسباب التي تدفعهم للتفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم

١. عدم الشعور بالأمان الوظيفي.
٢. ضعف الراتب الشهري.
٣. ضعف تقدير الكفاءات والافتقار إلى العدل والمساواة والشفافية بين الموظفين.
٤. عدم وضوح سلم الرواتب والترقيات في زمزم.
٥. عدم وجود وصف وظيفي، ومهام، وصلاحيات واضحة.
٦. عدم وجود نظام للحوافز والمكافآت لجميع العاملين.
٧. عدم توافق التخصص مع الوظيفة الحالية.
٨. تعامل مدراء الإدارات وممارساتهم غير الجيدة مع الموظفين.
٩. ضعف بيئة العمل وافتقارها للتشجيع والدعم.
١٠. التغييرات الهيكلية في زمزم بشكل مستمر، وغير واضح وثابت.
١١. ضعف تأهيل الصف الثاني.
١٢. ضعف العمل بروح الفريق الواحد بين الموظفين.
١٣. عدم وجود تغيير وتجديد في الإدارة العليا للتطوير والتحسين وتحقيق أهداف ورؤية زمزم.
١٤. المركزية في القرارات.
١٥. عدم الاهتمام بشكاوى واحتياجات ومتطلبات العاملين.
١٦. ضعف التواصل الداخلي بين إدارات زمزم.
١٧. ضعف برامج التطوير والتدريب والتمكين.
١٨. عدم توفير مقر للنساء العاملات في زمزم.
١٩. عدم وجود مرونة في الدوام.
٢٠. الاحتراق الوظيفي (ضغط العمل، الاجهاد النفسي، ... إلخ).
٢١. عدم استقرار الوضع المادي للجمعية.
٢٢. ضعف السمعة الذهنية لزمزم لدى أصحاب المصلحة.
٢٣. افتقار إدارة الموارد البشرية إلى الاحترافية في التعامل والتواصل مع الموظفين.

## سادساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا منسوبينا في زمزم لعام 2023، فإن أهم التوصيات التي يمكن استخلاصها كالتالي:

1. إنشاء نظام الترقيات والمكافآت وحوافز بحيث يكون مبنياً على معايير واضحة وقابلة للقياس ترتبط بالأداء والإنجاز لضمان الشفافية والعدالة والمساواة بين الموظفين.
2. إنشاء هيكل رواتب واضح ومعلن للموظفين، يرتبط بشكل مباشر بمسؤوليات الموظفين وخبراتهم ويحدد المراتب الوظيفية والمستويات المرتبطة بكل مرتبة، وذلك لضمان الشفافية والعدالة بحيث يحفز ويشجع على التميز والإنتاجية.
3. وضع معايير واضحة وشفافة لتقييم أداء الموظفين وربطها بالزيادات في الرواتب.
4. يوصى بوضع آلية واضحة ومنظمة لتحديد الاحتياجات التدريبية والمهنية والتطويرية لمنسوبي زمزم.
5. يوصى بتنظيم ورش عمل ودورات تدريبية منتظمة لتنمية مهارات التفكير الإبداعي والابتكار لدى منسوبي زمزم.
6. الالتزام بمتابعة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وتعديل الخطط وفقاً للنتائج.
7. يوصى بإنشاء آليات فعالة لإشراك الموظفين في فرق العمل المختلفة، والاستفادة من خبراتهم وقدراتهم في تطوير الحلول وتحسين الأداء.
8. على زمزم الحرص بأن تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار.
9. تطوير وبناء الهيكل التنظيمي لزمزم بحيث يعكس طبيعة عمل الإدارات والأقسام المختلفة، ويسهم في تسهيل التواصل والتنسيق بينها.
10. تطوير وتنفيذ مجموعة متنوعة من البرامج الاجتماعية التي تلبي احتياجات منسوبي زمزم، وتساهم في تعزيز روح الانتماء والولاء لها.
11. تبنى سياسة واضحة للاستماع إلى شكاوى ومقترحات منسوبي زمزم والعمل على معالجتها بفعالية وشفافية.
12. إنشاء قنوات اتصال مباشرة ومفتوحة بين الإدارة والموظفين لتسهيل تقديم الشكاوى والمقترحات والعمل على حلها.
13. توفير الدعم اللازم لمنسوبي زمزم للمشاركة في المؤتمرات والملتقيات المحلية والدولية ذات الصلة بمجال عملها، وذلك لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم وتوسيع شبكات علاقاتهم.
14. التركيز على تحسين قنوات التواصل بين الإدارة ومنسوبي زمزم وتشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات.
15. وضع خطة شاملة لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في زمزم، تشمل توفير بيئة عمل آمنة وسليمة، ووضع سياسات واضحة لحماية حقوق منسوبيها، وتوفير فرص للتطوير المهني، وتبني نظام حوافز عادل، وضمان الاستقرار الوظيفي لهم.
16. العمل على تشجيع زمزم لمنسوبيها على تقديم أوراق عمل ومشاركة خبراتهم في هذه الفعاليات والمؤتمرات والمنتديات، لتعزيز سمعتها وزيادة تأثيرها.
17. إنشاء بيئة عمل تشجع الموظفين على التحدث بشكل إيجابي عن زمزم وبرامجها، وذلك من خلال تعزيز قيم الانتماء والولاء لدى منسوبيها، وتقدير مساهماتهم في تحقيق أهدافها.
18. إنشاء ثقافة تنظيمية تشجع على طرح الأفكار الجديدة وتقدير المبادرات الإبداعية، وتوفير بيئة آمنة لجميع منسوبي زمزم للتعبير عن آرائهم دون خوف من الانتقاد.
19. زيادة تعزيز تأثير زمزم في المجتمع وتوسع نطاق وصولها إلى شرائح أكبر.

## سابعاً: أداة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life



**استطلاع قياس رضا العاملين في زمزم 2023م للهدف**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
الكرام منسوبي زمزم  
نقوم في وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات بزمزم، بتنفيذ استطلاع قياس رضا العاملين، بهدف التحسين  
والتطوير في بيئة العمل، نأمل منكم التكرم بالمشاركة في تعبئة هذا الاستطلاع.

**علماً بأن الفريق البحثي لا يمكنه معرفة بيانات المشاركين**

شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

---

\*1.الجنس.

- ذكر  
 أنثى

\*2.عدد سنوات الخبرة في زمزم.

- أقل من سنة  
 من سنة إلى 4 سنوات  
 من 5 سنوات إلى 9 سنوات  
 10 سنوات فأكثر

\*3.المسمى الوظيفي.

- مدير/ مستشار  
 رئيس / مشرف/ مسؤول  
 طبيب  
 أخصائي  
 منسق  
 سكرتير/ سكرتارية  
 محاسب/أمين صندوق  
 مندوب/ ممثل نظامي  
 موظف استقبال/ خدمة/ مركز الاتصالات  
 سائق /ومراسل / حارس / فني / عامل

### الاستراتيجية

\*4. توضح الجمعية للعاملين فيها خطتها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات)

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*5. تطبق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*6. تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*7. يتم نشر استراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*8. تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

## القيادة

9\* الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

10\* التخطيط وصنع القرار وفرق العمل.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

11\* تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

12\* تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

13\* تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

14\* تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

15\* نظام الترقيات والمكافئات المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

16\* مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

ناسب مع طبيعة العمل والخبرات.16\*

EDIT OPTIONS LOGIC MOVE COPY LIBRARY DELETE

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية.17\*

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها.18\*

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي.19\*

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها.20\*

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

## التقنية

تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة.\*21

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة.\*22

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات في جمعية زمزم بالفاعلية والسهولة.\*23

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

تعد التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات الجمعية ملائمة لطبيعة العمل.\*24

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر.\*25

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

### السنة الداخلية

\*26. تتناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*27. نظافة المياني والمكاتب والمرافق مناسبة.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*28. تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*29. تشجع بيئة عمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*30. تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

### التدريب والتطوير

31\* تتبع جمعية زمزم منهجية واضحة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

32\* تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

33\* تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

### الصورة الذهنية للجمعية

34\* يبرز الحضور الإعلامي للجمعية جهودها بشكل إيجابي في وسائل الإعلام.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

35\* تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

36\* يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

37\* يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

38\* يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم.

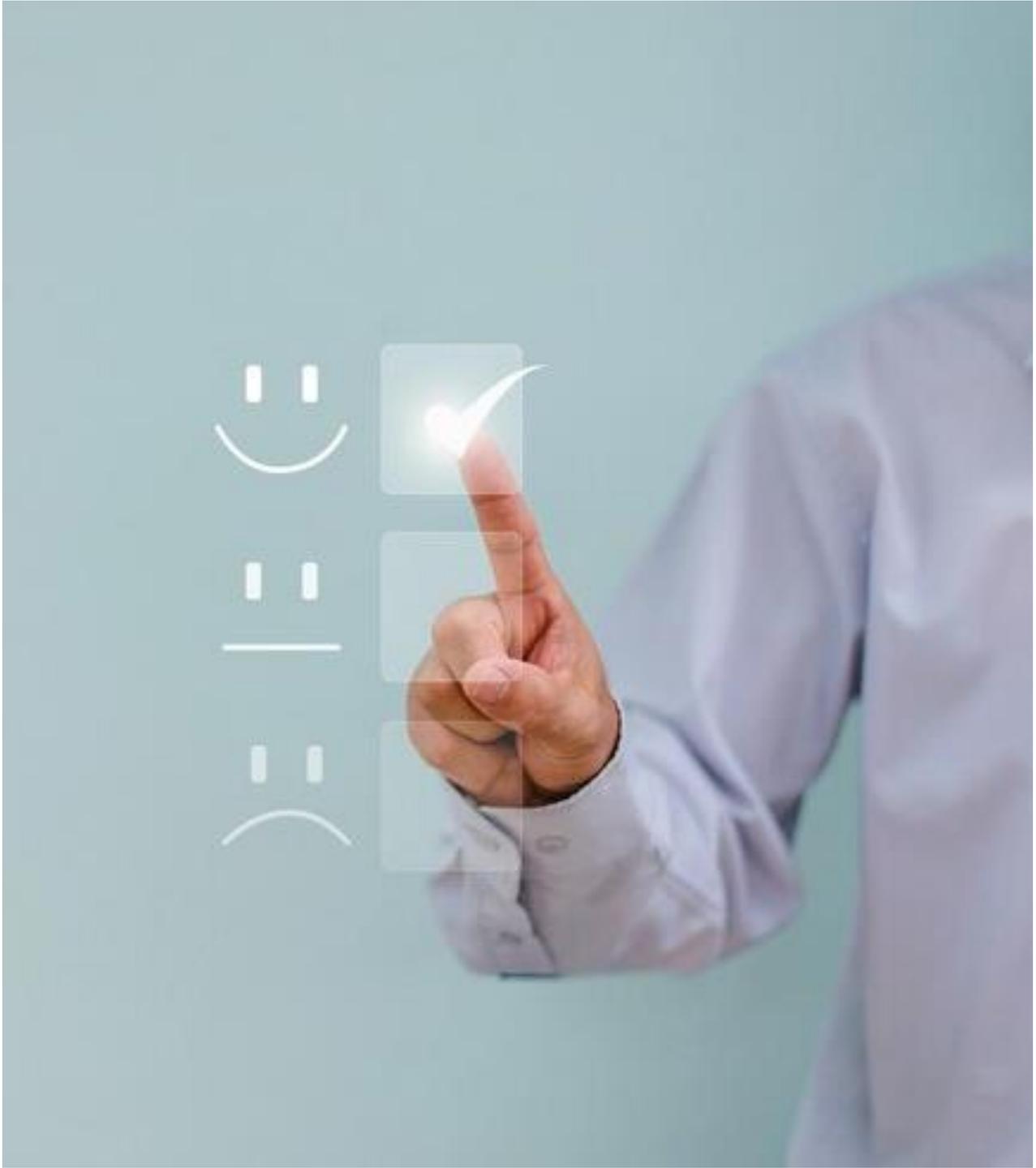
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

39 هل تفكر في البحث عن فرصة عمل خارج الجمعية.

نعم

لا

إذا كانت الإجابة بنعم أذكر السبب



تقرير استطلاع قياس  
رضا المتطوعين  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات

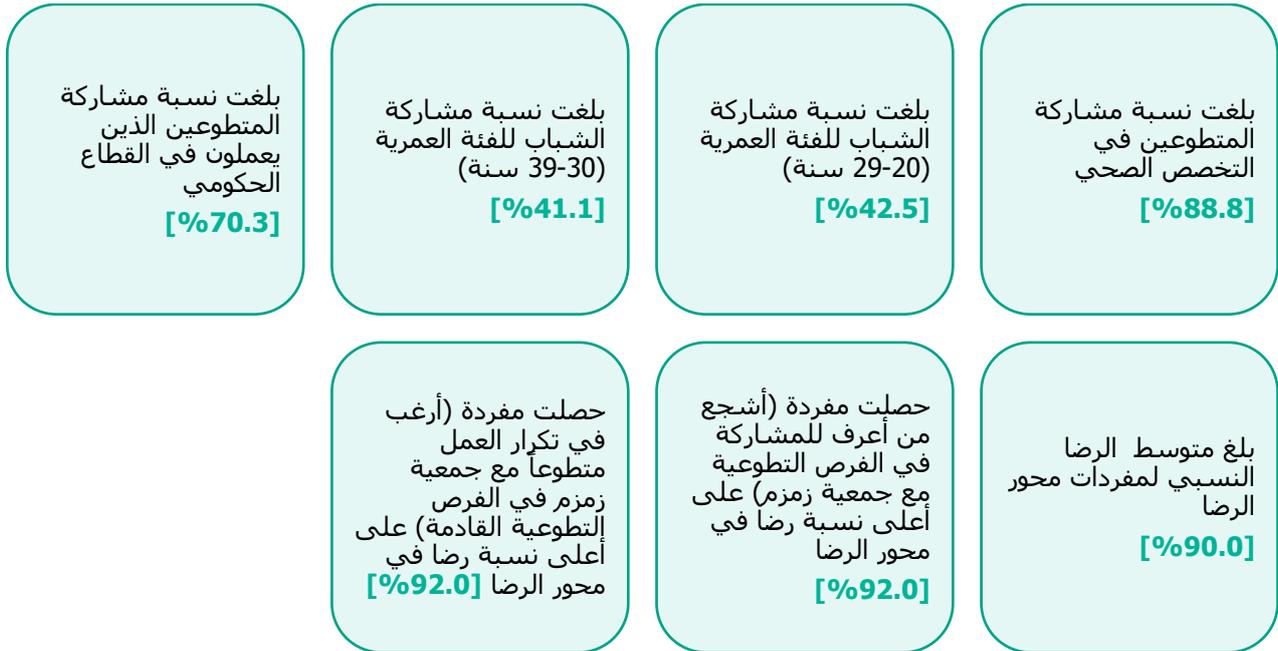
٤٦	أولاً: مقدمة
٤٦	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
٤٧	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
٤٧	مشكلة الاستطلاع
٤٧	أهداف الاستطلاع
٤٧	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٤٧	منهجية الاستطلاع
٤٧	مجتمع الاستطلاع والعينة
٤٧	أداة الاستطلاع
٤٧	الإجراءات التنفيذية
٤٨	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٤٨	خامساً: نتائج الاستطلاع
٤٨	نتائج البيانات الأساسية للمتطوعين في زمزم
٤٨	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس
٤٩	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب التخصص
٥٠	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير العمر
٥١	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب الحالة الوظيفية
٥٢	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبوا في الالتحاق بها في المستقبل
٥٥	سادساً: التوصيات
٥٦	سابعاً: أداة الاستطلاع

## أولاً: مقدمة

إن التطوع في الأعمال الخيرية هو عمل نبيل يعكس قيم العطاء والتضامن الإنساني، يبحث عليه الدين الإسلامي دين الرحمة والتعاون الذي يدعو إلى إصلاح المجتمع وبناء الإنسان، وهو أيضاً فرصة لتطوير المهارات واكتساب الخبرات، وتعزيز الثقة بالنفس وبناء علاقات إيجابية مع الآخرين، علاقات مبنية على الإيمان والمحبة والتأخي، حيث إن المتطوعون هم ركيزة فاعلة في بناء مجتمعات قوية ومتماسكة يقدمون وقتهم وجهدهم لمساعدة الآخرين دون مقابل من خلال مجموعة واسعة من الأنشطة والخدمات التي تهدف إلى تحسين حياة الناس وتلبية احتياجاتهم الأساسية، مما يعزز الارتباط والتماسك بين الأفراد والمجتمع، وذلك بالمساعدة في حل المشكلات الاجتماعية وتحسين حياة الآخرين مما ينعكس إيجاباً في بناء مجتمع متماسك ومتعاون يسوده الأمن والأمان والطمأنينة.

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا المتطوعين بشكل سنوي من أجل معرفة مدى رضاهم عن تجربتهم التطوعية معنا، وتحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي يحتاجون إلى تحسين فيها، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم وتقديم أفضل الخدمات لهم، وذلك من خلال معالجة نقاط الضعف وتحسين الفرص ونقاط القوة، من أجل ضمان استمرار عطائهم وتشجيع المزيد من المتطوعين على الانضمام إلى العمل التطوعي معنا، وبناء علاقة قوية معهم، لذلك فإن هذا الاستطلاع هو فرصة للتواصل مع المتطوعين، وفهم احتياجاتهم، وبناء علاقة مبنية على الثقة والاحترام المتبادل، مما يكن له الأثر الإيجابي على تحسين جودة الخدمات المقدمة لمستفيدينا، وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020 وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة التنفيذية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا المتطوعين لعام 2023.

## ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع



## ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

### مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي: (ما مدى رضا المتطوعين عن تطوعهم مع زمزم؟) ويتفرع عن هذا السؤال سؤال فرعي آخر: (ما هي طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبوا في الالتحاق بها في المستقبل؟) وذلك للوصول إلى ما يعزز ضمان استمرار تطوعهم مع زمزم، وبناء علاقة قوية معهم، والأخذ بتوصياتهم ومقترحاتهم لتقديم ما يلبي رغباتهم واحتياجاتهم للتطوع معنا.

### أهداف الاستطلاع

1. التعرف على رضا المتطوعين مع زمزم.
2. التعرف على طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبوا في الالتحاق بها في المستقبل.

## رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي للمتطوعين مع زمزم لعام 2023 عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من عينة عشوائية من المتطوعين مع زمزم لزمزم لعام 2023. وقد تم استطلاع رأي عينة من المتطوعين حول مختلف جوانب مختلف جوانب تجربة التطوع المتعلقة بزمزم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (710) متطوع (ذكور/إناث).

### أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من محور واحد (محور الرضا) يتضمن (11) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا المتطوعين، وذلك لمعرفة مستويات رضاهم عن تطوعهم معنا.

### الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

1. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
2. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
3. إعداد الخطة الزمنية.
4. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
5. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
6. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.

٧. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.
٨. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
٩. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع إدارة تعزيز الصحة والوقاية.
١٠. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

## الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الثالث من العام 2024.

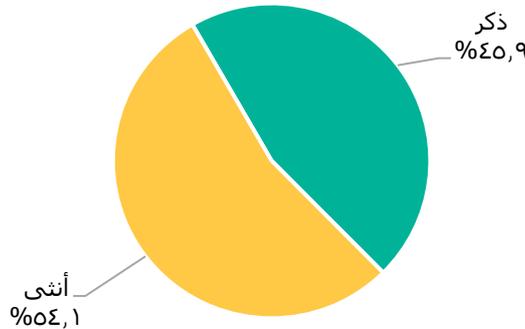
## خامساً: نتائج الاستطلاع

اشتمل استطلاع قياس رضا المتطوعين، على بيانات أساسية تمثلت في (الجنس، التخصص، العمر، الحالة الوظيفية، العمر، القطاع الوظيفي)، وسؤال عن طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبوا بالالتحاق بها في المستقبل، بالإضافة أيضاً إلى محور الرضا الذي تضمن (11) مفردة غطت مجموعة واسعة من جوانب تجربتهم التطوعية وتعامل زمزم معها والتي لها أثر على رضاهم فيها.

## نتائج البيانات الأساسية للمتطوعين في زمزم المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	326	45.9%
أنثى	384	54.1%
المجموع	710	100%

## التوزيع النسبي للمتطوعين (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

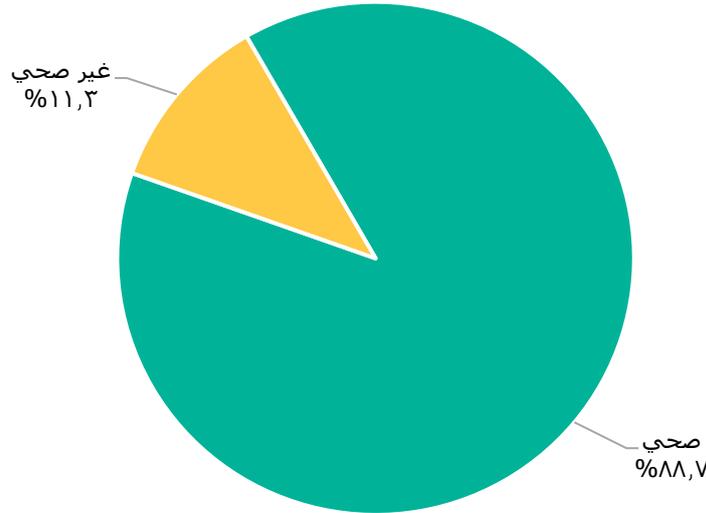


نلاحظ من الرسم السابق أن النسبتين متقاربتان نسبيًا، ويشير هذا إلى أن هناك مشاركة جيدة من كلا الجنسين.

### المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب التخصص

التخصص	التكرار	%
صحي	630	88.7%
غير صحي	80	11.3%
المجموع	710	100%

### التوزيع النسبي للمتطوعين (عينة الاستطلاع) حسب متغير التخصص

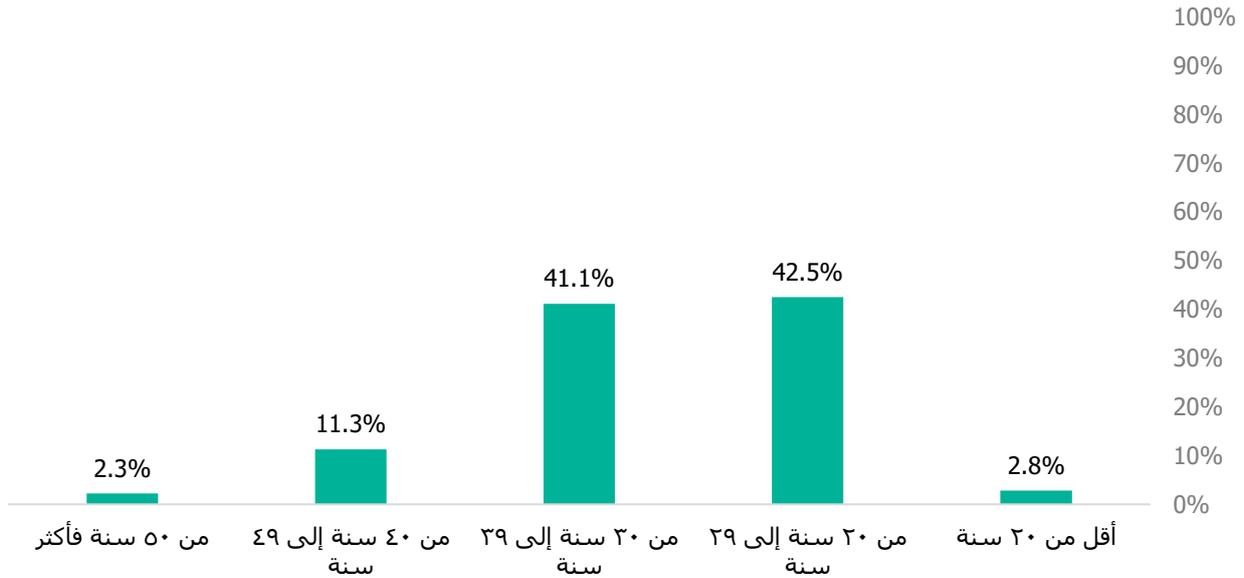


نلاحظ من الرسم السابق أن نسبة المشاركين من المتطوعين ذوي التخصص الصحي نسبة مرتفعة (88.0%) وهذا يعزى إلى مجال عمل زمزم الصحي وطبيعة الفرص الصحية التطوعية التي تطرحها زمزم ليشارك فيها المتطوعون.

### المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير العمر

العمر	التكرار	%
أقل من 20 سنة	20	2.8%
من 20 سنة إلى 29 سنة	302	42.5%
من 30 سنة إلى 39 سنة	292	41.1%
من 40 سنة إلى 49 سنة	80	11.3%
من 50 سنة فأكثر	16	2.3%
المجموع	710	100%

### التوزيع النسبي للمتطوعين (عينة الاستطلاع) حسب متغير العمر

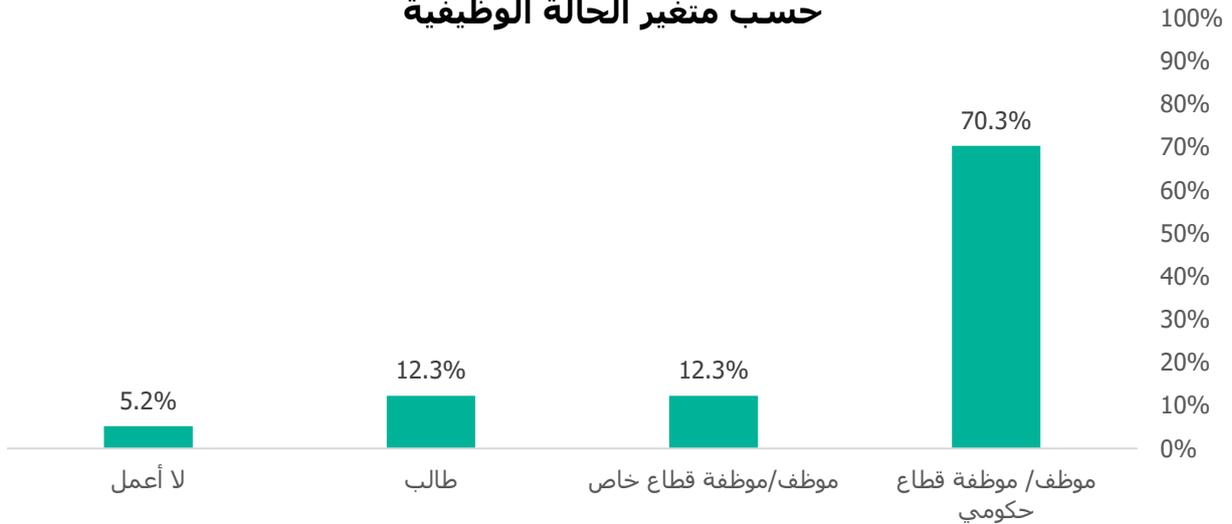


نلاحظ من الرسم السابق أن الفئات العمرية الأكثر مشاركة في التطوع مع زمزم هي من الفئات الشبابية حيث بلغت النسبة للفئة العمرية (20-29) (42.1%) والفئة العمرية (30-39 سنة) (41.1%) والفئة العمرية (40-49 سنة) (11.3%)، وهذا مؤشر إيجابي يدل على أن الشباب هم أكثر تفاعلاً وإقبالاً على الاستجابة للاستطلاعات المطروحة كما قد يعزى هذا إلى أنه أكثر حرصاً على الفرص التطوعية التي تطرحها زمزم مما يعني أنهم يرون في التطوع قيمة كبيرة، ويشعرون بمسؤولية تجاه مجتمعهم، من خلال وعيهم بالقضايا المجتمعية وأهمية المساهمة فيها، وأيضاً لمعرفةهم بأن التطوع يساعدهم على اكتشاف قدراتهم ومهاراتهم وتطويرها.

### المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب الحالة الوظيفية

الحالة الوظيفية	التكرار	%
موظف/ موظفة قطاع حكومي	499	70.3%
موظف/موظفة قطاع خاص	87	12.3%
طالب	87	12.3%
لا أعمل	37	5.2%
المجموع	710	100%

### التوزيع النسبي للمتطوعين (عينة الاستطلاع) حسب متغير الحالة الوظيفية



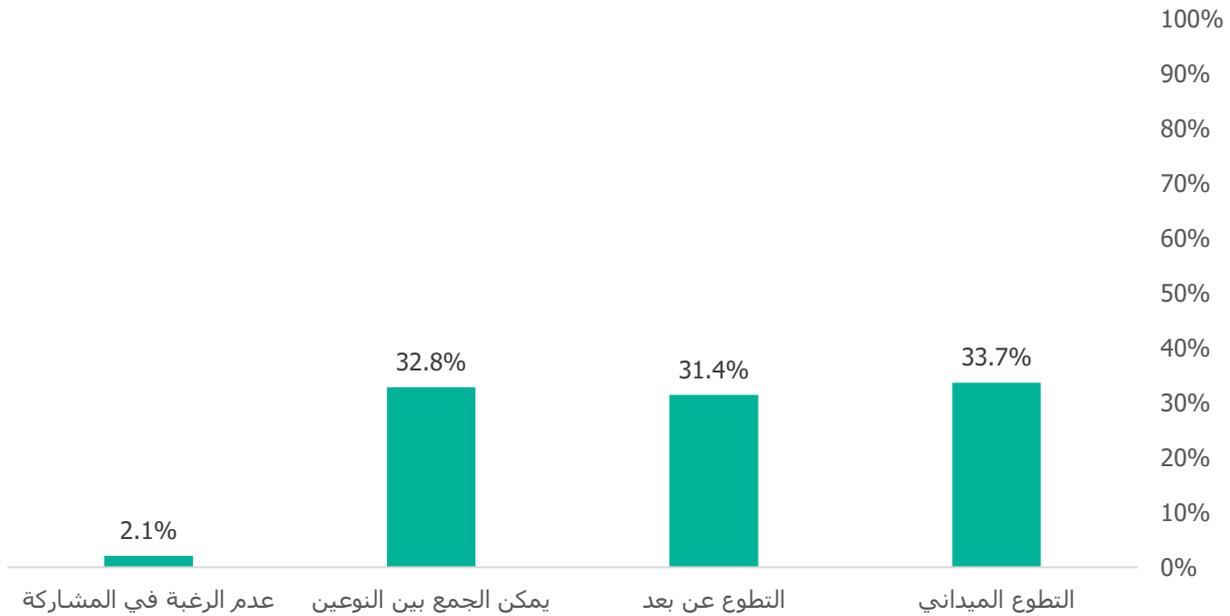
نلاحظ من الرسم السابق أن معظم المشاركين في الفرص التطوعية مع زمزم هم من القطاع الحكومي حيث بلغت نسبة مشاركتهم (70.0%)، وهذا يعني على وجود اهتمام من قبل الحكومة في مجال التطوع وذلك من خلال تقديم حوافز للمتطوعين لديها ومشاركتهم في الفرص التطوعية المتنوعة.

وجاءت نسبة مشاركة القطاع الخاص (12.3%) وهي نسبة بحاجة إلى مزيد من العمل من قبل القطاع الخاص لتحفيز المتطوعين للمشاركة والمساهمة في الفرص التطوعية في هذا القطاع.

المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبوا في الالتحاق بها في المستقبل

%	التكرار	طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبوا في الالتحاق بها في المستقبل
33.7%	239	التطوع الميداني
31.4%	223	التطوع عن بعد
32.8%	233	يمكن الجمع بين النوعين
2.1%	15	عدم الرغبة في المشاركة
100%	710	المجموع

التوزيع النسبي للمتطوعين (عينة الاستطلاع) حسب متغير طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبوا في الالتحاق بها في المستقبل



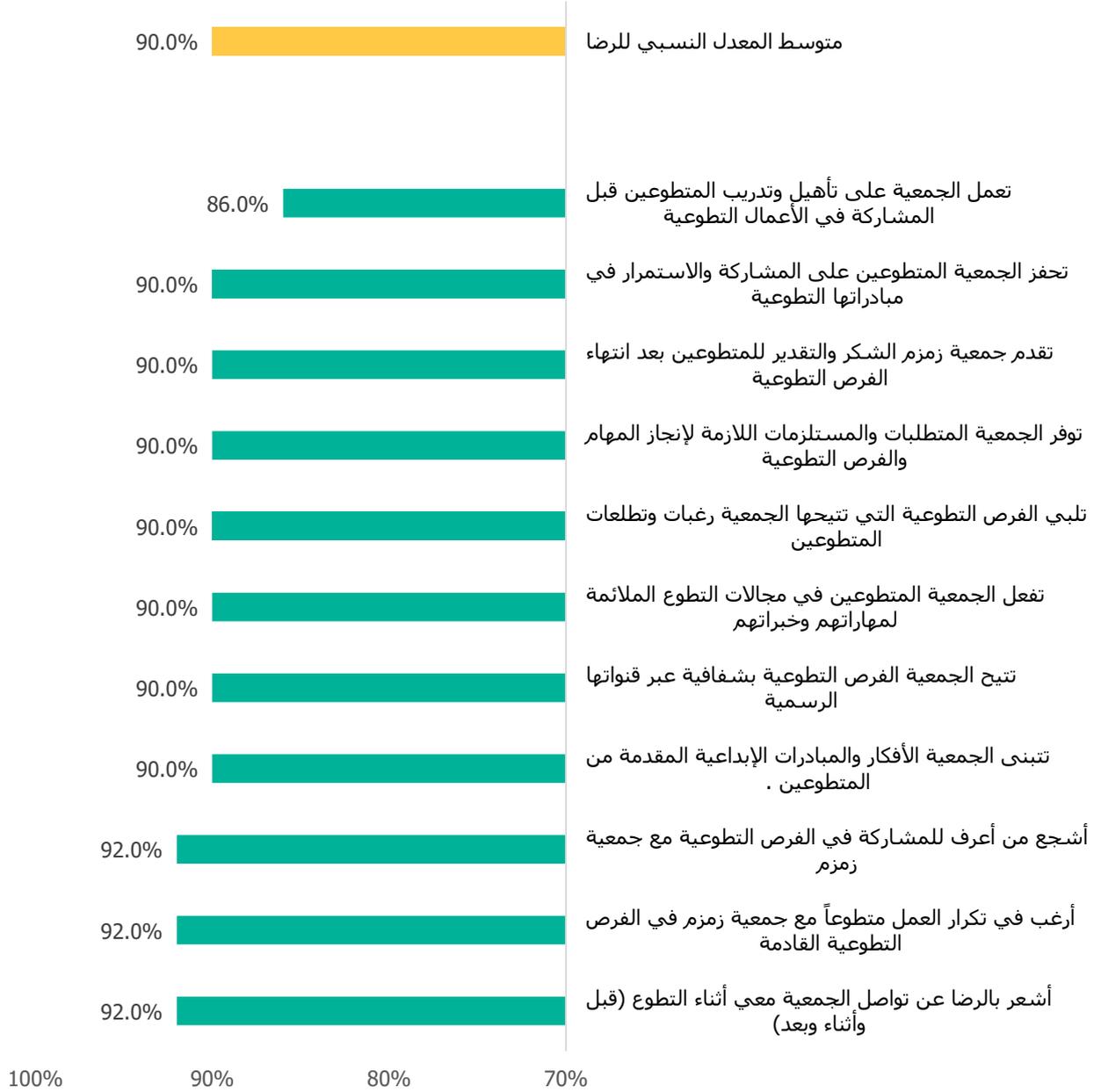
نلاحظ من الرسم السابق تنوع وتساوي تقريباً الاستجابات من قبل المتطوعين عن طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبوا في الالتحاق بها في المستقبل، حيث بلغت نسبة الاستجابات للذين يرغبوا بالالتحاق والعمل بالفرص التطوعية من خلال (التطوع الميداني) (33.7%)، وبلغت نسبة الاستجابات للذين يرغبوا بالالتحاق والعمل بالفرص التطوعية من خلال (الجمع بين التطوع الميداني والتطوع عن بعد) (32.8%)، وبلغت نسبة الاستجابات للذين يرغبوا بالالتحاق والعمل بالفرص التطوعية من خلال (التطوع عن بعد) (31.4%) وهي نسب متقاربة وتدل على تكافؤ وتنوع طبيعة الفرص التطوعية في زمزم ومناسبتها للمتطوعين.

## نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمتطوعين عن تجربتهم التطوعية في زمزم

تضمنت استطلاع قياس رضا المتطوعين في محور الرضا (11) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا المتطوعين، من خلال طرح أسئلة وعبارات لمعرفة مستويات رضاهم عن تجربتهم التطوعية معنا، وكانت النتائج كالتالي:

العبارة	راض جداً		راض		محايد		غير راض		غير راض مطلقاً		المتوسط	
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	الرقمي	النسبي
أشعر بالرضا عن تواصل الجمعية معي أثناء التطوع (قبل وأثناء وبعد)	64.1%	455	33.5%	238	1.8%	13	0.6%	4	0.0%	0	4.6	92.0%
تبنى الجمعية الأفكار والمبادرات الإبداعية المقدمة من المتطوعين	54.9%	390	36.9%	262	7.7%	55	0.4%	3	0.0%	0	4.5	90.0%
تتيح الجمعية الفرص التطوعية بشفافية عبر قنواتها الرسمية	58.7%	417	34.8%	247	5.5%	39	0.8%	6	0.1%	1	4.5	90.0%
تفعل الجمعية المتطوعين في مجالات التطوع الملائمة لمهاراتهم وخبراتهم	58.5%	415	35.5%	252	5.2%	37	0.7%	5	0.1%	1	4.5	90.0%
تلبى الفرص التطوعية التي تتيحها الجمعية رغبات وتطلعات المتطوعين	55.2%	392	35.9%	255	7.9%	56	1.0%	7	0.0%	0	4.5	90.0%
تعمل الجمعية على تأهيل وتدريب المتطوعين قبل المشاركة في الأعمال التطوعية	51.4%	365	33.5%	238	11.5%	82	3.0%	21	0.6%	4	4.3	86.0%
توفر الجمعية المتطلبات والمستلزمات اللازمة لإنجاز المهام والفرص التطوعية	57.7%	410	35.4%	251	6.1%	43	0.8%	6	0.0%	0	4.5	90.0%
تقدم جمعية زمزم الشكر والتقدير للمتطوعين بعد انتهاء الفرص التطوعية	59.0%	419	34.8%	247	4.6%	33	1.1%	8	0.4%	3	4.5	90.0%
تحفز الجمعية المتطوعين على المشاركة والاستمرار في مبادراتها التطوعية	57.3%	407	36.2%	257	5.6%	40	0.6%	4	0.3%	2	4.5	90.0%
أرغب في تكرار العمل متطوعاً مع جمعية زمزم في الفرص التطوعية القادمة	63.9%	454	32.7%	232	3.0%	21	0.3%	2	0.1%	1	4.6	92.0%
أشجع من أعرف للمشاركة في الفرص التطوعية مع جمعية زمزم	67.0%	476	29.7%	211	2.5%	18	0.3%	2	0.4%	3	4.6	92.0%
متوسط المعدل النسبي للرضا	90.0%											

### النسبة المئوية لمتوسط رضا المتطوعين (عينة الاستطلاع) عن تجربتهم التطوعية في زمزم



نلاحظ من الرسم السابق متوسط النسبي لمعدل الرضا في جميع مفردات محور الرضا لدى المتطوعين كانت نسبته (90.0%)، وهي نسبة إيجابية جداً وتشكل ثمرة جهود بذلتها زمزم في استقطاب المتطوعين والمحافظة عليهم ومؤشر على نجاح إدارة التطوع في رضا المتطوعين من خلال تلبية تطلعات المتطوعين واحتياجاتهم والتنوع في الفرص التطوعية وطبيعتها، وتوفير بيئة عمل إيجابية لهم، وهذا يتضح من خلال مفردات محور الرضا (11) مفردة.

## سادساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا المتطوعين لعام 2023 فإن أهم التوصيات التي يمكن استخلاصها كالتالي:

1. زيادة بذل الجهد للحفاظ على نسبة الرضا للمتطوعين.
2. إنشاء قنوات تواصل فعّالة ومنتظمة مع المتطوعين، مثل اجتماعات دورية ونشرات إخبارية وإعلانات عبر البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وذلك للحفاظ عليهم واستقطاب متطوعين جدد.
3. تصميم برامج تدريبية متخصصة تلبي احتياجات المتطوعين وتطور مهاراتهم، تشمل مواضيع مثل القيادة، إدارة الوقت، مهارات التواصل، وإدارة الأزمات.
4. تقديم ورش عمل متقدمة تعزز من مهارات المتطوعين في مجالات محددة بناءً على احتياجات زمزم والمشاريع التي تعمل عليها.
5. إنشاء نظام مكافآت يشمل شهادات تقدير، جوائز، وتكريم في فعاليات خاصة بالجمعية لتعزيز التقدير لجهود المتطوعين.
6. إبراز قصص نجاح المتطوعين على منصات زمزم المختلفة مثل الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الروح المعنوية وتحفيز الآخرين.
7. إطلاق مشاريع ومبادرات مبتكرة تتيح للمتطوعين فرصة التفاعل بشكل إبداعي والمساهمة في حل المشكلات المجتمعية بطرق جديدة.
8. تنظيم أنشطة اجتماعية وترفيهية لتعزيز العلاقات بين المتطوعين، مثل الرحلات الجماعية والأنشطة الرياضية.
9. إنشاء منصة أو مجموعة خاصة بزمزم عبر الإنترنت تتيح للمتطوعين التفاعل وتبادل الأفكار والخبرات، مما يعزز من روح الجماعة والانتماء لزمزم.

## سابعاً: أداة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life

زمزم  
zmzm

استطلاع قياس رضا المتطوعين في زمزم لعام 2023م

عزيري المنطوع / عزيري المنطوعة  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا في وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في جمعية زمزم مشاركتكم في تعبئة هذا الاستطلاع والتعرف على مدى رضاكم حول تطوعكم معنا.

شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

\*1.الجنس

0 EDIT OPTIONS LOGIC MOVE COPY LIBRARY DELETE

ذكر

أنثى

\*2.التخصص

صحي

غير صحي

\*3.العمر

أقل من 20 سنة

من 20 سنة إلى 29 سنة

من 30 سنة إلى 39 سنة

من 40 سنة إلى 49 سنة

من 50 سنة فأكثر

**الحالة الوظيفية.\*4**

موظف/ موظفة قطاع حكومي

موظف/موظفة قطاع خاص

طالب

لا أعمل

متقاعد

**ما طبيعة الفرص التطوعية التي ترغب في الالتحاق بها في المستقبل؟\*5.**

التطوع الميداني

التطوع عن بعد

يمكن الجمع بين النوعين

ما الذي يمكننا القيام به لنحظى بتطوعكم معنا في حال عدم الرغبة في المشاركة بالفرص التطوعية المطروحة في زمزم

**تعامل جمعية زمزم**

**أشعر بالرضا عن تواصل الجمعية معي أثناء التطوع (قبل وأثناء وبعد).\*6.**

غير راض مطلقاً  غير راض  محايد  راض  راض جداً

**تبنى الجمعية الأفكار والمبادرات الإبداعية المقدمة من المتطوعين ..\*7.**

غير راض مطلقاً  غير راض  محايد  راض  راض جداً

**تتيح الجمعية الفرص التطوعية بشفافية عبر قنواتها الرسمية.\*8.**

غير راض مطلقاً  غير راض  محايد  راض  راض جداً

**تفعل الجمعية المتطوعين في مجالات التطوع الملائمة لمهاراتهم وخبراتهم.\*9.**

غير راض مطلقاً  غير راض  محايد  راض  راض جداً

**تلبى الفرص التطوعية التي تتيحها الجمعية رغبات وتطلعات المتطوعين.\*10.**

غير راض مطلقاً  غير راض  محايد  راض  راض جداً

\*11. تعمل الجمعية على تأهيل وتدريب المتطوعين قبل المشاركة في الأعمال التطوعية.

راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ مطلقاً
<input type="radio"/>				

\*12. توفر الجمعية المتطلبات والمستلزمات اللازمة لإنجاز المهام والفرص التطوعية.

راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ مطلقاً
<input type="radio"/>				

\*13. تقدم جمعية زمزم الشكر والتقدير للمتطوعين بعد انتهاء الفرص التطوعية.

راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ مطلقاً
<input type="radio"/>				

\*14. تحفز الجمعية المتطوعين على المشاركة والاستمرار في مبادراتها التطوعية.

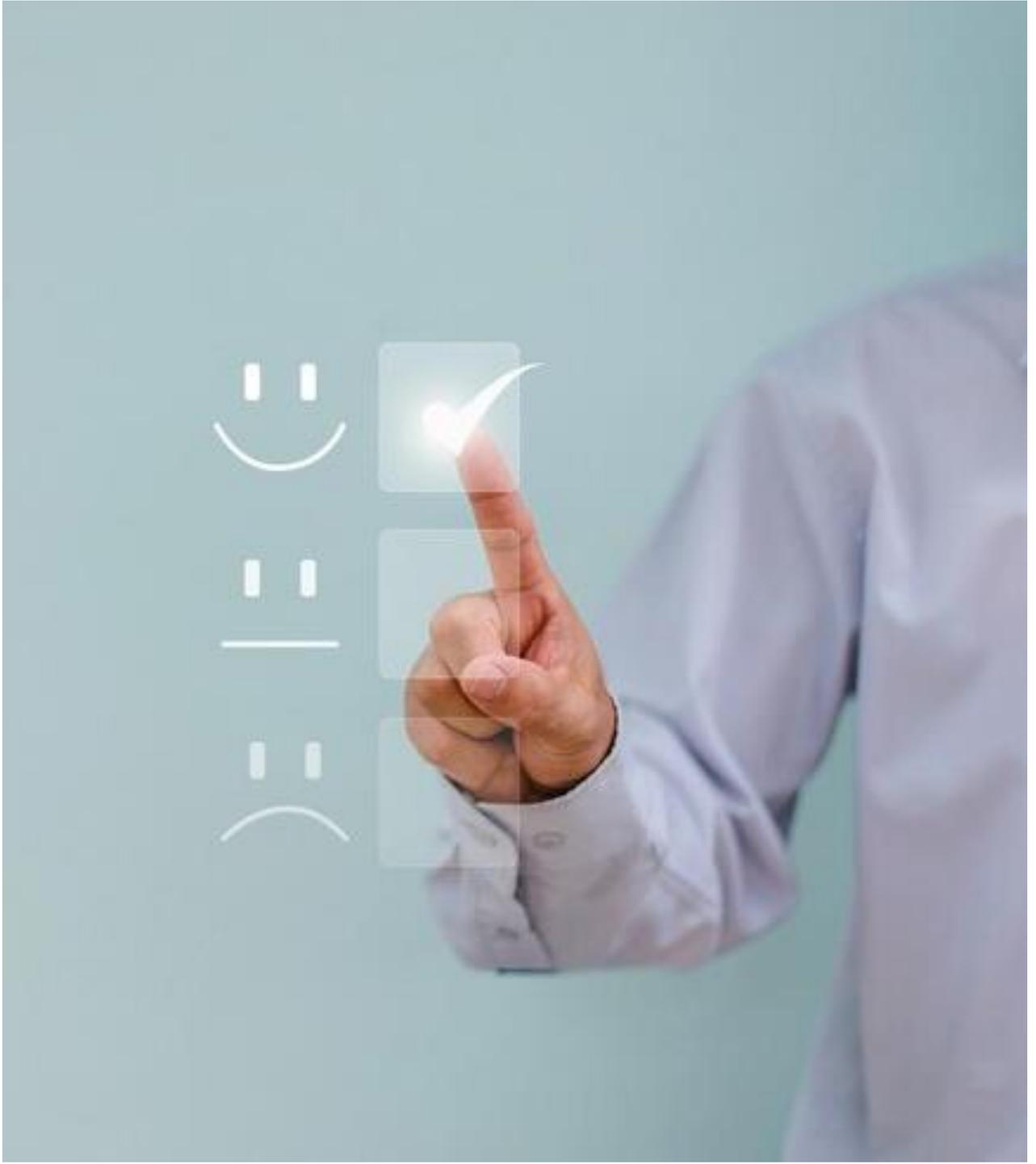
راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ مطلقاً
<input type="radio"/>				

\*15. أُرغب في تكرار العمل متطوعاً مع جمعية زمزم في الفرص التطوعية القادمة.

راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ مطلقاً
<input type="radio"/>				

\*16. أشجع من أعرف للمشاركة في الفرص التطوعية مع جمعية زمزم.

راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ مطلقاً
<input type="radio"/>				



تقرير استطلاع قياس رضا  
مزودي الخدمة  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات

٦٠	أولاً: مقدمة
٦٠	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
٦١	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
٦١	مشكلة الاستطلاع
٦١	أهداف الاستطلاع
٦١	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٦١	منهجية الاستطلاع
٦١	مجتمع الاستطلاع والعينة
٦١	أداة الاستطلاع
٦١	الإجراءات التنفيذية
٦٢	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٦٢	خامساً: نتائج الاستطلاع
٦٢	نتائج البيانات الأساسية لمزودي الخدمة في زمزم
٦٢	مزودو الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة
٦٢	مزودو الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب طبيعتهم الخدمة التي يقدمونها
٦٢	مزودو الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات شراكتهم مع زمزم
٦٥	نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا لمزودي الخدمة عن تعامل زمزم معهم
٦٨	سادساً: التوصيات
٦٩	سابعاً: أداة الاستطلاع

## أولاً: مقدمة

في عالم يسعى فيه الجميع إلى حياة صحية أفضل، تلعب الجمعيات الخيرية الصحية دوراً مهماً في توفير الرعاية الصحية للفئات المحتاجة، ولا يمكن لهذه الجمعيات أن تؤدي دورها دون الدعم القوي الذي تقدمه شبكة واسعة من مزودي الخدمة المتخصصين، فمن خلال شراكتهم الوثيقة، يتكاملون لتقديم خدمات صحية شاملة ومتكاملة، تساهم في تحسين صحة الأفراد والمجتمعات، وبناء مستقبل أكثر صحة وسعادة للجميع، وإضافة قيمة كبيرة للخدمات الصحية التي تقدمها الجمعيات الخيرية.

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة بشكل سنوي من أجل معرفة مدى رضاهم عن تعامل زمزم معهم، وتحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي يحتاجون إلى تحسين فيها، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم والتعرف على أفضل طرق التعامل معهم لبناء علاقة قوية مبنية على الثقة والاحترام المتبادل، وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020 وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة التنفيذية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا مزودي الخدمة لعام 2023.

## ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

بلغت نسبة المستجيبين لهذا الاستطلاع من مزودي الخدمة في مدينة جدة  
[88.8%]

بلغت نسبة عدد سنوات الشراكة لمزودي الخدمة مع زمزم (أكثر من 5 سنوات)  
[60.0%]

المعدل النسبي لمفردات محور الرضا  
[86.0%]

حصلت مفردة (يهتم المسؤولون في جمعية زمزم بالتواصل المستمر مع جهة الشراكة) على أعلى نسبة رضا  
[90.0%]

حصلت مفردة (أشجع الجهات الأخرى على الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم) على أعلى نسبة رضا على التوالي  
[90.0%]

حصلت مفردة (أشعر بالرضا عن الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم) على أعلى نسبة رضا على التوالي  
[90.0%]

## ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

### مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي (ما مدى رضا مزودي الخدمة عن التعامل مع زمزم) وذلك للوصول إلى ما يخدم شراكتنا بشكل فعال في ويساهم في تحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي يحتاجون إلى تحسين فيها، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم وتقديم أفضل طرق التعامل معهم وبناء علاقة قوية مبنية على الثقة والاحترام المتبادل.

### أهداف الاستطلاع

التعرف على مدى رضا مزودي الخدمة عن تعامل زمزم معهم.

## رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي لمزودي الخدمة في زمزم، وذلك عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من مزودي الخدمة في زمزم لعام 2023، تم استطلاع رأي عينة منهم حول مختلف جوانب تعامل زمزم معهم وفهم تطلعاتهم، لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (15) مزود خدمة (مستشفى، مؤسسة/شركة أجهزة ومستلزمات طبية غير دوائية، مركز صحي، صيدلية)، من أصل (25) مزود خدمة.

### أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالتعرف على مدى رضا مزودي الخدمة عن التعامل مع زمزم، ولتحقيق أهداف الاستطلاع فقد تكونت الاستبانة من محور واحد (محور الرضا) يتضمن (10) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا مزودي الخدمة.

### الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

1. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
2. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
3. إعداد الخطة الزمنية.
4. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
5. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
6. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.
7. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.

٨. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
٩. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع إدارة تعزيز الصحة والوقاية.
١٠. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

## الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الثالث لعام 2024.

## خامساً: نتائج الاستطلاع

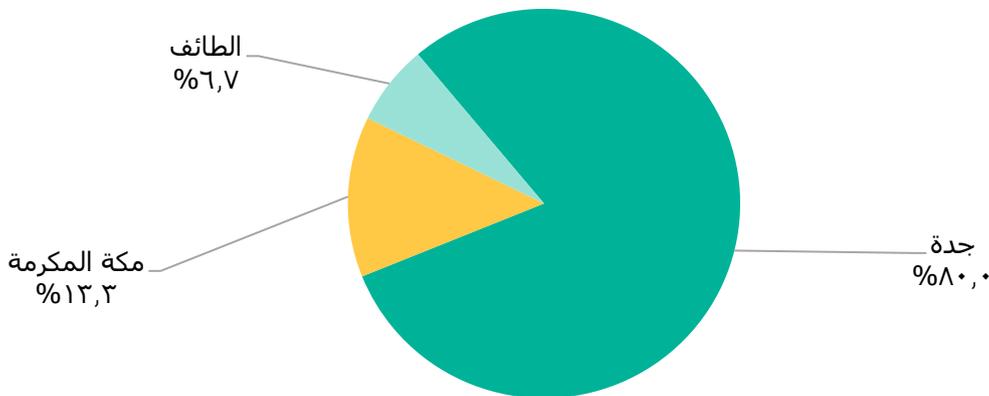
اشتمل استبيان استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة، على بيانات أساسية تمثلت في (المدينة، طبيعة مزود الخدمة، عدد سنوات الشراكة مع زمزم)، بالإضافة، مفردات محور الرضا الذي تضمن (10) مفردات غطت مجموعة واسعة من جوانب تعامل زمزم مع مزود الخدمة والتي لها أثر على رضاهم فيها.

## نتائج البيانات الأساسية لمزودي الخدمة في زمزم

مزودو الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة

المدينة	التكرار	%
جدة	12	80.0%
مكة المكرمة	2	13.3%
الطائف	1	6.7%
المجموع	١٥	100%

التوزيع النسبي لمزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة

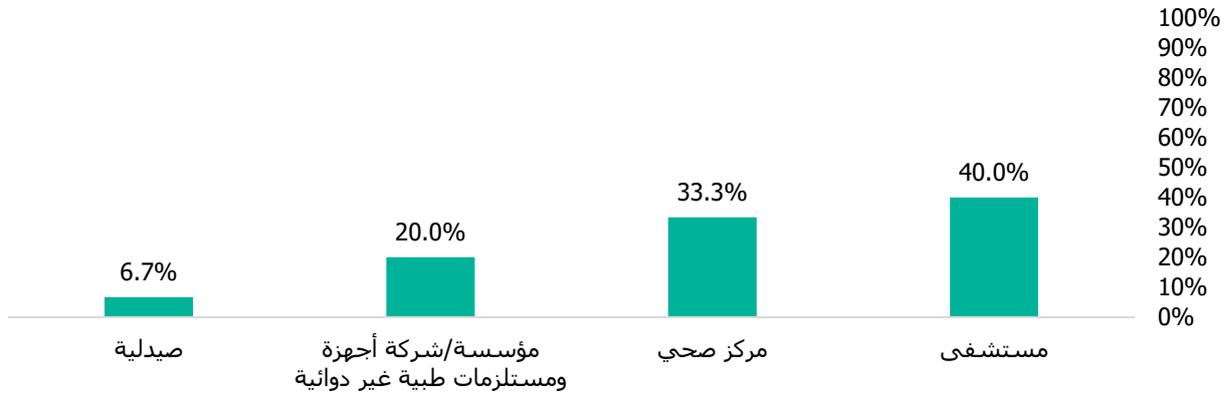


نلاحظ من الرسم السابق أن أعلى نسبة للمدينة التي يتواجد فيها مزودي الخدمة التي تتعامل معهم زمزم كان في مدينة جدة حيث كانت النسبة (80.0%)، وقد يعزى هذا التركيز الجغرافي لمزودي الخدمة بسبب وجود مقر زمزم في نفس مدينة جدة مما يساعد في انخفاض تكاليف السفر والتنقل بين المقر ومزودي الخدمة ويوفر على زمزم الكثير من المال، وأيضاً توافر مزودي الخدمة في مدينة جدة أكثر من غيرها من مدن منطقة عمل زمزم (منطقة مكة المكرمة).

#### مزودو الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب طبيعتهم الخدمة التي يقدمونها

طبيعة مزود الخدمة	التكرار	%
مستشفى	6	40.0%
مركز صحي	5	33.3%
مؤسسة/شركة أجهزة ومستلزمات طبية غير دوائية	3	20.0%
صيدلية	1	6.7%
المجموع	15	100%

#### التوزيع النسبي لمزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير طبيعة الخدمة التي يقدمونها

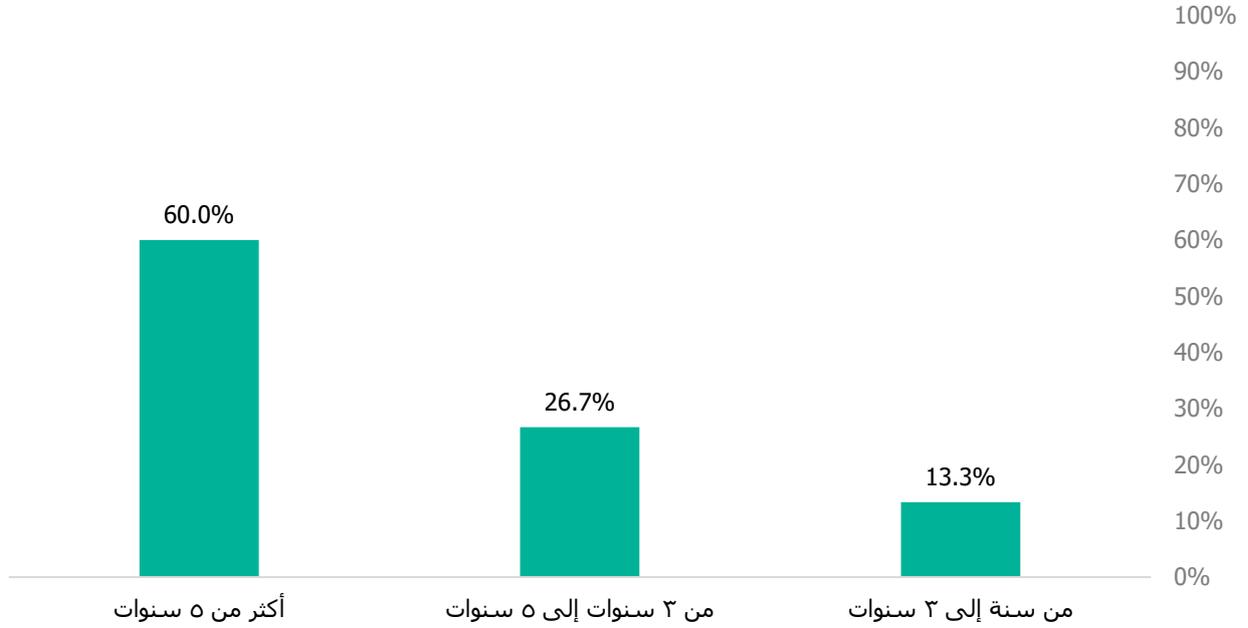


نلاحظ من الرسم السابق أن هناك تفاوتاً في نسبة استجابات مزودي الخدمة بحسب طبيعة الخدمة التي يقدمونها، وهذا يعزى إلى اختلاف عدد مزودي الخدمة في كل خدمة من الخدمات المذكورة حيث إن عدد المستشفيات التي تتعامل معها زمزم أكثر بكثير من عدد الصيدليات التي تتعامل معها.

#### مزودو الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات شراكتهم مع زمزم

عدد سنوات الشراكة	التكرار	%
من سنة إلى 3 سنوات	2	13.3%
من 3 سنوات إلى 5 سنوات	4	26.7%
أكثر من 5 سنوات	9	60.0%
المجموع	15	100%

### التوزيع النسبي مزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الشراكة مع زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن أعلى نسبة استجابة كانت لمن شراكتهم (أكثر من 5 سنوات) بنسبة (60.0%)، وهي نسبة عالية وتعني أن هناك مستوى من الثقة المتبادلة بين زمزم ومزودي الخدمة، حيث يمكن القول بأن كلا الطرفين يعتبر الآخر شريكاً موثوقاً به وملتزماً بالاتفاقيات التي بينهم، ولتعزيز هذه النسبة والحفاظ عليهم وجلب المزيد من مزودي الخدمة على زمزم العمل على بناء علاقات قوية وممتينة مع مزودي الخدمة من خلال التواصل المستمر، وزيادة الثقة المتبادلة عن طريق الالتزام بالوعود والاتفاقيات المبرمة بينهم، كما يعزى هذا إلى كثرة عدد الشراكات التي هي (أكثر من 5 سنوات).

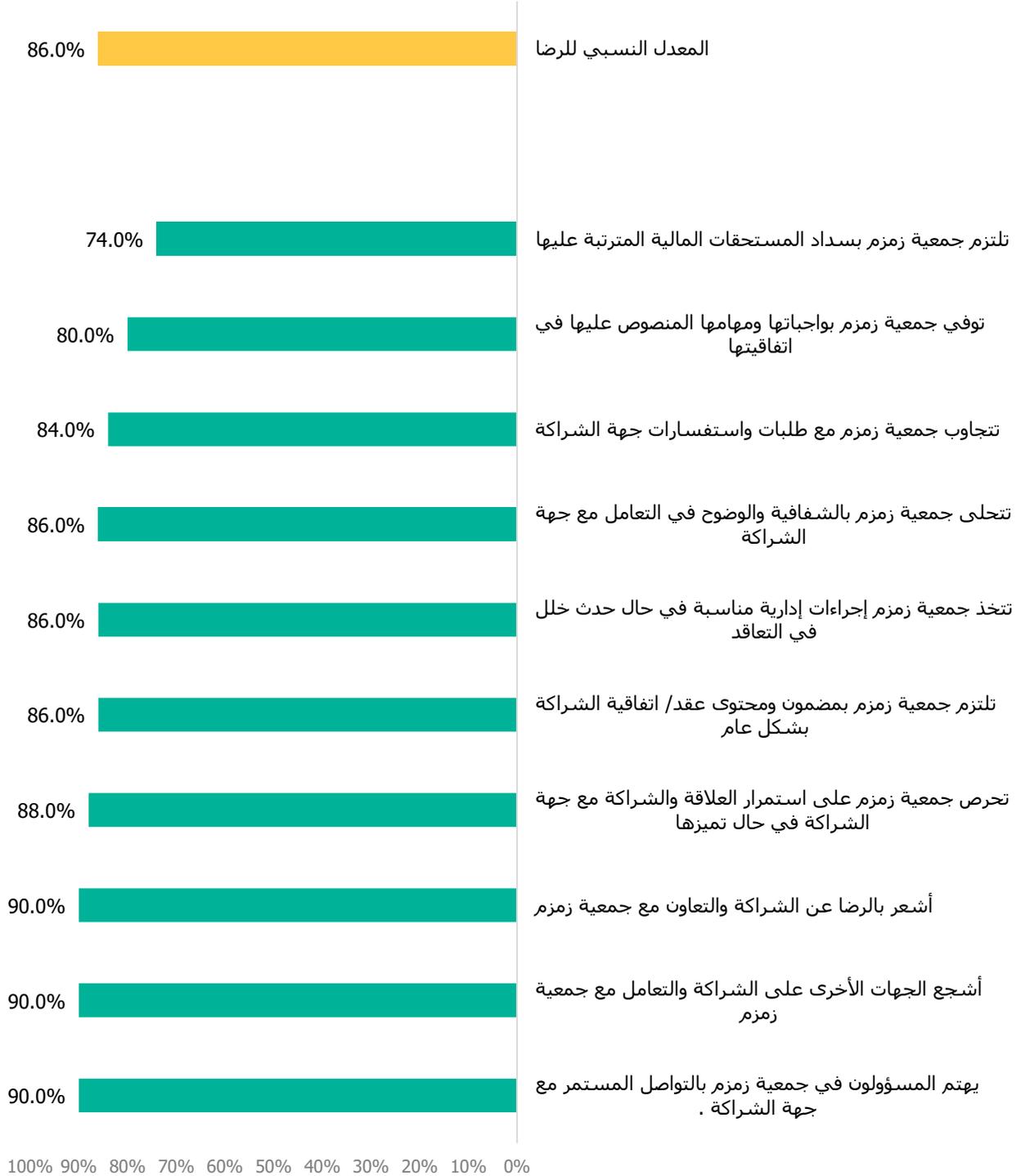
أما من تعاملوا مع زمزم (3 سنوات إلى 5 سنوات) فكانت نسبتها (26.3%)، (سنة إلى 3 سنوات) فجاءت نسبتها (13.3%) وهي نسب تحتاج إلى بذل المزيد من التواصل والتعاون المستمر والالتزام بالوعود والاتفاقيات، والتعامل مع أي مشكلة أو خلاف بشكل عاجل ومهني، من أجل بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع مزودي الخدمة، مما يعزز من استقرار الأعمال ونموها واستمرار تقديم الخدمات الصحية.

## نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا لمزودي الخدمة عن تعامل زمزم معهم

تضمن استبيان استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة من خلال مفردات محور الرضا على (10) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا مزودي الخدمة، من خلال طرح أسئلة وعبارات، لمعرفة مستويات رضاهم عن تعامل زمزم معهم، وكانت النتائج كالتالي:

المعدل	غير موافق بشا و		غير موافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
86.0%	4.3	0.0%	0	0.0%	0	13.3%	2	40.0%	6	46.7%	7	تلتزم جمعية زمزم بمضمون ومحتوى عقد/ اتفاقية الشراكة بشكل عام
80.0%	4	0.0%	0	13.3%	2	20.0%	3	20.0%	3	46.7%	7	توفي جمعية زمزم بواجباتها ومهامها المنصوص عليها في اتفاقيتها
86.0%	4.3	0.0%	0	0.0%	0	13.3%	2	40.0%	6	46.7%	7	تتخذ جمعية زمزم إجراءات إدارية مناسبة في حال حدث خلل في التعاقد
90.0%	4.5	0.0%	0	0.0%	0	6.7%	1	40.0%	6	53.3%	8	يهتم المسؤولون في جمعية زمزم بالتواصل المستمر مع جهة الشراكة
84.0%	4.2	0.0%	0	0.0%	0	26.7%	4	26.7%	4	46.7%	7	تجاوب جمعية زمزم مع طلبات واستفسارات جهة الشراكة
86.0%	4.3	0.0%	0	6.7%	1	13.3%	2	26.7%	4	53.3%	8	تتحلى جمعية زمزم بالشفافية والوضوح في التعامل مع جهة الشراكة
74.0%	3.7	0.0%	0	0.0%	0	33.3%	5	33.3%	5	33.3%	5	تلتزم جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها
88.0%	4.4	0.0%	0	0.0%	0	13.3%	2	33.3%	5	53.3%	8	تحرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة مع جهة الشراكة في حال تميزها
90.0%	4.5	0.0%	0	0.0%	0	13.3%	2	26.7%	4	60.0%	9	أشجع الجهات الأخرى على الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم
90.0%	4.5	0.0%	0	6.7%	1	0.0%	0	26.7%	4	66.7%	10	أشعر بالرضا عن الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم
86.0%											متوسط المعدل النسبي	

### النسبة المئوية لمزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) لمستويات رضاهم عن تعامل زمزم معهم



نلاحظ من الرسم السابق أن متوسط المعدل النسبي لمعدل الرضا لجميع مفردات محور الرضا لدى مزودي الخدمة كانت نسبته (86.0%)، وهذه النسبة مؤشر إيجابي لزمزم والتزامها بالقيم الأخلاقية والمهنية في الشراكة والتواصل المستمر والشفاف مع مزودي الخدمة.

جاءت أعلى مفردة في محور رضا مزودي الخدمة (يهتم المسؤولون في جمعية زمزم بالتواصل المستمر مع جهة الشراكة.) ومفردة (أشجع الجهات الأخرى على الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم) ومفردة (أشعر بالرضا عن الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم) على التوالي بنسبة (90.0%)، وهي نسبة عالية، من خلال اهتمام زمزم في التواصل الفعال مع مزودي الخدمة أدى إلى شعورهم بالرضا عن التعامل مع زمزم مما شجعهم على حث مزودين آخرين على التعامل مع زمزم. وجاءت مفردة (تحرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة مع جهة الشراكة في حال تميزها) بنسبة (88.0%)، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن زمزم تحرص وتسعى في المحافظة على مزودي الخدمة المميزين في تقديم خدماتهم ذات الجودة الكفاءة العالية، من أجل المستفيدين من خدمات زمزم الصحية.

وجاءت مفردة (تلتزم جمعية زمزم بمضمون ومحتوى عقد/ اتفاقية الشراكة بشكل عام) ومفردة (تتخذ جمعية زمزم إجراءات إدارية مناسبة في حال حدث خلل في التعاقد) ومفردة (تتحلى جمعية زمزم بالشفافية والوضوح في التعامل مع جهة الشراكة) على التوالي بنسبة (86.0%)، وهذه النسبة تدل على أن مزودي الخدمة راضين عن التزام زمزم بالعقود والاتفاقيات المبرمة بشكل عام، من خلال حل أي إشكال بشكل مهني مناسب، بشفافية ووضوح في التعامل والإجراءات، مما عزز رضا مزودي الخدمة على التعامل مع زمزم.

وجاءت مفردة (تتجاوب جمعية زمزم مع طلبات واستفسارات جهة الشراكة) بنسبة (84.0%) مما يدل على مما يدل على استجابة زمزم لشركائها والرد على الاستفسارات والتحديات التي قد تطرأ على الشراكة، والمرونة في التعامل مع الطلبات غير المتوقعة.

وجاءت مفردة (توفي جمعية زمزم بواجباتها ومهامها المنصوص عليها في اتفاقيتها) بنسبة (80.0%)، وهذه النسبة الجيدة تدل على علاقة شراكة ناجحة مبنية على الثقة والاحترام بين زمزم ومزودي الخدمة، من خلال التزام زمزم بالبنود والشروط المتفق عليها في الاتفاقية.

وجاءت مفردة (تلتزم جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها) بنسبة (74.0%) وهي أخفض نسبة لمفردة في هذا المحور، ويمكن أن يعزى هذا إلى اعتماد زمزم على التبرعات ودعم المانحين والذي يتأثر كثيراً بالمواسم ورغبات المتبرعين على أن زمزم تبذل جهداً في عدم تأخير سداد المستحقات المالية المترتبة عليها لمزودي الخدمة، وهي ترى أن سداد المستحقات المالية في موعدها دليل على كفاءة الإنفاق، وبشكل حجر زاوية في بناء الثقة مع الشركاء ومزودي الخدمة، ويعكس مدى التزامها بالمسؤولية المالية والقانونية.

## سادساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع لعام 2023 فإن أهم التوصيات التي يمكن استخلاصها كالتالي:

١. العمل على زيادة جذب مزودي الخدمة والاحتفاظ بالمزودين الحاليين من خلال تعزيز الثقة المتبادلة من خلال التواصل المستمر والشفافية في التعامل، والالتزام بالاتفاقيات المبرمة
٢. تكريم وتقدير مزودي الخدمة المتميزين، وتنظيم فعاليات للاحتفاء بمساهماتهم
٣. تبسيط إجراءات التسجيل والتعاقد مع مزودي الخدمة الجدد
٤. إنشاء قاعدة بيانات شاملة بمعلومات عن جميع مزودي الخدمة، بما في ذلك نوع الخدمة المقدمة، والموقع الجغرافي، وجهات الاتصال.
٥. تقييم أداء مزودي الخدمة بشكل دوري، وتقديم الملاحظات اللازمة لتحسين الأداء لديهم.
٦. الالتزام والانتظام والسرعة في سداد الدفعات المالية المتفق عليها لمقدم الخدمة الصحية.
٧. الاهتمام بمقترحات ومرئيات مزودي الخدمة الصحية، والعمل عليها بما 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.

## سابعاً: أداة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life

زمزم  
zmzm

**استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة لزمزم 2023م**

**عبرنا مرود الخدمة**  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
يسرنا في وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في جمعية زمزم مشاركتكم في تعبئة هذا الاستطلاع  
والتعرف على مدى رضاكم حول شراكتنا معكم.

شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

---

**\*1. المدينة**

جدة

مكة المكرمة

الطائف

القنفذة

مدن أخرى (أذكرها)

**\*2. طبيعة المورد.**

مستشفى

مؤسسة/شركة أجهزة ومستلزمات طبية غير دوائية

مركز صحي

صيدلية

مدن أخرى (أذكرها)

عدد سنوات الشراكة مع جمعية زمزم\*3.

- أقل من سنة
- من سنة إلى 3 سنوات
- من 3 سنوات إلى 5 سنوات
- أكثر من 5 سنوات

ما مستويات الرضا عن طبيعة التعاقدات والشراكات مع الموردين

تلتزم جمعية زمزم بمضمون ومحتوى عقد/ اتفاقية الشراكة بشكل عام\*4.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

توفي جمعية زمزم بواجباتها ومهامها المنصوص عليها في اتفاقيتها\*5.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

تتخذ جمعية زمزم إجراءات إدارية مناسبة في حال حدث خلل في التعاقد\*6.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

يهتم المسؤولون في جمعية زمزم بالتواصل المستمر مع جهة الشراكة\*7.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

تتجاوب جمعية زمزم مع طلبات واستفسارات جهة الشراكة\*8.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

تتحدى جمعية زمزم بالشفافية والوضوح في التعامل مع جهة الشراكة\*9.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

تلتزم جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها\*10.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*11. تحرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة مع جهة الشراكة في حال تميزها.

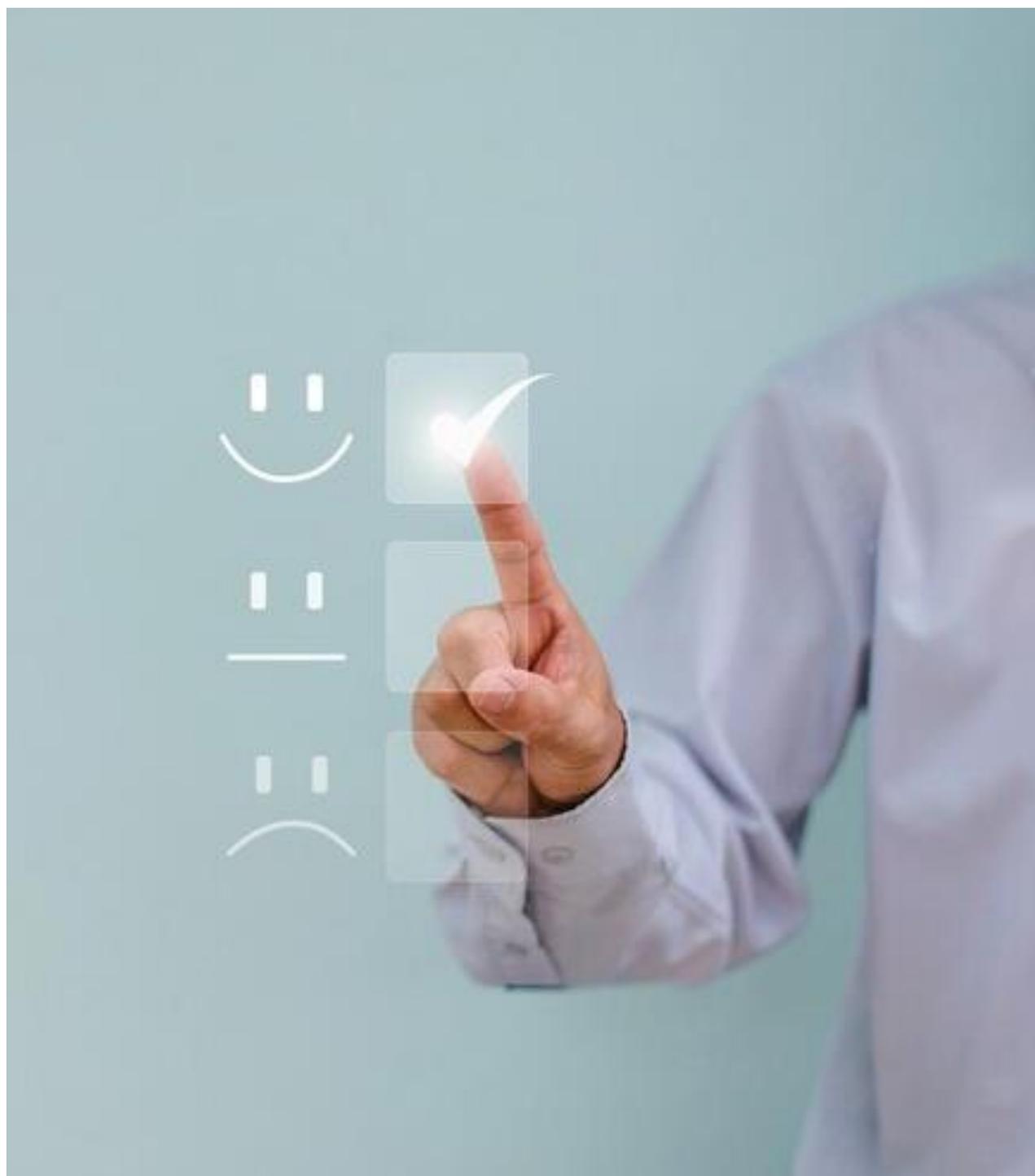
أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

\*12. أشجع الجهات الأخرى على الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم.

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

\*13. أشعر بالرضا عن الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم.

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة



تقرير استطلاع قياس  
رضا الشركاء  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات

٧٤	أولاً: مقدمة
٧٤	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
٧٥	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
٧٥	مشكلة الاستطلاع
٧٥	أهداف الاستطلاع
٧٥	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٧٥	منهجية الاستطلاع
٧٥	مجتمع الاستطلاع والعينة
٧٥	أداة الاستطلاع
٧٥	الإجراءات التنفيذية
٧٦	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٧٦	خامساً: نتائج الاستطلاع
٧٦	نتائج البيانات الأساسية للشركاء مع زمزم
٧٦	الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير القطاع
٧٧	الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة
٧٨	الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الشراكة مع زمزم
٨١	سادساً: التوصيات
٨٢	سابعاً: أداة الاستطلاع

## أولاً: مقدمة

تبرز أهمية الشراكات في القطاع غير الربحي كونها أداة فعالة لتحقيق أهداف واحتياجات المجتمع بشكل أكثر فعالية، من خلال تحقيق رؤى مشتركة وتنفيذ مشاريع ذات أثر إيجابي، حيث انها تلعب دوراً مهماً في تعزيز الأثر الاجتماعي وتحقيق التنمية المستدامة، من خلال عمل المؤسسات أو المنظمات أو القطاعات مع بعضها البعض دون الحاجة للاندماج مما يساعد في بناء علاقات قوية بين الشركاء وزيادة الوعي بالقضايا الاجتماعية ومن أمثلة الشراكات على سبيل المثال (الشراكات بين الحكومة ومنظمات القطاع غير الربحي، لتنفيذ مشاريع ذات منفعة عامة أو الشراكات بين القطاع الخاص والقطاع غير الربحي).

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا الشركاء بشكل سنوي من أجل معرفة مدى رضاهم عن شراكاتهم معنا، وتحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي يحتاجون إلى تحسين فيها، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم وتقديم افضل الخدمات لهم، وذلك من خلال معالجة نقاط الضعف واستثمار الفرص ونقاط القوة.

وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020 وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة التنفيذية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا الشركاء لعام 2023.

## ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

بلغت نسبة مشاركة جهات القطاع  
الحكومي في هذا الاستطلاع  
[55.6%]

كانت أعلى نسبة مشاركة للشركاء في  
هذا الاستطلاع من مدينة جدة  
[77.8%]

بلغ متوسط الرضا النسبي لمفردات محور  
الرضا  
[90.0%]

حصلت مفردة (أطلع إلى تجديد واستمرار  
الشراكة مع الجمعية مستقبلاً) على  
أعلى نسبة رضا بمعدل  
[94.0%]

## ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

### مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي (ما مدى رضا شركاء زمزم الاستراتيجيين عن شراكتهم معنا؟) وذلك للوصول إلى ما يعزز الشراكات من خلال تحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام والتطوير.

### أهداف الاستطلاع

التعرف على رضا شركاء مع زمزم.

## رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي لشركاء زمزم عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من شركاء زمزم لعام 2023.

### أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من محور واحد (محور الرضا) يتضمن (8) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا الشركاء، وذلك لمعرفة مستويات رضاهم عن شراكتهم معنا.

### الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

1. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
2. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
3. إعداد الخطة الزمنية.
4. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
5. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
6. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.
7. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.
8. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
9. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع الإدارة المعنية.
10. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

**الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع**  
تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الثالث لعام 2024.

## خامساً: نتائج الاستطلاع

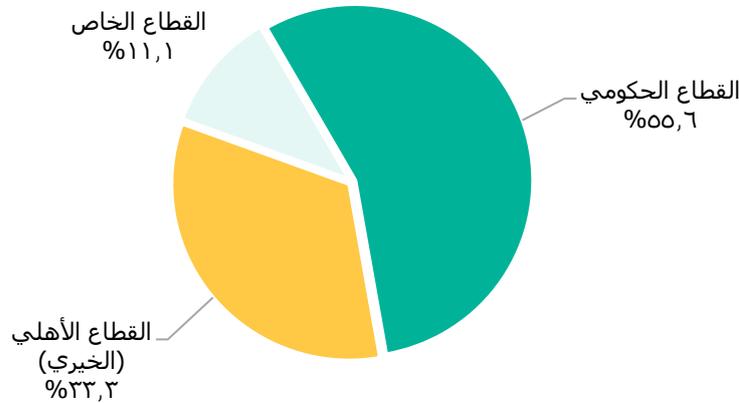
اشتمل استبيان استطلاع قياس رضا الشركاء، على بيانات أساسية تمثلت في (قطاع العمل، المدينة، عدد سنوات الشراكة)، بالإضافة أيضاً إلى محور الرضا الذي تضمن (8) مفردات غطت مجموعة واسعة من جوانب شراكتهم مع زمزم والتي لها أثر على رضاهم فيها، وقد تم استطلاع رأي عينة من الشركاء حول مختلف جوانب الشراكة المتعلقة مع زمزم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (9) جهات في قطاعات مختلفة (الحكومي، الخاص، الأهلي والخيري)، من أصل (14) شريك استراتيجي لعام 2023.

## نتائج البيانات الأساسية للشركاء مع زمزم

الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير القطاع

قطاع العمل	التكرار	%
القطاع الحكومي	5	55.6%
القطاع الأهلي (الخيري)	3	33.3%
القطاع الخاص	1	11.1%
المجموع	9	100%

التوزيع النسبي للشركاء (عينة الاستطلاع)  
حسب متغير قطاع العمل

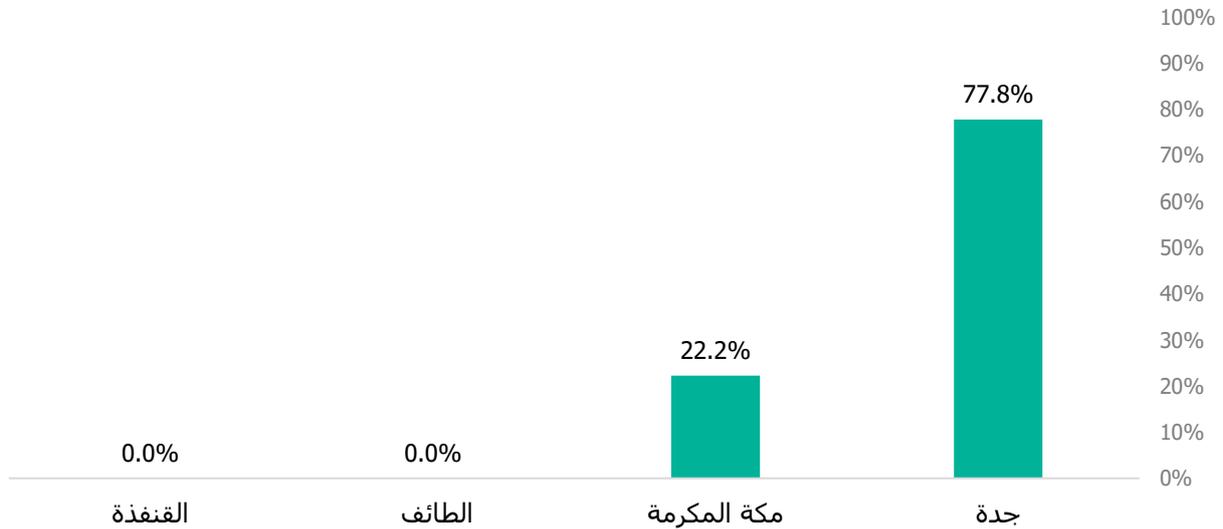


نلاحظ من الرسم السابق أن أعلى نسبة استجابة كانت من القطاع الحكومي (55.6%)، وهو ما يؤكد على وجود علاقة تكاملية تعود بالفائدة على المجتمع وأن مؤسسات القطاع الحكومي أكثر تفاعلاً مع الاستبانة المرسله لهم، وإن لم يكونوا بالضرورة هم الأكثر شراكة أو الأكثر تفاعلاً في بقية الجوانب المختلفة.

#### الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة

المدينة	التكرار	%
جدة	7	77.8%
مكة المكرمة	2	22.2%
الطائف	0	0.0%
القنفذة	0	0.0%
المجموع	9	100%

#### التوزيع النسبي للشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة

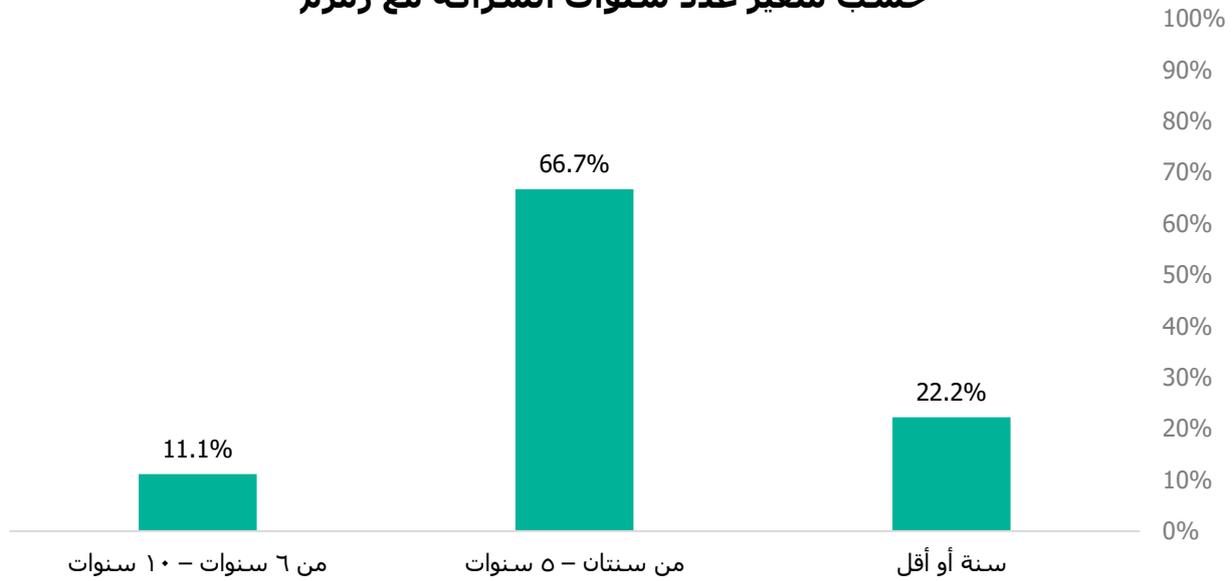


نلاحظ من الرسم السابق أن أعلى نسبة مشاركة كانت من مدينة جدة بنسبة (77.8%)، وقد يعزى هذا إلى أن المقر الرئيسي لزمزم في مدينة جدة وأيضاً وفرة الشركاء الاستراتيجيين الذين لزمزم شراكة معهم في تحقيق أهدافها وبرامجها وأنشطتها في مدينة جدة، ويلاحظ عدم وجود استجابات في مدينتي الطائف والقنفذة وقد يكون هذا مغتوراً في مدينة القنفذة لقلّة الشراكات هناك، لكنه في حاجة إلى مزيد من التأمل فيما يخص مدينة الطائف.

الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الشراكة مع زمزم

عدد سنوات الشراكة	التكرار	%
سنة أو أقل	2	22.2%
من سنتان - 5 سنوات	6	66.7%
من 6 سنوات - 10 سنوات	1	11.1%
المجموع	9	100%

التوزيع النسبي للشركاء (عينة الاستطلاع)  
حسب متغير عدد سنوات الشراكة مع زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن نسبة (66.7%) من الاستجابات كانت من شركاء زمزم الذين كانت فترة شراكتهم من (سنتين - خمس سنوات)، وهي نسبة مرضية ويجب العمل على تحفيز وتشجيع الشركاء على الاستمرار في الشراكة مع زمزم.

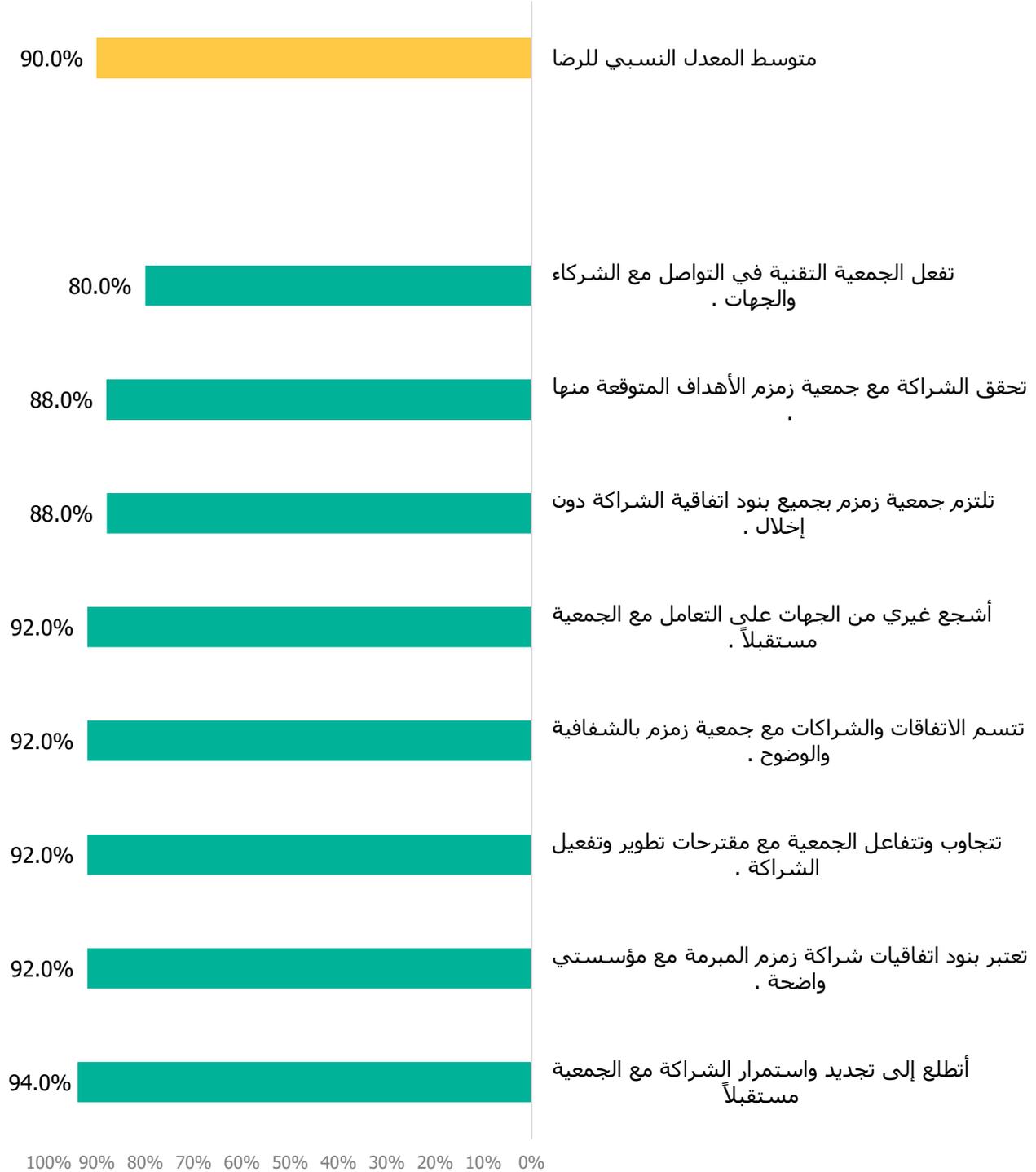
أما الشركاء الذين استمرت فترة شراكتهم من (6 سنوات - 10 سنوات) فقد شكلوا ما نسبته (11.1%)، وقد يعزى هذا إلى قلة الشركات ذات العمر الأكثر من (6) سنوات في الغالب، كما أننا بحاجة إلى معرفة عدد الشراكات التي لها هذا العمر والتعرف على أسباب استمرار الشراكة وقياس رضاهم بشكل منفصل.

### نتائج تحليل بيانات محور رضا الشركاء الاستراتيجيين مع زمزم

تضمن استبيان استطلاع قياس رضا الشركاء في محور الرضا على (8) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا الشركاء، وذلك لمعرفة مستويات رضاهم عن شراكتهم معنا، وكانت النتائج كالتالي:

متوسط المعدل		غير راضٍ مطلقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
92.0%	4.6	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	44.4%	4	55.6%	5	تعتبر بنود اتفاقيات شراكة زمزم المبرمة مع مؤسستي واضحة
88.0%	4.4	0.0%	0	0.0%	0	11.1%	1	33.3%	3	55.6%	5	تلتزم جمعية زمزم بجميع بنود اتفاقية الشراكة دون إخلال
92.0%	4.6	0.0%	0	0.0%	0	11.1%	1	22.2%	2	66.7%	6	تتجاوب وتتفاعل الجمعية مع مقترحات تطوير وتفعيل الشراكة
92.0%	4.6	0.0%	0	0.0%	0	11.1%	1	22.2%	2	66.7%	6	تتسم الاتفاقات والشراكات مع جمعية زمزم بالشفافية والوضوح
80.0%	4	0.0%	0	0.0%	0	44.4%	4	11.1%	1	44.4%	4	تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات
88.0%	4.4	0.0%	0	0.0%	0	11.1%	1	33.3%	3	55.6%	5	تحقق الشراكة مع جمعية زمزم الأهداف المتوقعة منها
92.0%	4.6	0.0%	0	0.0%	0	11.1%	1	22.2%	2	66.7%	6	أشجع غيري من الجهات علي التعامل مع الجمعية مستقبلاً
94.0%	4.7	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	33.3%	3	66.7%	6	أطلع إلى تجديد واستمرار الشراكة مع الجمعية مستقبلاً
90.0%											المتوسط الحسابي النسبي	

### النسبة المئوية لرضا الشركاء (عينة الاستطلاع) عن شراكتهم مع زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن متوسط معدل الرضا النسبي في جميع مفردات محور الرضا لدى الشركاء كانت (90.0%)، وهي نسبة إيجابية وتشكل ثمرة جهود ومؤشر على نجاح زمزم في إدارة الشراكات من خلال تلبية تطلعات الشركاء والتعاون معهم وتحفيزهم من خلال توضيح الأهداف والأدوار الخاصة بكل شريك.

وقد جاءت أعلى مفردة في محور رضا الشركاء (أُتطلع إلى تجديد واستمرار الشراكة مع الجمعية مستقبلاً) بنسبة (94.0%) وهي نسبة مرضية جداً حيث إن الشركاء يتطلعون إلى استمرار الشراكة مع زمزم، ولكن يلاحظ قلة الاستجابات على هذا الاستطلاع من الشراكات مع زمزم التي عمرها أكبر من (6) سنوات.

وجاءت مفردة (تعتبر بنود اتفاقيات شراكة زمزم المبرمة مع مؤسستي واضحة) ومفردة (تتجاوب وتتفاعل الجمعية مع مقترحات تطوير وتفعيل الشراكة) ومفردة (تتسم الاتفاقات والشراكات مع جمعية زمزم بالشفافية والوضوح) ومفردة (أشجع غيري من الجهات على التعامل مع الجمعية مستقبلاً) على التوالي بنسبة (92.0%)، وهي نسبة ممتازة تشير إلى مدى رضا الشركاء عن وضوح البنود والاتفاقيات ورضاهم عن تجاوب زمزم مع مقترحاتهم ووجود شفافية ووضوح في بناء الشراكات معها.

وجاءت مفردة (تلتزم جمعية زمزم بجميع بنود اتفاقية الشراكة دون إخلال) ومفردة (تحقق الشراكة مع جمعية زمزم الأهداف المتوقعة منها) على التوالي بنسبة (88.0%)، وهي نسبة أيضاً جيدة جداً وتشير إلى أن الشركاء راضين عن متحققات الشراكة المبرمة مع زمزم وهي مؤشر على نجاح التعاون بين الشركاء وفاعلية المشروعات في تحقيق الآثار المرجو منها.

وجاءت مفردة (تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات) بنسبة (80.0%)، وهي نسبة مرضية، وتشير إلى أن التقنية المستخدمة في زمزم احترافية ومواكبة للتطورات الحديثة، مما يجذب الشركاء الذين يبحثون عن مؤسسات ومنظمات ذات كفاءة عالية، لبناء علاقات قوية وممتينة بينها وبين الشركاء مما يسهل عملية التواصل والتعاون معاً.

## سادساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا الشركاء لعام 2023 فإن أهم التوصيات التي يمكن استخلاصها كالتالي:

1. تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس تتوافق مع أهداف الشركاء المحتملين، وبناء رؤية مشتركة تجمع بين أهداف الجمعية وأهداف الشركاء.
2. الاستفادة من العلاقات القائمة مع الشركاء الحاليين، والعمل على استمرارية الشراكة معهم وتوسيع الشبكة لجذب شركاء آخرين.
3. العناية بالجوانب التقنية التي تسهل للشركاء التواصل والتعاون مع زمزم، على ضوء الانخفاض النسبي في رضاهم عن تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات مقارنة ببقية مفردات الاستطلاع.
4. الحرص على توسيع الشراكات في مدن منطقة مكة المكرمة، وعدم تركيزها على مدينة جدة.
5. إبراز رضا الشركاء عن شراكاتهم مع زمزم والاستفادة منها في جانب التسويق والدعم.

## سابعاً: أداة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life



**استطلاع قياس رضا شركاء زمزم لعام 2023م**

شركاءنا في الأجر  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
سعيًا منا في جمعية زمزم إلى تقوية أواصر التعاون معكم، ودعم أهداف مخرجات استراتيجيتنا بما يحقق أهدافنا  
المشتركة، نامل منكم التكرم بتعبئة هذا الاستبيان القصير.  
شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

---

**\*1. قطاع العمل.**

القطاع الحكومي

القطاع الخاص

القطاع الأهلي (الخيري)

**\*2. المدينة.**

جدة

مكة المكرمة

الطائف

القنفذة

**\*3. عدد سنوات الشراكة.**

سنة أو أقل

من سنتان – 5 سنوات

من 6 سنوات – 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

### مستويات الرضا عن الشراكة مع زمزم

\*4.. تعتبر بنود اتفاقيات شراكة زمزم المبرمة مع مؤسستي واضحة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*5.. تلتزم جمعية زمزم بجميع بنود اتفاقية الشراكة دون إخلال

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*6.. تتجاوب وتتفاعل الجمعية مع مقترحات تطوير وتفعيل الشراكة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*7.. تتسم الاتفاقات والشراكات مع جمعية زمزم بالشفافية والوضوح

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*8.. تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*9.. تحقق الشراكة مع جمعية زمزم الأهداف المتوقعة منها

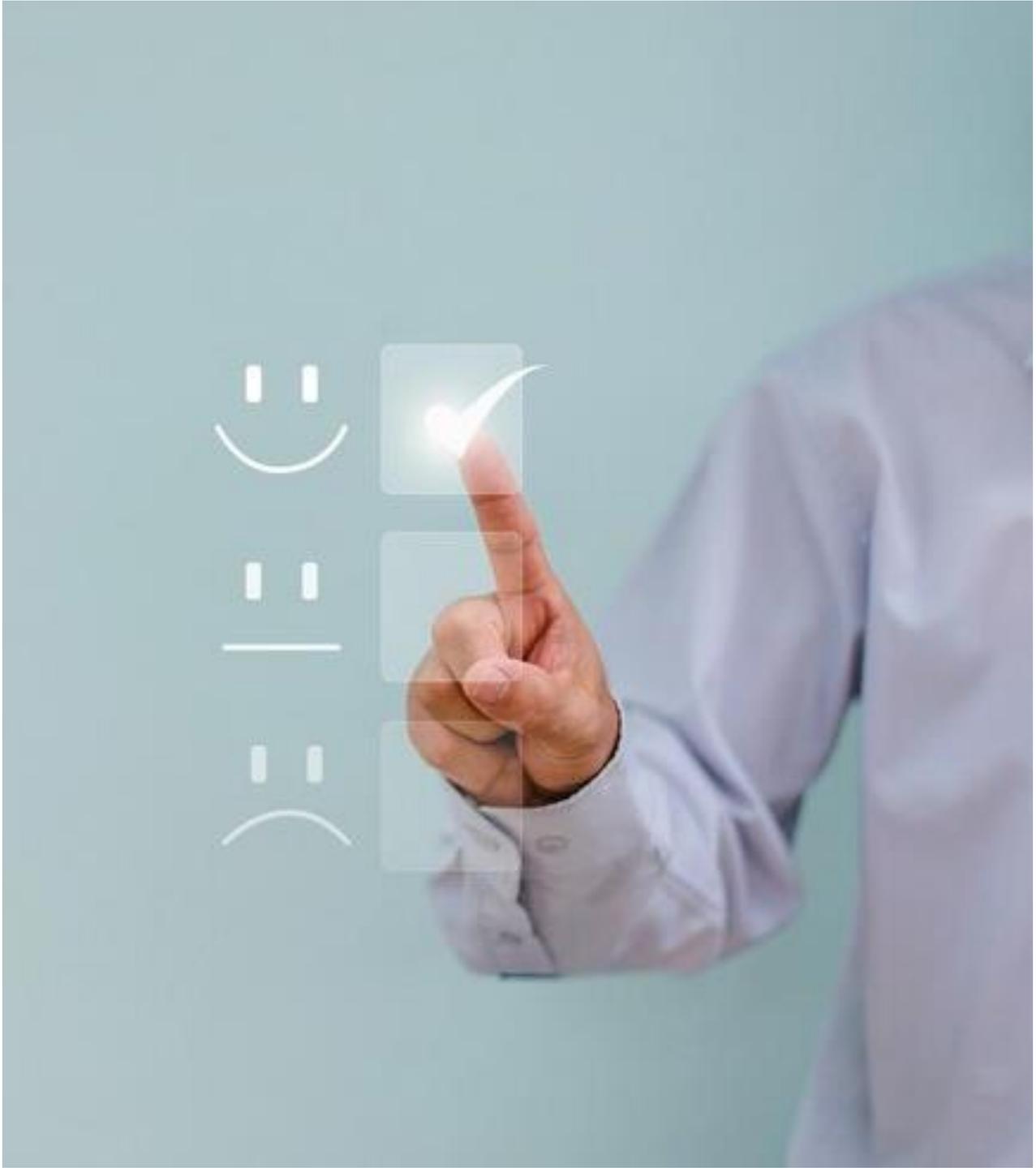
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*10.. أشجع غيري من الجهات على التعامل مع الجمعية مستقبلاً

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

\*11.. أنطلع إلى تجديد واستمرار الشراكة مع الجمعية مستقبلاً

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				



تقرير استطلاع قياس رضا  
الداعمين والمتبرعين  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات

٨٦	أولاً: مقدمة
٨٦	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
٨٧	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
٨٧	مشكلة الاستطلاع
٨٧	أهداف الاستطلاع
٨٧	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٨٧	منهجية الاستطلاع
٨٧	مجتمع الاستطلاع والعينة
٨٧	أداة الاستطلاع
٨٨	الإجراءات التنفيذية
٨٨	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٨٨	خامساً: نتائج الاستطلاع
٨٨	نتائج البيانات العامة للداعمين والمتبرعين في زمزم
٨٨	الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير جهة التبرع
٨٩	الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب عدد مرات التبرع
٩٠	الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب الطرق التي يفضلونها للتبرع
٩٢	الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب البرامج والخدمات التي يفضلوا التبرع فيها
٩٣	الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب أفضل الطرق للتواصل معهم
٩٦	سادساً: أبرز احتياجات زمزم لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين من وجهة نظرهم
٩٦	سابعاً: أبرز المبادرات التي يرغب الداعمين والمتبرعين أن تنفذها زمزم في الفترة القادمة
٩٧	ثامناً: التوصيات
٩٨	تاسعاً: أداة الاستطلاع

## أولاً: مقدمة

تعد منظمات القطاع الثالث شريكاً مهماً في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة، حيث تساهم في تنفيذ العديد من المشاريع والبرامج التي تساعد في حل المشكلات المجتمعية، وتحسين جودة الحياة، والقيام بعمل إنساني نبيل يعود بالنفع على مجتمعاتنا من خلال الاستثمار الأفضل للموارد المتاحة و توجيه التبرع والدعم لمستحقه، حيث يُمكن من تحقيق أهداف القطاع النبيلة في خدمة المجتمع، وتقديم خدمات وبرامج وأنشطة تتراوح بين توفير الاحتياجات الأساسية للمحتاجين وتنفيذ مشاريع تنموية مستدامة وتمكين أفراد الفئات المستهدفة، وتحقيق أثر أكبر على المدى الطويل، مما يضمن استدامة الأثر الإيجابي الذي تحدثه مساهمة المتبرعين في تعزيز التنمية وتحقيق رفاهية المجتمع.

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا الداعمين والمتبرعين بشكل سنوي من أجل معرفة مدى رضاهم عن خدمات زمزم المقدمة لهم، وتحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التحسين، مما يحقق أثراً إيجابياً على تحسين جودة الخدمات المقدمة لمستفيدينا، وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020 ، وتم الأخذ أيضاً برأي الإدارة التنفيذية المعنية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا الداعمين والمتبرعين لعام 2023، لضمان تغطية جميع جوانب الاحتياج.

## ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

التبرع من خلال مكاتب  
زمزم التعريفية حصلت  
على أعلى نسبة للتبرع  
بنسبة  
**[%52.7]**

بلغت نسبة المستجيبين  
على هذا الاستطلاع من  
الداعمين والمتبرعين  
لزمزم (أفراد)  
**[%74.3]**

بلغ متوسط الرضا النسبي  
لمفردات محور الرضا  
**[%92.0]**

حصلت مفردة (أشعر  
بالرضا عن جودة الخدمات  
والبرامج الصحية التي  
تقدمها جمعية زمزم  
للمستفيدين) على أعلى  
نسبة رضا بنسبة  
**[%96.0]**

يفضل الداعمون  
والمتبرعون التواصل معهم  
من خلال البريد الإلكتروني  
بنسبة  
**[%100.0]**

يفضل **[%78.8]** من  
الداعمين والمتبرعين  
التبرع لأوقاف زمزم

## ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

### مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي (ما مدى رضا الداعمين والمتبرعين عن أنشطة وبرامج زمزم؟) ويتفرع عن هذا السؤال السؤالان الفرعيان التاليان:

1. ما أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين.
  2. ما أبرز المبادرات التي يرغبوا أن تنفذها الجمعية في الفترة القادمة؟
- وذلك للوصول إلى ما يعزز ضمان استمرار عطائهم، وبناء علاقة قوية معهم، والأخذ بتوصياتهم ومقترحاتهم لتطوير الخدمة المقدمة لهم.

### أهداف الاستطلاع

1. التعرف على رضا الداعمين والمتبرعين لزمزم.
2. التعرف على أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين
3. التعرف على أبرز المبادرات التي يرغبوا أن تنفذها الجمعية في الفترة القادمة

## رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي للداعمين والمتبرعين لزمزم عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من الداعمين والمتبرعين لزمزم لعام 2023، وقد تم استطلاع رأي عينة منهم (أفراد، رجال أعمال، سيدات أعمال، جهات أو مؤسسات مانحة) حول مختلف جوانب الخدمات التي تقدمها زمزم وطرق التواصل معهم والبرامج التي يفضلونها للتبرع، وذلك لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (622) داعم ومتبرع (ذكور/إناث).

### أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مختلطة (أسئلة مفتوحة، ومغلقة) مكونة من ثلاثة محاور:

1. محور الرضا ويتضمن (4) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا الداعمين والمتبرعين.
2. محور احتياجات الداعمين والمتبرعين من زمزم لتطوير منظومة العمل.
3. محور المبادرات التي يرغبون أن تنفذها زمزم في الفترة القادمة.

## الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

1. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
2. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
3. إعداد الخطة الزمنية.
4. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
5. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
6. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.
7. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.
8. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
9. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع الإدارة المعنية.
10. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

## الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الثالث من العام 2024.

## خامساً: نتائج الاستطلاع

اشتمل استبيان استطلاع قياس رضا الداعمين والمتبرعين ، على بيانات عامة تمثلت في:

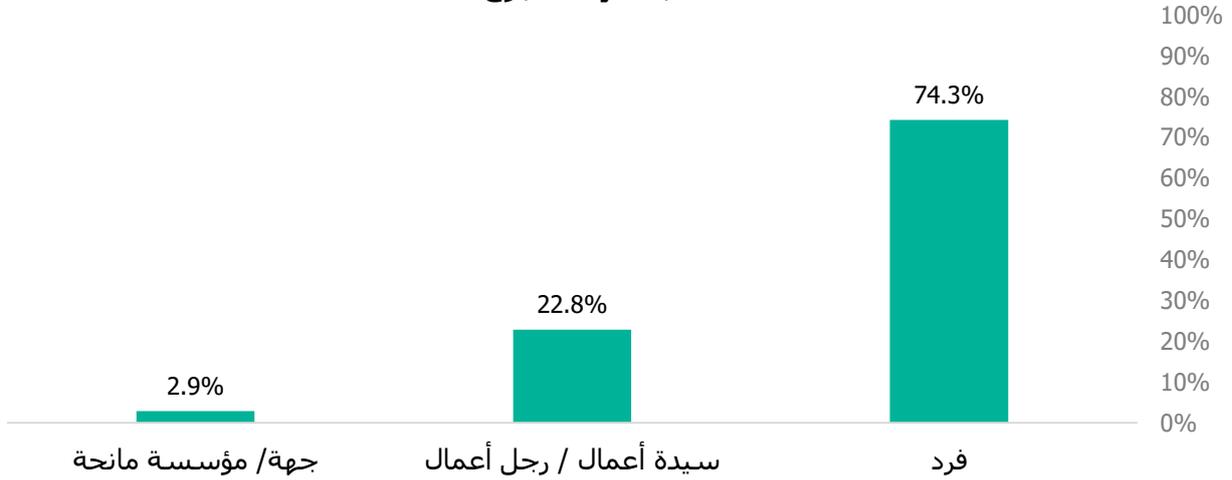
- جهة التبرع (فرد، سيدة أعمال، رجل أعمال، جهة/مؤسسة مانحة).
  - عدد مرات التبرع
  - أفضل طرق التبرع المناسبة لهم
  - البرامج والخدمات التي يرغبوا في التبرع فيها
  - أفضل الطرق والوسائل التي يفضلوا التواصل معهم من خلالها
- بالإضافة إلى محور الرضا الذي تضمن (4) مفردات غطت جوانب خدمات زمزم التي تقدمها وتعاملها معهم والتي لها أثر على رضاهم فيها.

## نتائج البيانات العامة للداعمين والمتبرعين في زمزم

الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير جهة التبرع

جهة التبرع	التكرار	%
فرد	462	74.3%
سيدة أعمال / رجل أعمال	142	22.8%
جهة/ مؤسسة مانحة	18	2.9%
المجموع	622	100%

### التوزيع النسبي للداعمين والمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب جهة التبرع



نلاحظ من الرسم السابق بأن نسبة المجيبين الأكثر على هذا الاستطلاع كانت من نصيب فئة الأفراد حيث بلغت نسبتهم إلى العدد الكلي (74.3%)، وهذا يعزى إلى كثرة المتبرعين من الأفراد بالإضافة إلى تفاعلهم مع استطلاعات زمزم، وهذا يعطي انطباعاً إيجابياً عن وجود ثقة كبيرة من قبل أفراد المجتمع في زمزم وبرامجها ومبادراتها وأهدافها، وأن سمعتها الذهنية في المجتمع جيدة مما شكل لها قاعدة عريضة من الداعمين والمتبرعين تؤمن بمشروعها وتساهم فيه بشكل مباشر.

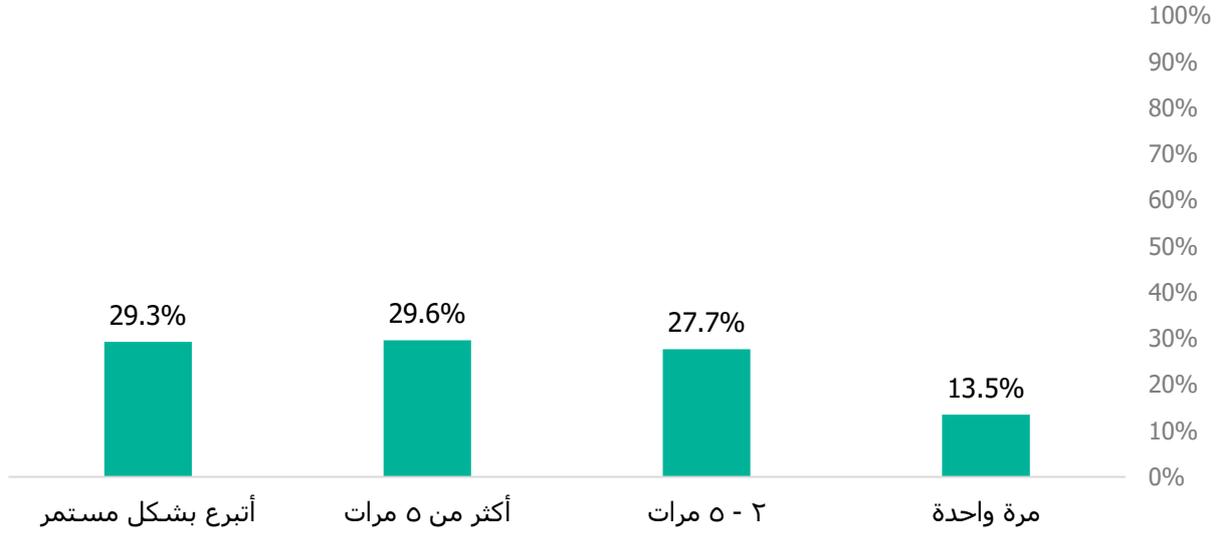
وجاءت نسبة من استجابوا من المتبرعين والداعمين من فئة (سيدة أعمال/ رجل أعمال) (22.8%)، وهذه النسبة مؤشر مهم لزمزم على وجود عدد جيد من المتبرعين والداعمين (سيدة أعمال / رجل أعمال)، واستجابتهم وتفاعلهم مع استطلاعات زمزم وبرامجها.

وجاءت نسبة من استجابوا من (جهة/ مؤسسة مانحة) (2.9%)، وهي تعد نسبة أقل نسبة تفاعل مع الاستجابة على هذا الاستطلاع، لكنها إذا ما قورنت بعدد المؤسسات المانحة الموجود حالياً فإن العدد المستجيب (18) مؤسسة مانحة يعد عدداً مناسباً جداً، لا سيما ونحن نتحدث عن المتبرعين في عام واحد 2023.

### الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب عدد مرات التبرع

عدد مرات التبرع	التكرار	%
مرة واحدة	84	13.5%
2-5 مرات	172	27.7%
أكثر من 5 مرات	184	29.6%
أتبرع بشكل مستمر	182	29.3%
المجموع	622	100%

### التوزيع النسبي للداعمين والمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب عدد مرات التبرع



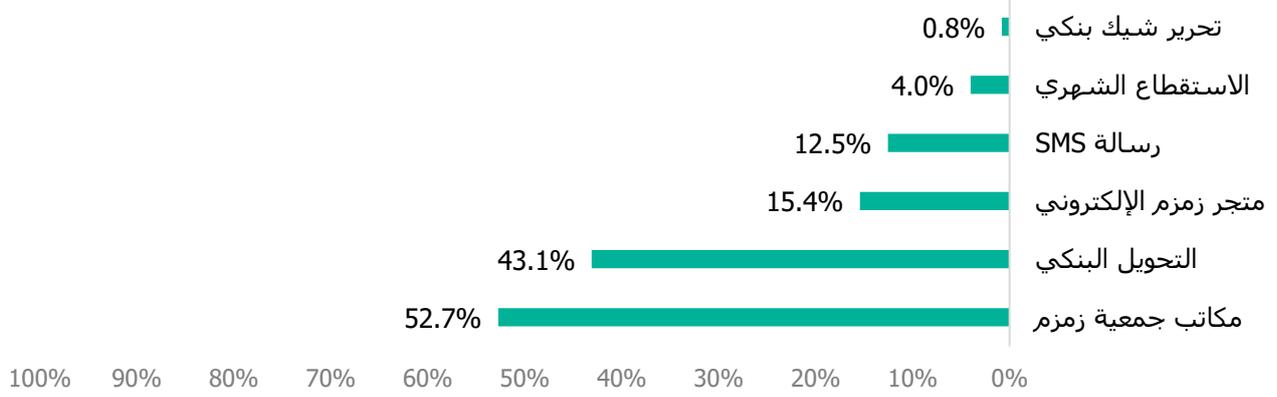
نلاحظ من الرسم السابق أن نسبة من تبرع مرة واحدة لزمزم كانت (13.5%) ومن خلال بناء علاقات قوية مع المتبرعين وتحسين التواصل معهم، يمكن للجمعية تحويل المتبرعين لمرة واحدة إلى متبرعين منتظمين.

وجاءت نسبة من تبرعوا (2-5 مرات) (27.7%) ومن تبرعوا (أكثر من 5 مرات) (29.6%) ومن كان تبرعهم بشكل مستمر (أتبرع بشكل مستمر) (29.6%) وهي نسب تكاد تكون متقاربة وهي مؤشر إيجابي ومرضي مما يعني أن غالبية المتبرعين المتكررين يجدون دافعاً لتكرار التبرع في زمزم مما يشجعهم على الاستمرار في الدعم، والتبرع لبرامجها، ومبادراتها، وأنشطتها.

### الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب الطرق التي يفضلونها للتبرع

طرق التبرع	التكرار	%
مكاتب جمعية زمزم	328	52.7%
التحويل البنكي	268	43.1%
متجر زمزم الإلكتروني	96	15.4%
رسالة SMS	78	12.5%
الاستقطاع الشهري	25	4.0%
تحرير شيك بنكي	5	0.8%

### النسبة المئوية للداعمين والمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب أفضل طرق التبرع لديهم



نلاحظ من الرسم السابق أن أفضل الطرق التي يفضل الداعمون والمتبرعون التبرع من خلالها هي كانت عن طريق (مكاتب جمعية زمزم)، حيث بلغت النسبة (52.7%)، مما يعني أهمية المكاتب التعريفية وأنها أفضل مصادر التبرع لزمزم، وعلى هذا فعلى زمزم العناية بمكاتبها التعريفية وعددها وتنوع أماكنها وتحسينها لاستقطاب وجذب مزيد من المتبرعين.

وجاءت نسبة من يفضلون الدعم والتبرع من خلال (التحويل البنكي) (43.1%)، وهذا يعني أن شريحة كبيرة نسبياً تشعر بالراحة والأمان من خلال التحويل البنكي بشكل مباشر وإنها بالنسبة لعدد كبير من المتبرعين هي الطريقة الأكثر فعالية لتبرعهم وأنها طريقة آمنة دون الحاجة إلى مشاركة معلوماتهم الشخصية، من أجل ذلك على زمزم أن تسعى إلى تبسيط عملية التحويل وأن تكون أرقام الحسابات البنكية التي يتم توفيرها للمتبرعين واضحة وسهلة التذكر و توفير خيارات متعددة للتحويل البنكي، وتبسيط الضوء على مزايا التحويل البنكي، مثل الأمان والسرعة والسهولة.

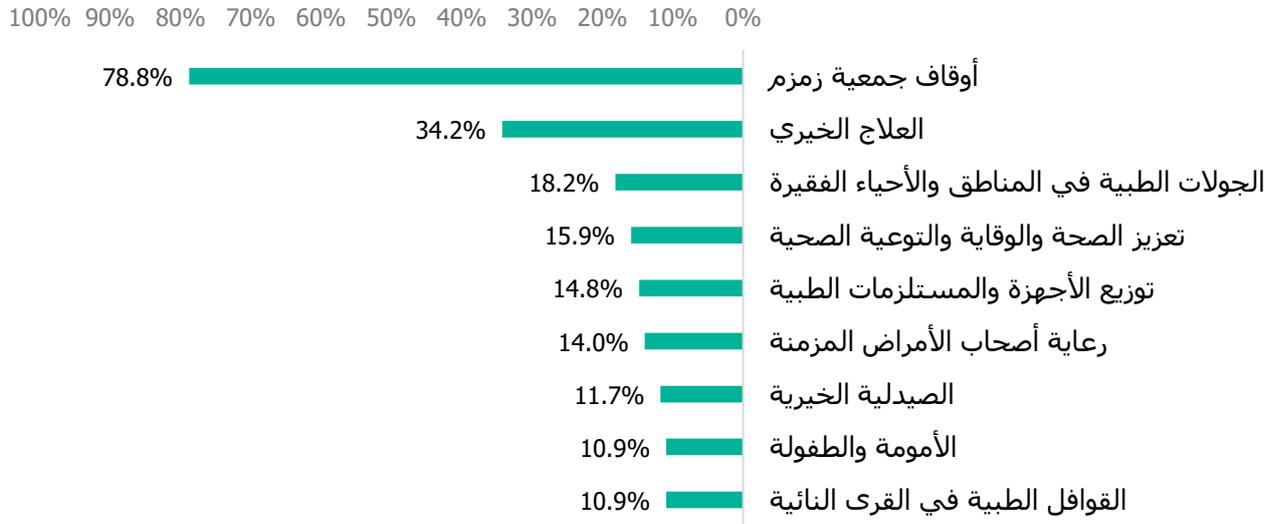
في حين كانت نسبة من يفضلون الدعم والتبرع من خلال (متجر زمزم الإلكتروني) (15.4%)، ومن خلال (رسالة SMS) بنسبة (12.5%)، وهي نسب متقاربة إلى حد ما، حيث أنها تحتاج إلى تعزيز هذه الطرق وذلك ببناء قاعدة بيانات شاملة ومتجددة للمتبرعين المحتملين، مع التركيز على الأشخاص المهتمين بقضايا الجمعية، والمتبرعين الحاليين، و ارسال رسائل SMS قصيرة وواضحة، مع التركيز على الفائدة الاجتماعية للتبرع في المجتمع وانعكاسها على المتبرع، واختيار الوقت الأنسب والأفضل للأرسال، وأيضاً تطوير وتحسين وتبسيط المتجر الإلكتروني، مع خطوات سلسلة للتبرع. وكانت طريقة التبرع عن طريق الاستقطاع الشهري بنسبة (4.0%) وهي نسبة منخفضة رغم أهمية هذه الطريقة من جهة أنها تعني تكرار التبرع بشكل دوري.

وفي ذيل القائمة جاءت طريقة التبرع عن طريق (تحرير شيك بنكي) بنسبة (0.8%)، هي نسب متدنية إلى حد ما ودون المستوى المطلوب، وقد يعزى السبب في هذا الضعف والتدني بهذه الطريقة إلى طبيعة التطور التكنولوجي والتغيرات في سلوك الداعم والمتبرع والاتجاه إلى سهولة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت أو الهواتف الذكية، حيث أصبحوا يرون أن تحرير الشيكات عملية أقل شيوعاً وأكثر تعقيداً بالنسبة للكثيرين، لذلك يجب على زمزم أن تتكيف مع هذه التغيرات وأن تستفيد من توجه المتبرعين إلى استخدام الطرق الإلكترونية للتبرع.

## الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب البرامج والخدمات التي يفضلون التبرع فيها

%	التكرار	البرامج والخدمات الصحية التي يفضلون التبرع لها
78.8%	490	أوقاف جمعية زمزم
34.2%	213	العلاج الخيري
18.2%	113	الجولات الطبية في المناطق والأحياء الفقيرة
15.9%	99	تعزيز الصحة والوقاية والتوعية الصحية
14.8%	92	توزيع الأجهزة والمستلزمات الطبية
14.0%	87	رعاية أصحاب الأمراض المزمنة
11.7%	73	الصيدلية الخيرية
10.9%	68	الأمومة والطفولة
10.9%	68	القوافل الطبية في القرى النائية

## النسبة المئوية للداعمين والمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب البرامج والخدمات الصحية التي يفضلون التبرع لها



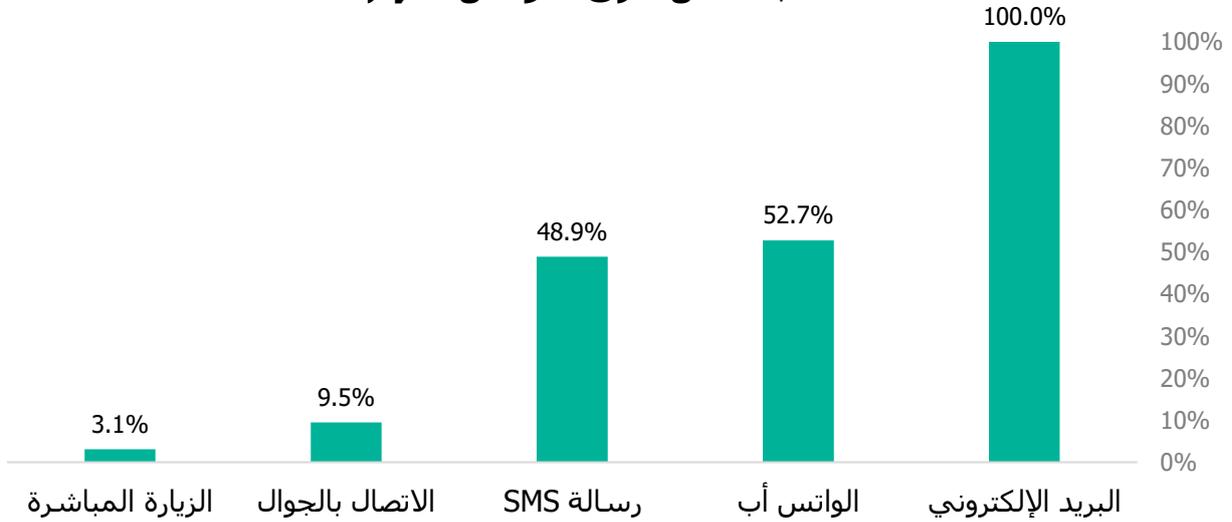
نلاحظ من الرسم السابق أن أعلى نسبة للخدمات والبرامج التي يرغب الداعمون والمتبرعون التبرع فيها هي (أوقاف جمعية زمزم) (78.8%)، وهي نسبة مرتفعة، وقد يعزى ذلك إلى أنهم يعتبروا الأوقاف بمثابة ضمان استمراري للعمل الخيري، حيث يتم استثمار أصل الوقف وتحويل ريعه بشكل مستمر لدعم المشاريع والبرامج والأنشطة في زمزم، مما يضمن استمرارية العمل الخيري وجاءت نسبة للخدمات والبرامج التي يرغب الداعمون والمتبرعون التبرع فيها لـ (العلاج الخيري) (34.2%)، ويدل على أن برنامج العلاج الخيري يحظى بشعبية كبيرة بين الداعمين والمتبرعين، وأنهم يرون فيه حاجة ملحة تستحق الدعم، كونه أحد أهم البرامج التي تهتم بها زمزم، وأنها تقدم خدمات علاجية من خلاله لأفراد المجتمع.

أما نسبة باقي البرامج التي يرغب الداعمين والمتبرعين التبرع فيها مثل (تعزيز الصحة والوقاية والتوعية الصحية، توزيع الأجهزة والمستلزمات الطبية، رعاية أصحاب الأمراض المزمنة، الصيدلية الخيرية، الأمومة والطفولة، القوافل الطبية في القرى النائية) وقد تراوحت نسبها بين (15.9% - 10.9%) وهي نسب متقاربة إلى حد ما يدل هذا التنوع التوزيع المتقارب في الدعم والتبرع لهذه البرامج على أن الداعمين والمتبرعين يدركون أن الاحتياجات المجتمعية متنوعة ومتشابكة، وأن دعم برنامج واحد لا يكفي لتحقيق التغيير المنشود، بل يتطلب دعمًا متوازنًا لجميع الجوانب، مما يعكس رؤيتهم الشاملة لأعمال زمزم الخيرية.

### الداعمون والمتبرعون (عينة الاستطلاع) حسب أفضل الطرق للتواصل معهم

أفضل طرق التواصل مع الداعمين	التكرار	%
البريد الإلكتروني	622	100.0%
الواتس أب	328	52.7%
رسالة SMS	304	48.9%
الاتصال بالجوال	59	9.5%
الزيارة المباشرة	19	3.1%

### النسبة المئوية للداعمين والمتبرعين (عينة الاستطلاع) حسب أفضل طرق التواصل معهم



نلاحظ من الرسم السابق أن طريقة التواصل التي حصلت على أعلى نسبة تفضيل لدى الداعمين والمتبرعين كانت عن طريق (البريد الإلكتروني) (100.0%) وهي نسبة مرتفعة جداً وهذه النسبة العالية تعطينا انطباعاً على أهمية التواصل من خلال البريد الإلكتروني وهي فرصة ذهبية لزمزم لتعزيز علاقتها مع المتبرعين وتحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية من خلال تصميم جذاب لرسائل البريد الإلكتروني تتناسب مع كل شريحة من الداعمين والمتبرعين، مع التركيز على المشاريع والمبادرات والأهداف والبرامج التي تهمهم بشكل خاص، من أجل زيادة عدد الداعمين والمتبرعين وتعزيز التواصل معهم، وبالتالي يؤدي تحقيق أهداف وبرامج ومبادرات زمزم بشكل أفضل.

وجاءت الطريقة الثانية المفضلة لدى الداعمين والمتبرعين للتواصل معهم من خلال (الواتس أب) بنسبة (52.7%) وهي نسبة عالية ويعزى ذلك إلا أن الواتس أب تطبيق سهل الاستخدام ومتاح على معظم الأجهزة الذكية، وأسرع وأكثر مباشرة، وغالباً ما يفضل الأجيال الشابة تطبيقات المراسلة الفورية مثل واتس أب للتواصل، ويفتح مجالاً أوسع لتبادل المعلومات بشكل أكثر فعالية، ووسيلة تواصل فورية وشخصية ذات خصوصية، مما يجعل المتبرعين يشعرون بمزيد من الارتباط والأمان في التواصل مع زمزم بكل قضاياها بشكل أكثر فعالية.

وجاءت الطريقة الثالثة المفضلة لدى الداعمين والمتبرعين للتواصل معهم من خلال (رسالة SMS) بنسبة (48.9%) وهي نسبة عالية أيضاً وتعزى إلى أن الرسائل النصية تصل بشكل فوري إلى المتلقي بغض النظر عن مكان وجوده أو نوع الجهاز الذي يستخدمه، وعلى زمزم أن تستغل وتستفيد من تفعيل هذه القناة للتواصل من خلال استخدام الرسائل النصية لتذكير المتبرعين السابقين بالحملات الجديدة أو بمواعيد التبرع المتكرر أو بنوع الدعم المراد توفيره من قبلهم للحالات الحرجة لديها.

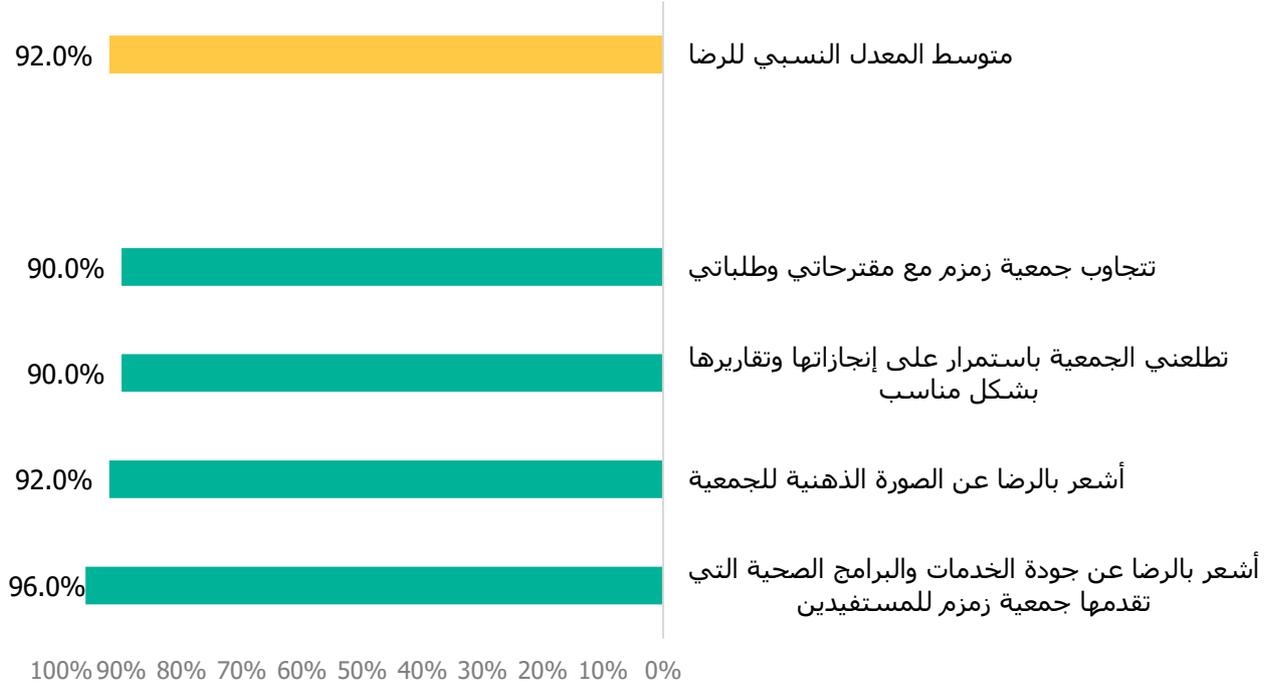
وجاءت الطريقة الرابعة والخامسة المفضلة لدى الداعمين والمتبرعين للتواصل معهم من خلال (الاتصال بالحوال) بنسبة (9.5%) والطريقة المفضلة الخامسة للتواصل معهم (الزيارة المباشرة) بنسبة (3.1%)، وهي نسب منخفضة إلى حد ما، مما يشير إلى تغير سلوك الداعمين والمتبرعين بشكل عام، حيث يفضلون التواصل الرقمي في جميع جوانب حياتهم، وعلى زمزم أن تتكيف مع التغيرات الرقمية، وتستثمره في بناء علاقات قوية مع داعميها ومتبرعيها عبر القنوات الرقمية السابق ذكرها.

## نتائج تحليل بيانات محور رضا (عينة الاستطلاع) الداعمين والمتبرعين عن أنشطة وبرامج زمزم

تضمن استبيان استطلاع قياس رضا الداعمين والمتبرعين على محور الرضا الذي تضمن (4) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضاهم، وكانت النتائج كالتالي

متوسط المعدل		غير موافق إطلاقاً		غير راض		محايد		راض		راض جداً		المفردات
النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
96.0%	4.8	0.0%	0	0.2%	1	4.2%	26	15.9%	99	79.7%	496	أشعر بالرضا عن جودة الخدمات والبرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للمستفيدين
90.0%	4.5	0.0%	0	2.1%	13	12.4%	77	19.0%	118	66.6%	414	تطلعني الجمعية باستمرار على إنجازاتها وتقريرها بشكل مناسب
90.0%	4.5	0.0%	0	0.5%	3	13.3%	83	18.8%	117	67.4%	419	تتجاوز جمعية زمزم مع مقترحاتي وطلباتي
92.0%	4.6	0.0%	0	0.0%	0	5.8%	36	24.9%	155	69.3%	431	أشعر بالرضا عن الصورة الذهنية للجمعية
92.0%												متوسط المعدل النسبي للرضا

### النسبة المئوية لمستوى رضا (عينة الاستطلاع) الداعمين والمتبرعين عن أنشطة وبرامج زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن المتوسط النسبي لمعدل الرضا لجميع مفردات محور الرضا لدى الداعمين والمتبرعين كان (92.0%)، وتعكس هذه النسبة مستوى عالٍ من الثقة التي يضعها الداعمون والمتبرعون في زمزم من خلال مبادراتها وأنشطتها وبرامجها مما يعزز العلاقة بينها وبينهم، وهذا يتضح من خلال مفردات محور الرضا (4) مفردات والتي جاءت كالتالي:

حيث جاءت أعلى نسبة لمفردة في محور رضا للداعمين والمتبرعين (أشعر بالرضا عن جودة الخدمات والبرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للمستفيدين) بنسبة (96.0%) وهي نسبة ومرتفعة، مما يعني أن الداعمين والمتبرعين يشعرون بجودة الخدمات التي تقدمها الجمعية، وأنهم يعتبرونها خياراً مناسباً للحصول للمستفيدين على الرعاية الصحية.

وجاءت مفردة (أشعر بالرضا عن الصورة الذهنية للجمعية) في المرتبة الثانية في أعلى نسبة رضا (92.0%)، مما يعكس نجاح زمزم في بناء علاقة قوية مع داعميها، من خلال الانطباع العام عن صورتها الذهنية التي بنتها بكسبها الثقة والمصداقية والشفافية في المجتمع.

وجاءت مفردة (تطلعني الجمعية باستمرار على إنجازاتها وتقاريرها بشكل مناسب) ومفردة (تتجاوب جمعية زمزم مع مقترحاتي وطلباتي) بنسبة (90.0%)، وهي نسبة مناسبة جداً وتدل على الممارسة الصحية والشفافية مما يعزز الثقة بين زمزم والداعمين ويسهم في تحقيق أهداف الجمعية على المدى الطويل.

## سادساً: أبرز احتياجات زمزم لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين من وجهة نظرهم

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس الداعمين والمتبرعين لعام 2023 فإن أهم الاحتياجات التي يرونها لتطوير منظومة التعامل معهم من وجهة نظرهم حسب الأكثر تكراراً كانت كالتالي:

ت	ما أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين من وجهة نظرك؟	التكرار
١	التواصل الفعال من خلال الوسائل التي يفضلونها الداعمين (تواصل مباشر، رسائل نصية، إيميلات، ..الخ)	8
٢	إرسال تقارير دورية عن المبادرات الإنجازات والحالات التي تحتاج للدعم	8
٣	زيادة النشر والتعريف بهوية ورسالة وقيم وأهدافها ومبادرات وبرامج زمزم في المجتمع عبر جميع وسائل التواصل الاجتماعي والتقليدية	7
٤	إرسال رسائل شكر وتحديثات حول الاحتياج من الدعم بحيث تكون مخصصة لكل متبرع بناء على اهتماماته	6
٥	زيادة عدد مكاتب التبرع وتنوع أماكنها	3
٦	استثمار وتفعيل الأوقاف	2
٧	تكثيف التركيز على البرامج الانسانية كالبرامج الصحية (الأمراض المزمنة، المستعصية، ..الخ)	2
٨	تحديد الحالات الأكثر احتياج والإعلان عنها	1
٩	نشر ومشاركة تفاصيل الحالات التي تحتاج للمساعدة والتي تم مساعدتها هي وسيلة فعالة جداً لتحفيز الناس على العطاء والتبرع	1

## سابعاً: أبرز المبادرات التي يرغب الداعمين والمتبرعين أن تنفذها زمزم في الفترة القادمة

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس الداعمين والمتبرعين لعام 2023 فإن أبرز المبادرات التي يرغبون بأن تنفذها زمزم في الفترة القادمة حسب الأكثر تكراراً، كالتالي:

ت	ما أبرز المبادرات التي ترغب أن تنفذها الجمعية في الفترة القادمة؟	التكرار
١	مبادرة عطاء وطن (حملات تبرع بالدم، برامج تطوعية، مبادرات مجتمعية، ..الخ)	35
٢	علاج الأمراض المستعصية (مرضى السرطان، الفشل الكلوي، ..الخ)	8
٣	الرعاية الصحية للأيتام	6
٤	عمل تطبيق خاص بالجمعية به جميع برامجها	1
٥	الرعاية الصحية لكبار السن	1
٦	الدعم الصحي للزوار بيت الله	1
٧	زيادة برامج وأنشطة الجمعية	1
٨	مستلزمات وأجهزة طبية	1
٩	عمل عيادات في المساجد للاهتمام بالمصلين من خلال قياس علاماتهم الحيوية (الضغط، السكر، درجة الحرارة، ..الخ)	1
١٠	عمل شراكة مع المراكز الطبية بنسبة تحمل عن المريض ويعطى له بطاقة دائمة من أجل علاجه	1
١١	زيادة العيادات المتنقلة في الأحياء الفقيرة	1

## ثامناً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا الداعمين والمتبرعين لعام 2023 فإن أهم التوصيات التي يمكن استخلاصها كالتالي:

1. على زمزم توثيق علاقتها والمحافظة على قوتها مع جميع شركائها، سواء كانوا أفراداً، أو سيدات ورجال أعمال، أو مؤسسات، أو جهات مانحة وخاصة المؤسسات والجهات المانحة وسيدات ورجال أعمال.
2. زيادة عدد مكاتب زمزم التعريفية وتنوع أماكنها وتحسينها لاستقطاب وجذب مزيد من المتبرعين.
3. بناء قاعدة بيانات شاملة ومتجددة للمتبرعين المحتملين، مع التركيز على الأشخاص المهتمين بقضايا الجمعية، والمتبرعين الحاليين.
4. الاهتمام بإرسال رسائل SMS قصيرة وواضحة، مع التركيز على الفائدة الاجتماعية للتبرع في المجتمع وانعكاسها على المتبرع، واختيار الوقت الأنسب والأفضل للإرسال.
5. تطوير وتحسين وتبسيط المتجر الإلكتروني، مع خطوات سلسلة للتبرع، واستخدام صور عالية الجودة لعرض المشاريع والبرامج والمبادرات التي، مما يزيد من جاذبية المتبرعين مع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لمتجر الإلكتروني.
6. تشجيع المتبرعين على استخدام الطرق الإلكترونية المتنوعة للتبرع.
7. على زمزم أن تزيد من تفعيل خدماتها وبرامجها من خلال النشر والإعلان عنها.
8. تفعيل جميع قنوات التواصل مع الداعمين والمتبرعين بكافة الطرق وخصوصاً البريد الإلكتروني والواتس أب ورسائل SMS.
9. زيادة النشر والتعريف بهوية ورسالة وقيم وأهدافها ومبادرات وبرامج زمزم في المجتمع عبر جميع وسائل التواصل الاجتماعي والتقليدية.
10. نشر ومشاركة تفاصيل الحالات التي تحتاج للمساعدة والتي تم مساعدتها هي وسيلة فعالة جداً لتحفيز الناس على العطاء والتبرع.

## تاسعاً: أداة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life

زمزم  
zmzm



استطلاع قياس رضا المتبرعين والداعمين لزمزم لعام 2023م

شركاءنا في لأجر  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
يسرنا في وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في جمعية زمزم مشاركتكم في تعبئة هذا الاستطلاع  
والتعرف على مدى رضاكم حول برامجنا وأنشطتنا الصحية.  
شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

**جنس المتبرع.1\***

فرد

سيدة أعمال / رجل أعمال

جهة/ مؤسسة مانحة

**عدد مرات التبرع.2\***

مرة واحدة

2 - 5 مرات

أكثر من 5 مرات

أتبرع بشكل مستمر

أفضل التبرع لزمزم عن طريق\*3\*

- مكاتب جمعية زمزم
- التحويل البنكي
- متجر زمزم الإلكتروني
- رسالة SMS
- الاستقطاع الشهري
- تحرير شيك بنكي
- أخرى (أذكرها)

البرامج والخدمات الصحية التي أفضل التبرع لها\*4\*

- العلاج الخيري
- أوقاف جمعية زمزم
- الأمومة والطفولة
- توزيع الأجهزة والمستلزمات الطبية
- الصيدلية الخيرية
- الجولات الطبية في المناطق والأحياء الفقيرة
- القوافل الطبية في القرى النائية
- رعاية أصحاب الأمراض المزمنة
- تعزيز الصحة والوقاية والتوعية الصحية

أفضل أن يتم التواصل معي عن طريق.5\*

- الواتس أب
- رسالة SMS
- الاتصال بالجوال
- البريد الإلكتروني
- الزيارة المباشرة

أشعر بالرضا عن جودة الخدمات والبرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للمستفيدين.6\*

راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض مطلقاً
<input type="radio"/>				

تطلعني الجمعية باستمرار على إنجازاتها وتقاريرها بشكل مناسب.7\*

راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض مطلقاً
<input type="radio"/>				

تتجاوب جمعية زمزم مع مقترحاتي وطلباتي.8\*

راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض مطلقاً
<input type="radio"/>				

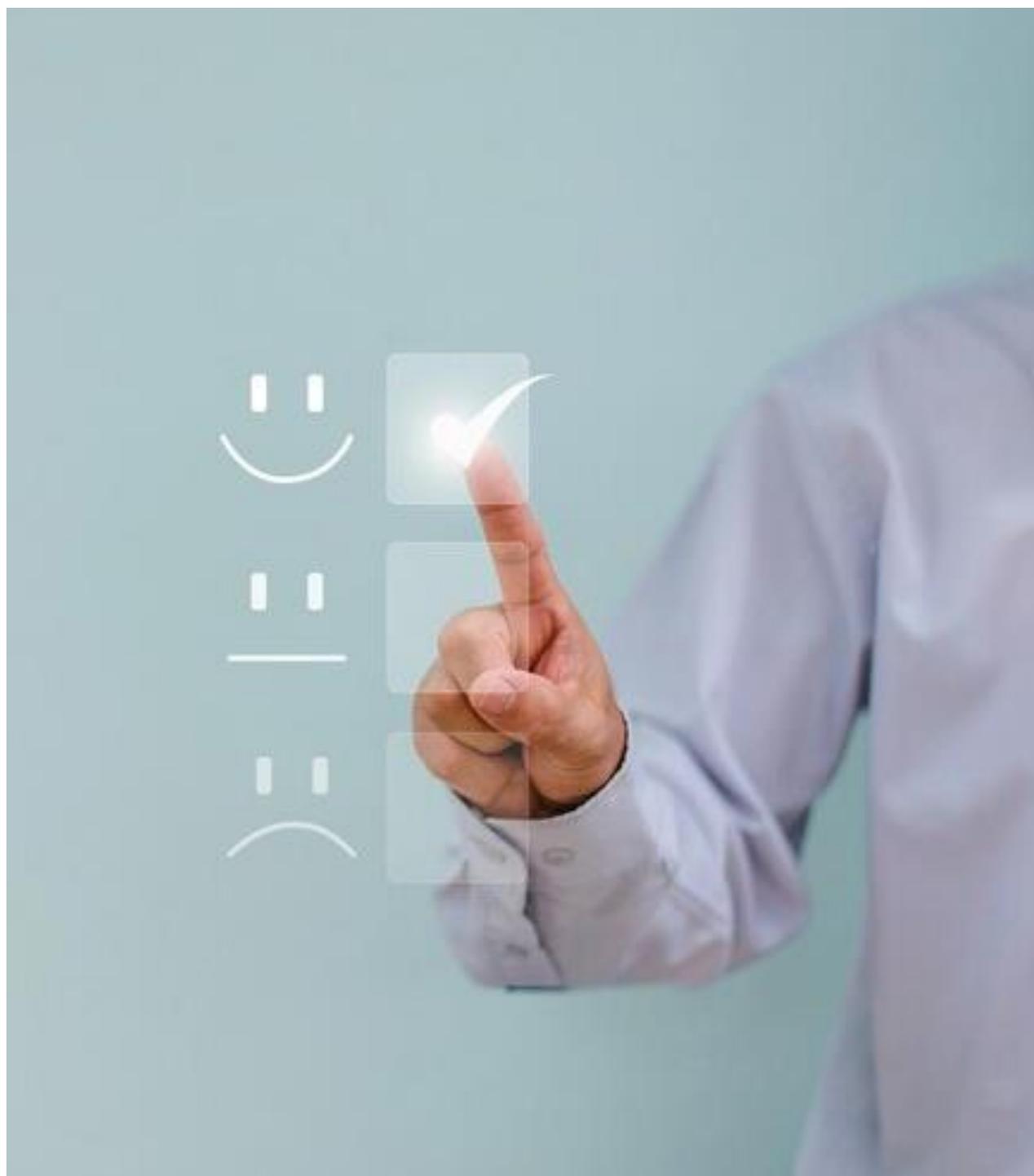
أشعر بالرضا عن الصورة الذهنية للجمعية.9\*

راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض مطلقاً
<input type="radio"/>				

10.

ما أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين من وجهة نظرك؟

11. ما أبرز المبادرات التي ترغب أن تنفذها الجمعية في الفترة القادمة؟



تقرير استطلاع قياس رضا  
أفراد المجتمع  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات

١٠٢	أولاً: مقدمة
١٠٢	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
١٠٢	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
١٠٤	مشكلة الاستطلاع
١٠٤	أهداف الاستطلاع
١٠٤	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
١٠٤	منهجية الاستطلاع
١٠٤	مجتمع الاستطلاع والعينة
١٠٤	أداة الاستطلاع
١٠٤	الإجراءات التنفيذية
١٠٥	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
١٠٥	خامساً: نتائج الاستطلاع
١٠٥	نتائج البيانات الأساسية للعاملين في زمزم
١٠٥	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير المنطقة الإدارية
١٠٦	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الجنس
١٠٧	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير المستوى التعليمي
١٠٨	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب العمر
١٠٩	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب القطاع الوظيفي
١١٠	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب معرفتهم ببرامج وأنشطة زمزم
١١٠	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الوسيلة التي يتم التعرف من خلالها على أخبار وأنشطة زمزم
١١١	وأنشطة زمزم
١١٣	نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا عن الخدمات والبرامج التي تقدمها زمزم
١١٥	سادساً: التوصيات
١١٦	سابعاً: أداة الاستطلاع

## أولاً: مقدمة

إن قياس رضا أفراد المجتمع ليس مجرد عملية روتينية، بل هو بمثابة مرآة تعكس صورة المنظمة الحقيقية في نظر المجتمع والصورة الذهنية لديهم عنها، وهو أداة تساعد المنظمات على فهم مدى تأثيرها الإيجابي أو السلبي في المجتمع، وتحديد نقاط القوة والضعف لديها، واتخاذ القرارات المناسبة لتحسين أدائها، مما يساهم في استثمار طويل الأمد يساعد في تحقيق النمو المستدام للمنظمة وزيادة تأثيرها الإيجابي على المجتمع.

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع بشكل سنوي من أجل تقييم أدائنا وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين، وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020 وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة التنفيذية لمضمون عبارات ومحاور استبانة قياس رضا أفراد المجتمع لعام 2023.

## ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

أعلى نسبة استجابة على هذا  
الاستطلاع كانت في منطقة مكة  
المكرمة  
[90.6%]

بلغ متوسط الرضا النسبي العام لأفراد  
المجتمع  
[88%]

بلغت نسبة استجابة افراد المجتمع  
الذين يعملون في القطاع الحكومي  
[51.4%]

بلغت نسبة استجابة الشباب للفئة  
العمرية (30 - 39 سنة)  
[42.6%]

حصلت مفردة (أشجع الناس على  
التبرع لجمعية زمزم) على أعلى نسبة  
رضا بمعدل  
[90.0%]

حصلت مفردة (أشجع الناس على  
الاستفادة من خدمات الجمعية) على  
أعلى نسبة رضا بمعدل  
[90.0%]

## ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

### مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي (ما مدى رضا أفراد المجتمع عن برامج وأداء زمزم؟) وذلك للوصول إلى ما يعزز الصورة الذهنية لزمزم من خلال تحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام والتطوير.

### أهداف الاستطلاع

التعرف على مدى رضا أفراد المجتمع عن برامج وأداء زمزم.

## رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي لعينة عشوائية من أفراد المجتمع عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من عينة عشوائية من أفراد المجتمع لعام 2023 حيث تم استطلاع رأي عينة من أفراد المجتمع حول مختلف جوانب مختلف الجوانب المتعلقة بزمزم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (667) فرد (ذكور/إناث). وقد تم طرح سؤال عن الاهتمام بمتابعة أخبار وأنشطة زمزم حيث تم استبعاد (74) من الذين لس لديهم اهتمام بها وتم قياس مستويات الرضا على أفراد المجتمع المتبقين من العينة وعددهم (593) فرد.

### أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من محور واحد (محور الرضا) يتضمن (8) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا أفراد المجتمع، وذلك لمعرفة مستويات رضاهم عن برامج وأداء زمزم في المجتمع.

### الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

1. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
2. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
3. إعداد الخطة الزمنية.
4. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
5. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
6. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.
7. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.

8. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
9. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع إدارة الشراكات.
10. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

## الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الثالث لعام 2024.

## خامساً: نتائج الاستطلاع

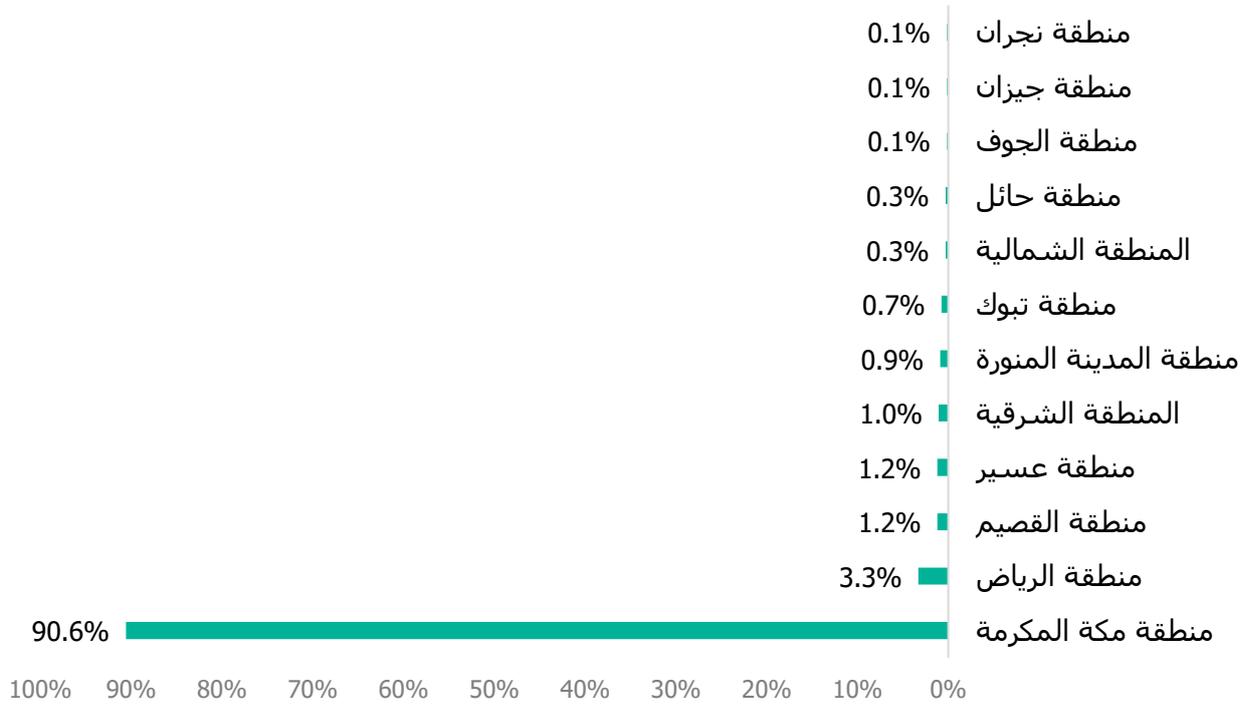
اشتمل استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع، على بيانات أساسية تمثلت في (المنطقة الإدارية، الجنس، المستوى التعليمي، العمر، القطاع الوظيفي)، بالإضافة إلى سؤال عن معرفتهم ببرامج وأنشطة زمزم، والوسيلة التي يتابعون يتعرفون فيها عن أخبار وأنشطة زمزم، بالإضافة أيضاً إلى محور الرضا الذي تضمن ثمان مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا أفراد المجتمع.

## نتائج البيانات الأساسية للعاملين في زمزم

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير المنطقة الإدارية

المنطقة الإدارية	التكرار	%
منطقة مكة المكرمة	604	90.6%
منطقة الرياض	22	3.3%
منطقة القصيم	8	1.2%
منطقة عسير	8	1.2%
المنطقة الشرقية	7	1.0%
منطقة المدينة المنورة	6	0.9%
منطقة تبوك	5	0.7%
المنطقة الشمالية	2	0.3%
منطقة حائل	2	0.3%
منطقة الجوف	1	0.1%
منطقة جيزان	1	0.1%
منطقة نجران	1	0.1%
المجموع	667	100%

## التوزيع النسبي لـ (عينة الاستطلاع) حسب متغير المنطقة الإدارية

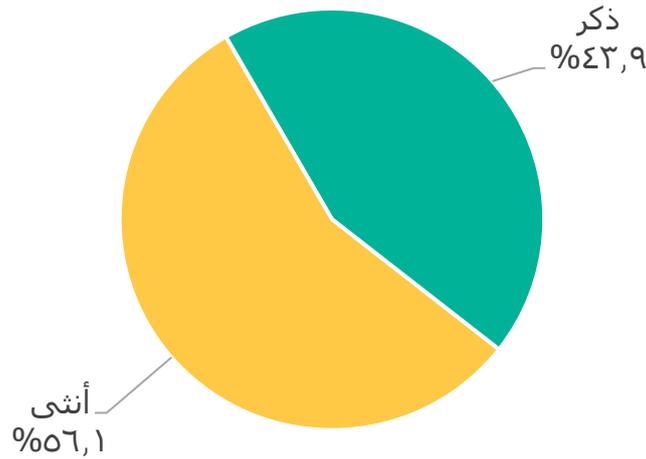


سجلت أعلى نسبة مشاركة على مستوى المناطق الإدارية بالمملكة لمنطقة مكة المكرمة حيث بلغت النسبة (90.6%)، ويمكن تفسير هذه النسبة المرتفعة بكون منطقة مكة المكرمة هي محل عمل زمزم، مما قد يكون له تأثير إيجابي على مستوى التفاعل مع الاستطلاع.

## أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	293	43.9%
أنثى	374	56.1%
المجموع	667	100%

### التوزيع النسبي لـ (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

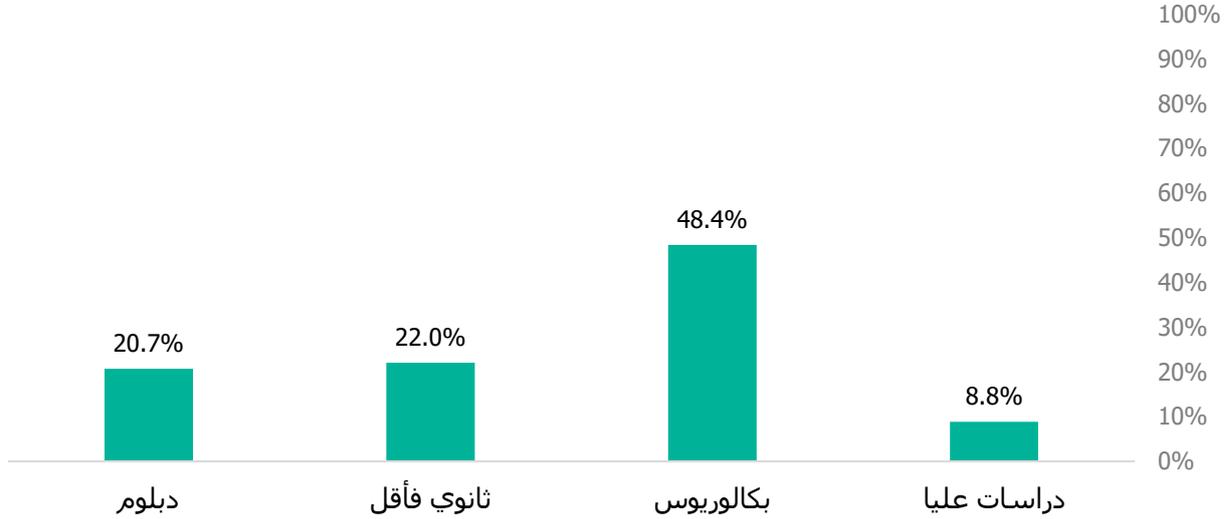


نلاحظ من الرسم السابق يمكن القول أن النسبتين متقاربتان نسبياً، ويشير إلى أن هناك مشاركة جيدة من كلا الجنسين.

### أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	%
دراسات عليا	59	8.8%
بكالوريوس	323	48.4%
ثانوي فأقل	147	22.0%
دبلوم	138	20.7%
المجموع	667	100%

## التوزيع النسبي لأفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير المستوى التعليمي

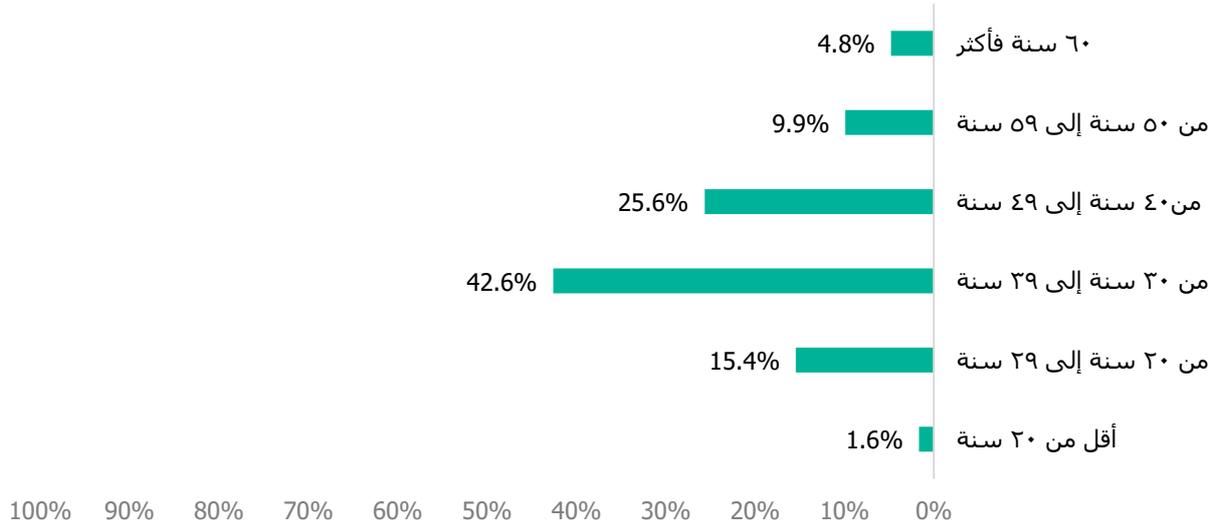


نلاحظ من الرسم السابق أن هناك تنوع بالمستويات التعليمية للمجيبين على استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع في جميع الفئات التعليمية، مما يجعل النتائج أكثر دقة وموثوقية، ويساعد في فهم أعمق للرأي العام، واتخاذ قرارات أكثر استنارة ويعكس هذا التنوع الصورة الحقيقية للرأي العام، حيث لا يعتمد على رأي فئة واحدة محددة.

## أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب العمر

العمر	التكرار	%
أقل من 20 سنة	11	1.6%
من 20 سنة إلى 29 سنة	103	15.4%
من 30 سنة إلى 39 سنة	284	42.6%
من 40 سنة إلى 49 سنة	171	25.6%
من 50 سنة إلى 59 سنة	66	9.9%
60 سنة فأكثر	32	4.8%
المجموع	667	100%

### التوزيع النسبي لـ (عينة الاستطلاع) حسب متغير العمر

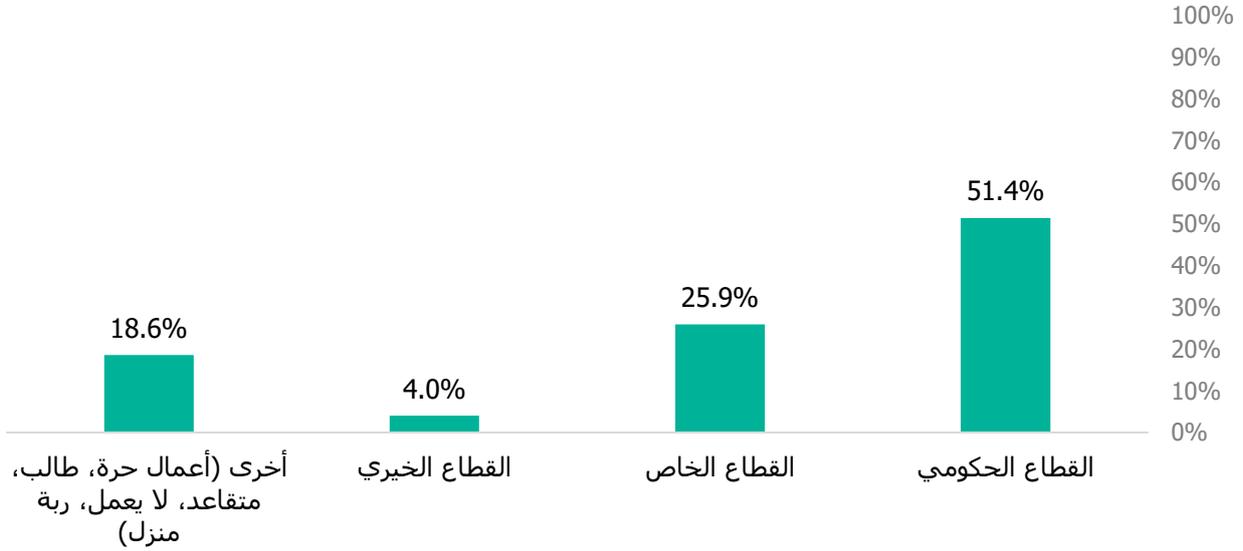


نلاحظ من الرسم السابق أن الفئات العمرية المشاركة الأكثر في استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع هي من الفئات الشبابية حيث بلغت النسبة للفئة العمرية (20-29) (15.4%)، والفئة العمرية (30-39) (42.6%)، والفئة العمرية (40-49) (25.6%)، وهو مؤشر إيجابي يدل على اهتمام الشباب بقضايا مجتمعهم ومستقبله ورغبتهم في المشاركة والتعبير عن آرائهم بما يعود بالنفع على مجتمعهم.

### أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب القطاع الوظيفي

القطاع الوظيفي	التكرار	%
القطاع الحكومي	343	51.4%
القطاع الخاص	173	25.9%
القطاع الخيري	27	4.0%
أخرى (أعمال حرة، طالب، متقاعد، لا يعمل، ربة منزل)	124	18.6%
المجموع	667	100%

### التوزيع النسبي لأفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير القطاع الوظيفي

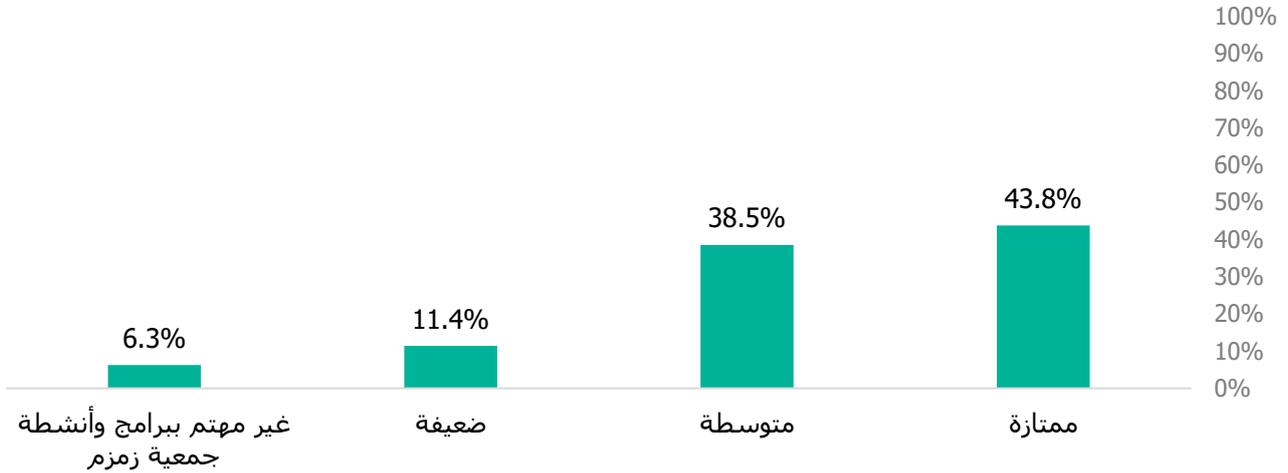


نلاحظ من الرسم السابق أن أكثر من نصف عينة المجتمع هم من القطاع الحكومي حيث بلغت النسبة (51.4) وجاء القطاع الخاص بنسبة (25.9%) أما القطاع الخيري (4.0%)، وهذا التنوع بين القطاعات المختلفة يعتبر قيمة مضافة من المعلومات التي يمكن الاستفادة منها بشكل كبير مما يجعل النتائج أكثر دقة وموثوقية، ويساعد في فهم أعمق للرأي العام.

### أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب معرفتهم ببرامج وأنشطة زمزم

المعرفة ببرامج وأنشطة زمزم	التكرار	%
ممتازة	292	43.8%
متوسطة	257	38.5%
ضعيفة	76	11.4%
غير مهتم ببرامج وأنشطة جمعية زمزم	42	6.3%
المجموع	667	100%

التوزيع النسبي أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع)  
حسب معرفتهم ببرامج وأنشطة زمزم

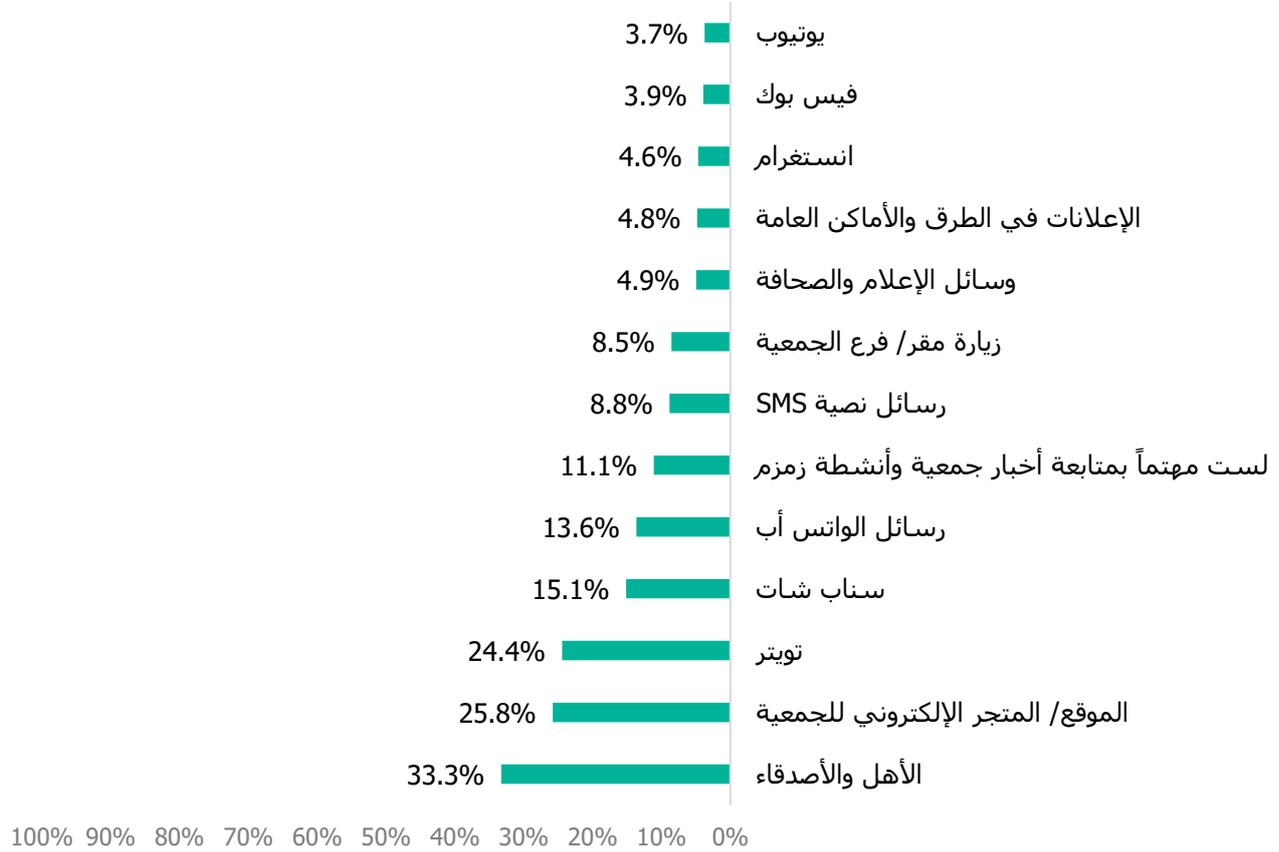


نلاحظ من الرسم السابق أن معرفة أفراد المجتمع ببرامج وأنشطة زمزم بدرجة (ممتازة) كانت نسبتهم (43.8%) ومن كانت معرفتهم ببرامج وأنشطة زمزم بدرجة (متوسطة) كانت نسبتهم (38.5%)، وهي نسب جيدة تشير إلى وعي مجتمعي بفعاليتها وأنشطتها وبرامجها من خلال الصورة ذهنية الإيجابية لديها، مما يعزز الثقة بها ويساهم في بناء علاقة قوية بينها وبين أفراد المجتمع.

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الوسيلة التي يتم التعرف من خلالها على أخبار وأنشطة زمزم

%	التكرار	الوسيلة التي يتم التعرف من خلالها على أخبار وأنشطة زمزم
33.3%	222	الأهل والأصدقاء
25.8%	172	الموقع/ المتجر الإلكتروني للجمعية
24.4%	163	تويتر
15.1%	101	سناپ شات
13.6%	91	رسائل الواتس أب
11.1%	74	لست مهتماً بمتابعة أخبار جمعية وأنشطة زمزم
8.8%	59	رسائل نصية SMS
8.5%	57	زيارة مقر/ فرع الجمعية
4.9%	33	وسائل الإعلام والصحافة
4.8%	32	الإعلانات في الطرق والأماكن العامة
4.6%	31	انستغرام
3.9%	26	فيس بوك
3.7%	25	يوتيوب

### النسبة المئوية لأفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الوسيلة التي يتم التعرف من خلالها على أخبار وأنشطة زمزم



نلاحظ من الرسم السابق تنوع الوسائل التي يتم التعرف من خلالها على أخبار وأنشطة زمزم من قبل أفراد المجتمع حيث كانت النسبة الأعلى لوسيلة الأهل والأصدقاء بنسبة (33.3%)، مما يعطي انطباع إيجابي ومؤشر الانتشار وسمعة زمزم الذهنية بين أفراد المجتمع.

وجاءت وسيلة (الموقع/ المتجر الإلكتروني للجمعية) بنسبة (25.8%)، مما يعني فعالية الموقع الإلكتروني أو المتجر الإلكتروني في الوصول إلى الجمهور المستهدف كأحد قنوات التواصل الرئيسية لزمزم، حيث يلعب دوراً هاماً في نشر أخبار وأنشطة زمزم بين أفراد المجتمع، وأن هناك فرصة كبيرة لتعزيز هذا الدور من خلال تطوير وتحسين الموقع والمتجر الإلكتروني.

وجاءت وسيلة (تويتر) بنسبة (24.4%)، وهي نسبة مقبولة وتحتاج تركيز لرفعها من خلال العمل على هذه المنصة المهمة مما يجعل زمزم قادرة على الوصول إلى جمهور واسع في وقت قصير وحشد الدعم للمبادرات المختلفة وبناء سمعة إيجابية لها فهي قناة فعالة لنشر الأخبار والمعلومات بسرعة وسهولة لدى أفراد المجتمع.

وجاءت وسيلة (سناب شات) بنسبة (15.1%)، وهي نسبة أيضاً تحتاج لمزيد من الجهد والعمل حيث إن هذه المنصة من المنصات الفاعلة والقادرة على الوصول إلى جمهور واسع في وقت قصير، مما

ينعكس إيجاباً على نشر أخبار وأنشطة زمزم زيادة السمعة الذهنية في المجتمع والانتشار من خلال التفاعلات عبر هذه المنصة المهمة.

وجاءت وسيلة (رسائل الواتس أب) بنسبة (13.6%)، وهي نسبة محدودة والعمل على رفع هذه النسبة من أجل استغلال هذه المنصة بشكل فعال لتعزيز السمعة الذهنية وحشد الداعمين، وزيادة التبرعات، وزيادة الوعي.

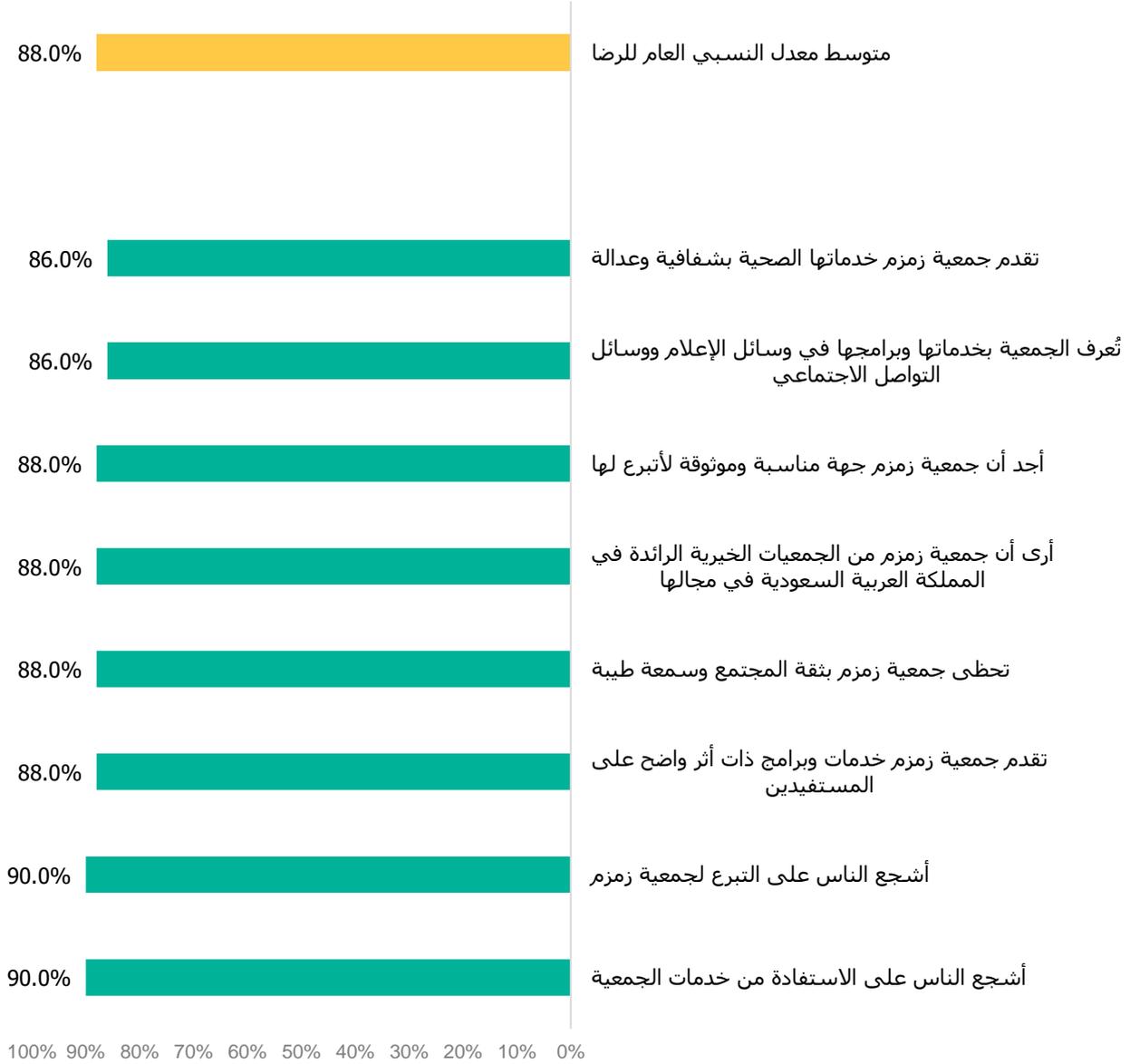
أما باقي المنصات (رسائل نصية SMS، زيارة مقر/ فرع الجمعية، وسائل الإعلام والصحافة، الإعلانات في الطرق والأماكن العامة، انستغرام، فيس بوك، يوتيوب) فقد جاءت نسبها ما بين (3.7% - 8.8%) وهي نسب متواضعة جداً في استغلال مثل هذه المنصات التي تعتبر أدوات قوية يمكن لزمزم استغلالها لنشر رسالتها، والتواصل مع جمهورها، وجذب التبرعات والدعم بشكل استراتيجي.

## نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا عن الخدمات والبرامج التي تقدمها زمزم

تضمن استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع على محور الرضا الذي تضمن (8) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضاهم، وكانت النتائج كالتالي:

العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
تقدم جمعية زمزم خدمات وبرامج ذات أثر واضح على المستفيدين	49.7%	295	37.3%	221	11.8%	70	1.0%	6	0.2%	1	88.0%
تحتوى جمعية زمزم بثقة المجتمع وسمعة طيبة	50.8%	301	37.6%	223	11.1%	66	0.5%	3	0.0%	0	88.0%
تُعرف الجمعية بخدماتها وبرامجها في وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي	47.4%	281	38.3%	227	11.3%	67	2.7%	16	0.3%	2	86.0%
أرى أن جمعية زمزم من الجمعيات الخيرية الرائدة في المملكة العربية السعودية في مجالها	49.6%	294	37.8%	224	12.0%	71	0.7%	4	0.0%	0	88.0%
أجد أن جمعية زمزم جهة مناسبة وموثوقة لأتبرع لها	53.1%	315	35.2%	209	11.1%	66	0.5%	3	0.0%	0	88.0%
تقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية بشفافية وعدالة	49.4%	293	35.2%	209	14.7%	87	0.7%	4	0.0%	0	86.0%
أشجع الناس على الاستفادة من خدمات الجمعية	55.1%	327	38.3%	227	6.2%	37	0.3%	2	0.0%	0	90.0%
أشجع الناس على التبرع لجمعية زمزم	56.7%	336	36.1%	214	5.9%	35	1.0%	6	0.3%	2	90.0%
متوسط النسبي لمعدل الرضا	88.0%										

### النسبة المئوية لمتوسط رضا أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) عن الخدمات والبرامج التي تقدمها زمزم



نلاحظ من الرسم السابق متوسط النسبي لمعدل الرضا في لجميع مفردات ومستويات محور الرضا لدى أفراد المجتمع كانت نسبته (88.0%)، وهي نسبة إيجابية لأداء زمزم من حيث رضا أفراد المجتمع عن أنشطتها وبرامجها وخدماتها، وبحسب مفردات المحور جاءت أعلى نسبة لمفردة (أشجع الناس على الاستفادة من خدمات الجمعية) و مفردة (أشجع الناس على التبرع لجمعية زمزم) على التوالي بنسبة (90.0%) وهي نسبة مرتفعة تعكس نجاح زمزم في كسب ثقة أفراد المجتمع ورضاهم، في جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية وكفاءتها في تلبية الاحتياجات، مما يشجعهم على الترويج بين الآخرين لجذب التبرع والدعم لها.

وجاءت مفردة (تقدم جمعية زمزم خدمات وبرامج ذات أثر واضح على المستفيدين) ومفردة (تحظى جمعية زمزم بثقة المجتمع وسمعة طيبة) ومفردة (أرى أن جمعية زمزم من الجمعيات الخيرية الرائدة في المملكة العربية السعودية في مجالها) ومفردة (أجد أن جمعية زمزم جهة مناسبة وموثوقة لأتبرع لها) على التوالي بنسبة (88.0%) وهي نسبة مناسبة جداً ومؤشر إيجابي على نجاح زمزم في تحقيق أهدافها وبناء سمعة طيبة.

وجاءت مفردة (تُعرف الجمعية بخدماتها وبرامجها في وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي) ومفردة (تقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية بشفافية وعدالة) على التوالي بنسبة (86.0%) وهي نسبة عالية ومرضية.

## سادساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع لعام 2023 فإن أهم التوصيات التي يمكن استخلاصها كالتالي:

1. الحرص على استغلال هذه المنصات (رسائل نصية SMS، زيارة مقر/ فرع الجمعية، وسائل الإعلام والصحافة، الإعلانات في الطرق والأماكن العامة، انستغرام، فيس بوك، يوتيوب) لنشر برامج وأنشطة زمزم، والتواصل مع جمهورها، وجذب التبرعات والدعم بشكل استراتيجي.
2. تطوير وتحسين الموقع/ المتجر الإلكتروني.
3. وضع خطط يمكن قياسها للاستفادة من السمعة الجيدة والصورة الذهنية لزمزم لدى أفراد المجتمع.
4. حضور المعارض والمناسبات المجتمعية لعرض خدمات الجمعية والتفاعل مع الجمهور.
5. بناء علاقات قوية مع وسائل الإعلام المحلية لنشر الأخبار والتقارير الإيجابية عن زمزم.
6. إصدار بيانات صحفية بشكل منتظم للإعلان عن الإنجازات والبرامج الجديدة.
7. زيادة المشاركة في برامج تلفزيونية وإذاعية للتحدث عن أهداف الجمعية وإنجازاتها.
8. استخدام الإعلانات المدفوعة على منصات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث للوصول إلى جمهور أوسع.
9. بناء قاعدة بيانات للمشاركين وإرسال رسائل إخبارية منتظمة لهم.

## سابعاً: أداة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life

زمزم  
zmzm

استطلاع قياس رأي أفراد المجتمع في زمزم لعام 2023م

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
لما لرأيك من أهمية كبيرة يسعدنا مشاركتك في تعبئة هذا الاستبيان الذي يهدف إلى التعرف على رأي المجتمع  
حول برامج وأنشطة جمعية زمزم الصحية،  
شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

\*1. المدينة

0 EDIT OPTIONS LOGIC MOVE COPY LIBRARY DELETE

مكة المكرمة

جدة

الطائف

القنفذة

الليث

أخرى (أذكرها)

\*2. الجنس

ذكر

أنثى

\*2. الجنس.

- ذكر  
 أنثى

\*3. المستوى التعليمي.

- دراسات عليا  
 بكالوريوس  
 دبلوم  
 ثانوي فأقل

\*4. العمر.

- أقل من 20 سنة  
 من 20 سنة إلى 29 سنة  
 من 30 سنة إلى 39 سنة  
 من 40 سنة إلى 49 سنة  
 من 50 سنة إلى 59 سنة  
 60 سنة فأكثر

\*5. القطاع الوظيفي.

- القطاع الحكومي  
 القطاع الخاص  
 القطاع الخيري  
 أخرى (أذكرها)

\*6. معرفتي ببرامج وأنشطة جمعية زمزم.

- ممتازة  
 متوسطة  
 ضعيفة  
 غير مهتم ببرامج وأنشطة جمعية زمزم

الوسيلة التي أتعرف من خلالها على أخبار وأنشطة جمعية زمزم\*7.

- لست مهتماً بمتابعة أخبار جمعية وأنشطة زمزم
- الموقع/ المتجر الإلكتروني للجمعية
- تويتر
- فيس بوك
- انستغرام
- يوتيوب
- سناب شات
- رسائل الواتس أب
- رسائل نصية SMS
- زيارة مقر/ فرع الجمعية
- وسائل الإعلام والصحافة
- الأهل والأصدقاء
- الإعلانات في الطرق والأماكن العامة
- أخرى (أذكرها)

مستويات رضا أفراد المجتمع عن الخدمات والبرامج التي تقدمها جمعية زمزم

تقدم جمعية زمزم خدمات وبرامج ذات أثر واضح على المستفيدين.\*8

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

تحتوى جمعية زمزم بثقة المجتمع وسمعة طيبة.\*9

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

تُعرف الجمعية بخدماتها وبرامجها في وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.\*10

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

أرى أن جمعية زمزم من الجمعيات الخيرية الرائدة في المملكة العربية السعودية في مجالها.\*11

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

أجد أن جمعية زمزم جهة مناسبة وموثوقة لأتبرع لها.\*12

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

أجد أن جمعية زمزم جهة مناسبة وموثوقة لأتبرع لها.\*12

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

تقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية بشفافية وعدالة.\*13

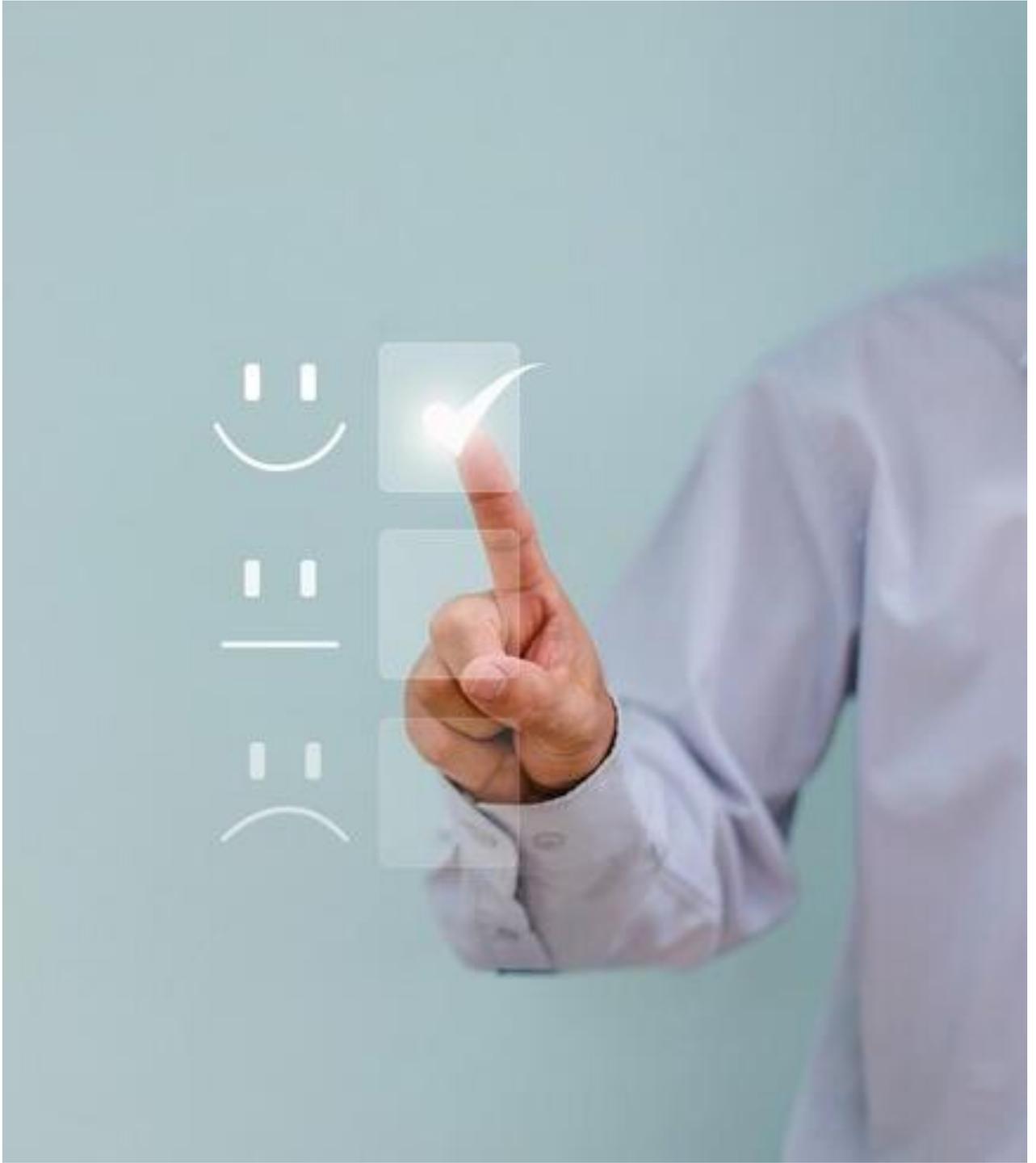
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

أشجع الناس على الاستفادة من خدمات الجمعية.\*14

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				

أشجع الناس على التبرع لجمعية زمزم.\*15

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<input type="radio"/>				



تقرير استطلاع قياس رضا أعضاء  
الجمعية العمومية ومجلس الإدارة  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات

١٢٢	أولاً: مقدمة
١٢٢	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
١٢٣	ثالثاً: الاطار العام للاستطلاع
١٢٣	مشكلة الاستطلاع
١٢٣	أهداف الاستطلاع
١٢٣	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
١٢٣	منهجية الاستطلاع
١٢٣	مجتمع الاستطلاع والعينة
١٢٤	أداة الاستطلاع
١٢٤	الإجراءات التنفيذية
١٢٤	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
١٢٤	خامساً: نتائج الاستطلاع
١٢٥	نتائج البيانات الأساسية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة في زمزم
١٢٦	نتائج تحليل بيانات محاور الرضا
١٣٣	المعدل النسبي للمحاور الثلاث السابقة
١٣٤	سادساً: التوصيات
١٣٥	سابعاً: أداة الاستطلاع

## أولاً: مقدمة

تمثل الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لأي منظمة جهة تشريعية وسلطة عليا، وتتولى رسم السياسات العامة واتخاذ القرارات الاستراتيجية، بينما تتولى الإدارة التنفيذية المسؤولية عن تنفيذ تلك القرارات كونها الجهة المسؤولة عن إدارة شؤون المنظمة وتنفيذ القرارات التي يصدرها مجلس الإدارة والجمعية العمومية.

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة بشكل سنوي من أجل التعرف على مدى رضاهم عن أداء وأعمال زمزم، وتحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي يحتاجون إلى تحسين فيها، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم، وذلك من خلال معالجة نقاط الضعف وتحسين الفرص ونقاط القوة، لضمان تحقيق الأهداف المرجوة على المدى الطويل، وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام 2020، كما تم الأخذ برأي الإدارة التنفيذية لمضمون عبارات محاور الاستبانة.

## ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع



## ثالثاً: الاطار العام للاستطلاع

### مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي (ما مدى رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة عن أداء وأعمال زمزم؟) وذلك للوصول إلى ما يعزز رضاهم من خلال تحديد الجوانب التي يشعرون بالرضا عنها والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام والتطوير.

### أهداف الاستطلاع

التعرف على رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة عن أداء وأعمال زمزم.

## رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة زمزم عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة بزمزم لعام 2023، حيث تم استطلاع رأيهم حول مختلف جوانب الأداء والأعمال المتعلقة بزمزم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (22) عضواً من أصل (49) عضواً، مقسمين كالتالي:

١. شارك في هذا الاستطلاع (16) عضواً من أصل (40) عضواً من أعضاء الجمعية العمومية - باستثناء أعضاء مجلس الإدارة-، وشكلوا ما نسبته (40.0%) من إجمالي عدد الأعضاء خلال العام 2023.

٢. شارك في هذا الاستطلاع (6) من أعضاء مجلس إدارتنا والبالغ عددهم (9) أعضاء، حيث شكلوا ما نسبته (66.6%).

كما هو موضح في الجدول التالي:

المشاركون	العدد الكلي	عدد المشاركين	نسبة المشاركة
الجمعية العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة	40	16	40.0%
مجلس الإدارة	9	6	66.6%

## أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من ثلاث محاور رضا يتضمن (26) مفردات وقد حرصنا أن يغطي الاستطلاع مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضاهم، من خلال طرح أسئلة وعبارات متضمنة في محور الرضا لمعرفة مستويات رضاهم عن أداء وأعمال زمزم. ولهذا فقد قسمنا الاستطلاع إلى ثلاثة محاور رئيسية كالتالي:

1. محور رضا أعضاء الجمعية العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة.
2. محور رضا أعضاء مجلس الإدارة.
3. محور الرضا عن الممارسات لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة.

## الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

1. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
2. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
3. إعداد الخطة الزمنية.
4. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
5. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
6. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.
7. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.
8. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
9. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع الإدارة المعنية.
10. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

## الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الثالث لعام 2024.

## خامساً: نتائج الاستطلاع

اشتمل استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة، على بيانات أساسية تمثلت في (طبيعة العمل) بالإضافة إلى ثلاثة محاور رضا غطت مجموعة واسعة من جوانب أداء وأعمال زمزم، والتي لها أثر على رضاهم فيها، كالتالي:

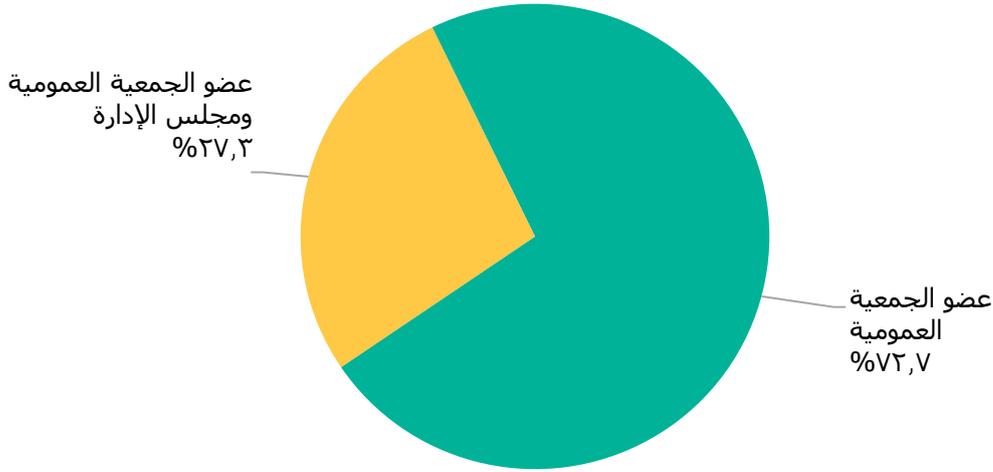
1. محور الرضا لقياس رضا أعضاء جمعيتنا العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة تضمن (9) مفردات.
2. محور الرضا لقياس رضا أعضاء جمعيتنا ومجلس إدارتنا، العمومية تضمن (11) مفردة
2. محور الرضا بالممارسات التنفيذية لقياس أعضاء جمعيتنا العمومية وأعضاء مجلس إدارتنا معاً، الذي تضمن (6) مفردات.

## نتائج البيانات الأساسية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة في زمزم

### 1. أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة (عينة الاستطلاع) حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	العدد	%
عضو الجمعية العمومية	40/16	40.0%
عضو مجلس الإدارة	9/6	66.6%
نسبة المشاركين من الجمعية العمومية ومجلس الإدارة	49/22	44.8%

### النسبة المئوية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة (عينة الاستطلاع) حسب متغير طبيعة عملهم مع زمزم



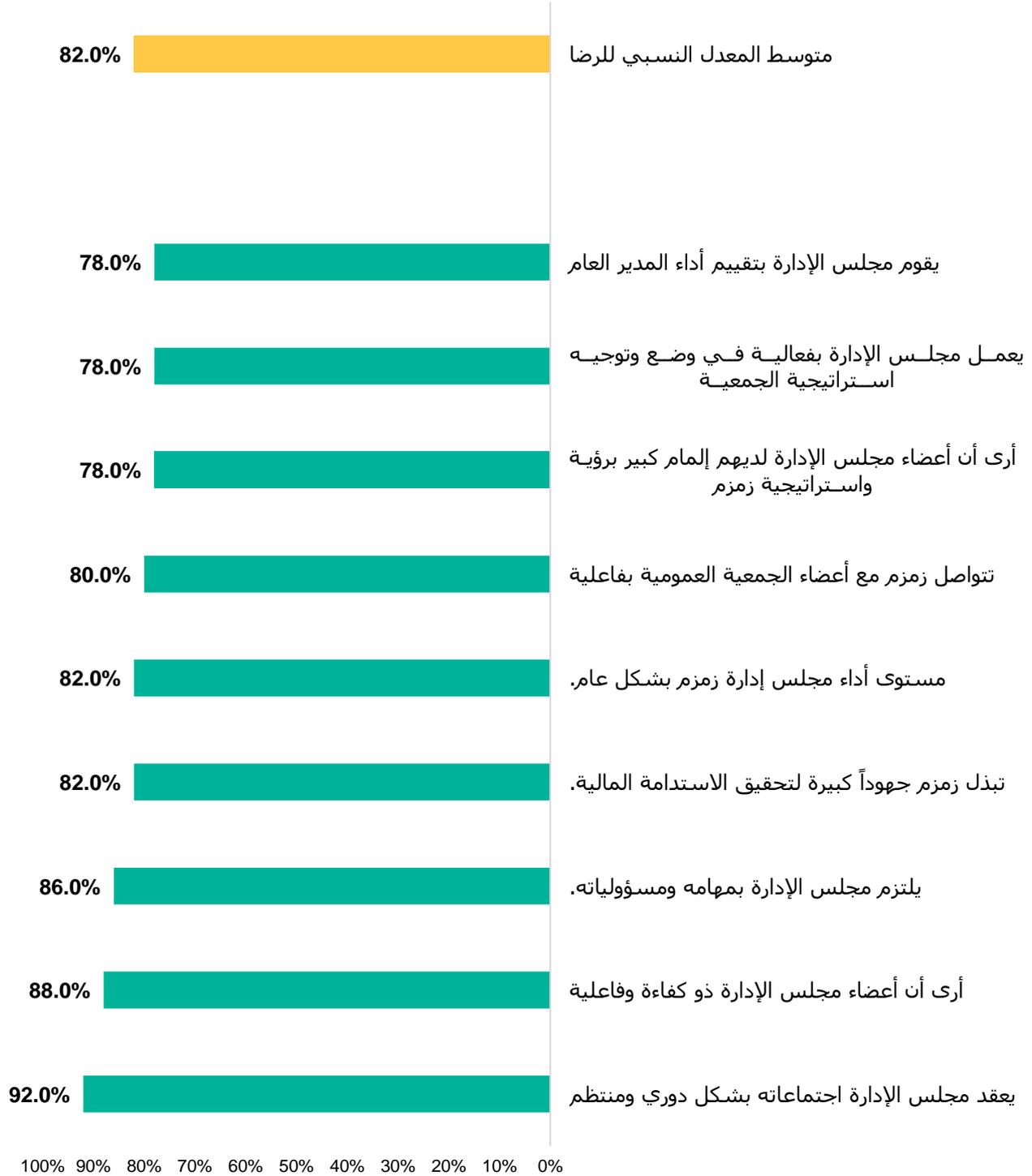
## نتائج تحليل بيانات محاور الرضا

### 1. محور قياس رضا أعضاء جمعيتنا العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة عن أداء وأعمال زمزم

تضمن الاستطلاع محور الرضا الخاص بأعضاء جمعيتنا العمومية فقط والذي تضمن (9) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب لمعرفة مستويات رضاهم عن أداء وأعمال زمزم، وكانت النتائج كالتالي

متوسط المعدل النسبي		غير راضٍ مطلقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
82.0%	4.1	0.0%	0	12.5%	2	18.8%	3	18.8%	3	50.0%	8	تبذل زمزم جهوداً كبيرة لتحقيق الاستدامة المالية
82.0%	4.1	0.0%	0	12.5%	2	6.3%	1	37.5%	6	43.8%	7	مستوى أداء مجلس إدارة زمزم بشكل عام
86.0%	4.3	0.0%	0	0.0%	0	25.0%	4	25.0%	4	50.0%	8	يلتزم مجلس الإدارة بمهامه ومسؤولياته
92.0%	4.6	0.0%	0	0.0%	0	6.3%	1	31.3%	5	62.5%	10	يعقد مجلس الإدارة اجتماعاته بشكل دوري ومنتظم
88.0%	4.4	0.0%	0	0.0%	0	6.3%	1	43.8%	7	50.0%	8	أرى أن أعضاء مجلس الإدارة ذو كفاءة وفاعلية
80.0%	4	0.0%	0	0.0%	0	18.8%	3	43.8%	7	37.5%	6	تتواصل زمزم مع أعضاء الجمعية العمومية بفاعلية
78.0%	3.9	0.0%	0	12.5%	2	12.5%	2	43.8%	7	31.3%	5	أرى أن أعضاء مجلس الإدارة لديهم إمام كبير برؤية واستراتيجية زمزم
78.0%	3.9	0.0%	0	12.5%	2	12.5%	2	43.8%	7	31.3%	5	يعمل مجلس الإدارة بفاعلية في وضع وتوجيه استراتيجية الجمعية
78.0%	3.9	0.0%	0	12.5%	2	25.0%	4	18.8%	3	43.8%	7	يقوم مجلس الإدارة بتقييم أداء المدير العام
<b>82.0%</b>												<b>المتوسط الحسابي النسبي</b>

النسبة المئوية لمتوسط رضا أعضاء الجمعية العمومية (عينة الاستطلاع) عن أداء  
وأعمال زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن متوسط الرضا النسبي في جميع مفردات محور الرضا لدى أعضاء جمعيتنا العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة كانت نسبته (82.0%)، وهي نسبة جيدة تشير إلى أن أعضاء الجمعية العمومية عمومًا يشعرون بالرضا تجاه ما أداء وأعمال زمزم وأيضاً اتجاه مجلس الإدارة، وهذا يتضح من خلال مفردات محور الرضا (9) مفردات والتي جاءت كالتالي:

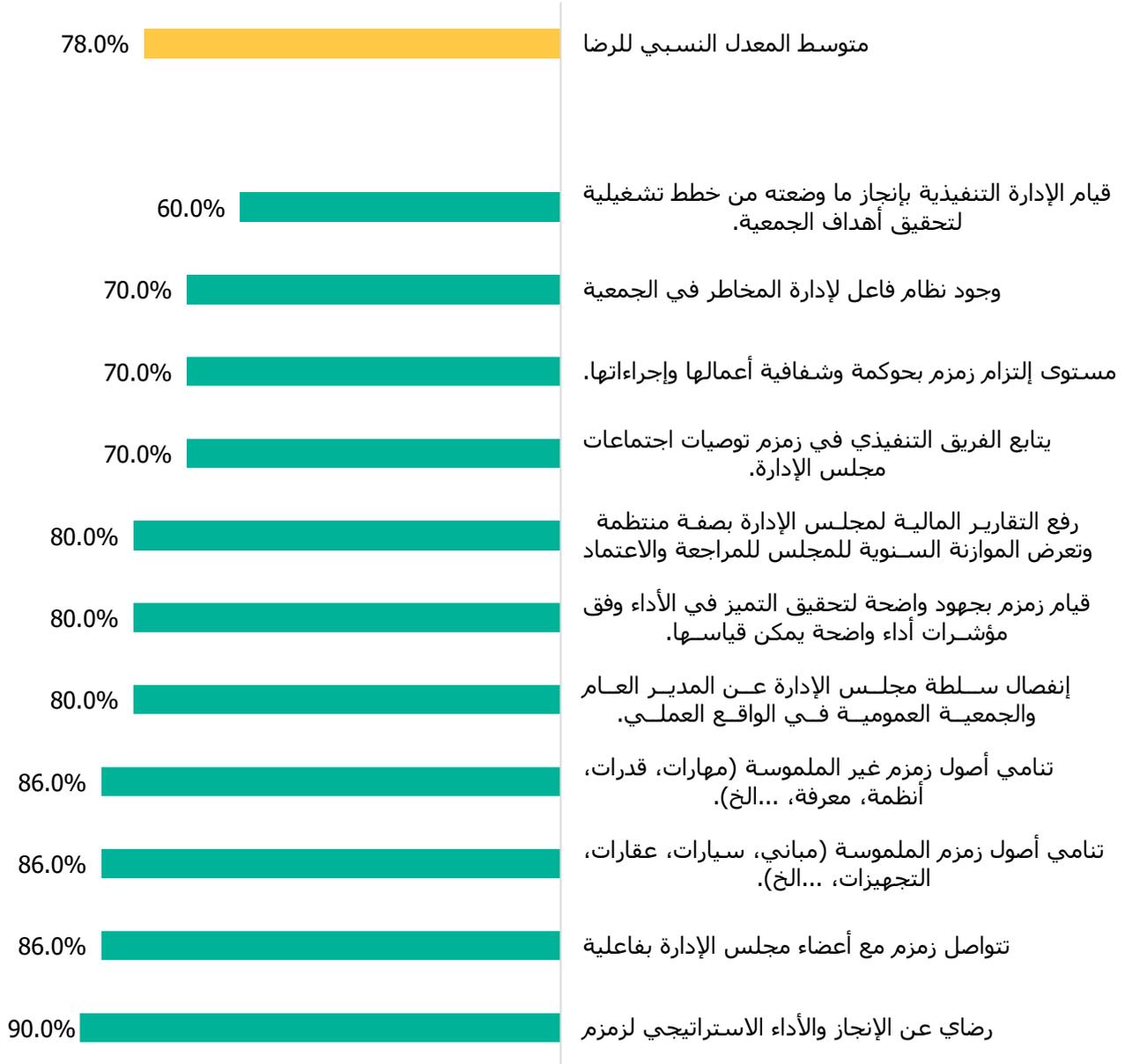
- جاءت أعلى مفردة في محور رضا لأعضاء الجمعية العمومية (يعقد مجلس الإدارة اجتماعاته بشكل دوري ومنتظم) بنسبة (92.0%)، وهي نسبة مرضية جداً تشير إلى أن أعضاء الجمعية العمومية راضين بشكل جيد عن اهتمام أعضاء مجلس الإدارة بعقد المجلس بشكل دوري وبانتظام وفق جدول زمني محدد، مما يضمن متابعة مستمرة للأمور واتخاذ القرارات بانتظام.
- وجاءت مفردة (أرى أن أعضاء مجلس الإدارة ذو كفاءة وفاعلية) في المرتبة الثانية بنسبة (88.0%)، وهي تعكس تقدير أعضاء الجمعية العمومية لقدرة أعضاء مجلس الإدارة في تحقيق أهداف زمزم من خلال ما يتمزون به بالمهارات والمعرفة اللازمة لتنفيذ مهامهم بشكل جيد، وأنهم قادرون على أداء أدوارهم بشكل فعال وناجح.
- وجاءت مفردة (يلتزم مجلس الإدارة بمهامه ومسؤولياته)، نسبته (86.0%)، وهي نسبة عالية حيث يرى أعضاء الجمعية العمومية أن مجلس الإدارة يفي بواجباته ويلتزم بتنفيذ المهام الموكلة إليه بجدية واهتمام، ويقوم بالمسؤوليات المطلوبة منه بشكل فعال ومنظم وجيد
- وجاءت مفردة (تبذل زمزم جهوداً كبيرة لتحقيق الاستدامة المالية)، ومفردة (مستوى أداء مجلس إدارة زمزم بشكل عام) على التوالي نسبته (82.0%)، وهي نسبة إيجابية تشير إلى أن أعضاء الجمعية العمومية يرون أن زمزم تعمل بجد لضمان استقرارها المالي ويرون أيضاً أن مستوى أداء مجلس إدارة زمزم مرضي بشكل عام.
- وجاءت مفردة (تتواصل زمزم مع أعضاء الجمعية العمومية بفاعلية) نسبته (80.0%)، هذه النسبة تعتبر إيجابية وتشير إلى أن زمزم ناجحة في تحقيق تواصل فعال مع أعضائها، وأن أعضاء الجمعية العمومية يرون أن التواصل مع زمزم يتم بشكل جيد.
- وجاءت مفردة (أرى أن أعضاء مجلس الإدارة لديهم إمام كبير برؤية واستراتيجية زمزم)، ومفردة (يعمل مجلس الإدارة بفعالية في وضع وتوجيه استراتيجية الجمعية)، ومفردة (يقوم مجلس الإدارة بتقييم أداء المدير العام)، على التوالي نسبته (78.0%)، وهي نسبة جيدة وتشير إلى أن غالبية أعضاء الجمعية العمومية راضون بشكل عام عن أهم أداء مجلس الإدارة في بعض أهم واجباته ومسؤولياته التي سئل عنها في المفردات السابقة.

## 2. محور قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة عن أداء وأعمال زمزم

تضمن هذا المحور السؤال عن رضا أعضاء مجلس الإدارة أداء وأعمال زمزم وتضمن (11) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب لمعرفة مستويات رضاهم عن أداء وأعمال زمزم، وكانت النتائج كالتالي:

العبارة	راض جداً		راض		محايد		غير راض		غير راض مطلقاً		المتوسط	
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	النسبي	الرقمي
تواصل زمزم مع أعضاء مجلس الإدارة بفاعلية	33.3%	2	66.7%	4	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	86.0%	4.3
يتابع الفريق التنفيذي في زمزم توصيات اجتماعات مجلس الإدارة	16.7%	1	33.3%	2	33.3%	2	16.7%	1	0.0%	0	70.0%	3.5
مستوى التزام زمزم بحوكمة وشفافية أعمالها وإجراءاتها	16.7%	1	50.0%	3	33.3%	2	0.0%	0	0.0%	0	70.0%	3.5
رضاي عن الإنجاز والأداء الاستراتيجي لزمزم	50.0%	3	50.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	90.0%	4.5
تنامي أصول زمزم الملموسة (مباني، سيارات، عقارات، التجهيزات، ... الخ)	33.3%	2	66.7%	4	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	86.0%	4.3
تنامي أصول زمزم غير الملموسة (مهارات، قدرات، أنظمة، معرفة، ... الخ)	33.3%	2	66.7%	4	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	86.0%	4.3
انفصال سلطة مجلس الإدارة عن المدير العام والجمعية العمومية في الواقع العملي	16.7%	1	66.7%	4	16.7%	1	0.0%	0	0.0%	0	80.0%	4
قيام الإدارة التنفيذية بإنجاز ما وضعته من خطط تشغيلية لتحقيق أهداف الجمعية	16.7%	1	50.0%	3	33.3%	2	0.0%	0	0.0%	0	60.0%	3
قيام زمزم بجهود واضحة لتحقيق التميز في الأداء وفق مؤشرات أداء واضحة يمكن قياسها	33.3%	2	33.3%	2	33.3%	2	0.0%	0	0.0%	0	80.0%	4
رفع التقارير المالية لمجلس الإدارة بصفة منتظمة وتعرض الموازنة السنوية للمجلس للمراجعة والاعتماد	16.7%	1	66.7%	4	16.7%	1	0.0%	0	0.0%	0	80.0%	4
وجود نظام فاعل لإدارة المخاطر في الجمعية	16.7%	1	33.3%	2	33.3%	2	16.7%	1	0.0%	0	70.0%	3.5
<b>متوسط المعدل النسبي</b>	<b>78.0%</b>											

النسبة المئوية لمتوسط رضا مجلس الإدارة (عينة الاستطلاع)  
عن أداء وأعمال زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن متوسط الرضا النسبي في جميع مفردات محور الرضا لدى أعضاء مجلس الإدارة كانت نسبته (78.0%)، وهي نسبة متوسطة وتشكل تحدي أي أنها ليست مرتفعة بما يكفي لتكون مؤشراً قوياً على رضا أعضاء مجلس الإدارة في زمزم، كما أنها ليست منخفضة بشكل كبير.

وتحتاج إلى بعض الإجراءات والتدابير حسب توقعات أعضاء مجلس الإدارة لزيادة مستوى الرضا لديهم. وهذا يتضح من خلال مفردات محور الرضا (11) مفردة والتي جاءت كالتالي:

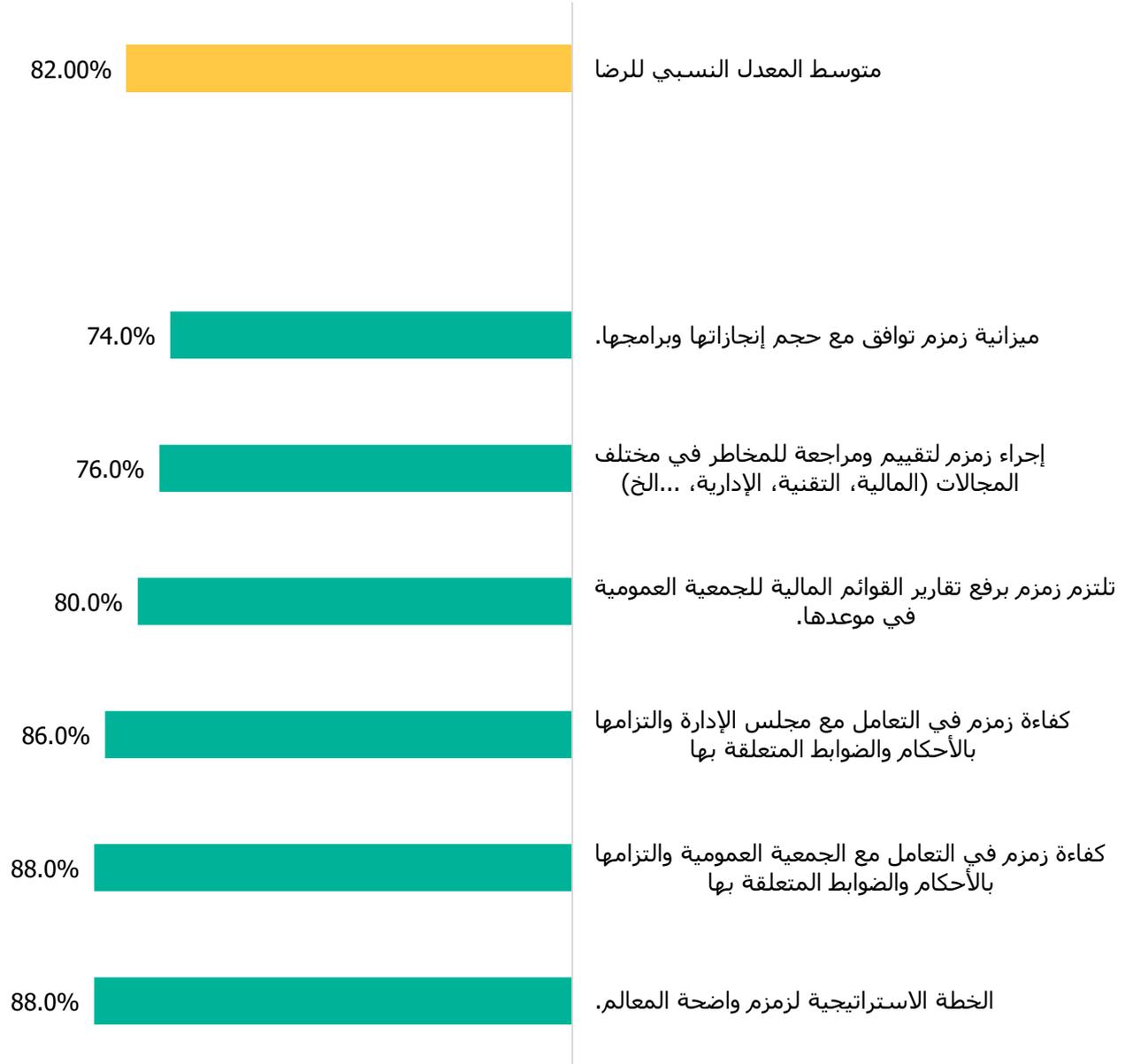
- حيث جاءت أعلى مفردة في محور رضا أعضاء مجلس إدارة زمزم (رضاي عن الإنجاز والأداء الاستراتيجي لزمزم) نسبته (90.0%)، حيث تعبر هذه النسبة عن تقييم إيجابي من قبل أعضاء مجلس الإدارة حيث تعكس رضاهم عن النجاح والفعالية التي أظهرتها زمزم في تحقيق أهدافها من خلال أداءها الاستراتيجي.
- وجاءت في ذيل القائمة مفردة (قيام الإدارة التنفيذية بإنجاز ما وضعته من خطط تشغيلية لتحقيق أهداف الجمعية) نسبته (60.0%)، وهي نسبة تشير إلى تدني رضا أعضاء مجلس الإدارة عن قيام الإدارة التنفيذية بإنجاز ما وضعته من خطط تشغيلية وهذا يلزم عنه الاهتمام بهذا الجانب من قبل الإدارة التنفيذية لتحسين مستوى أدائها ورفع نسبة الرضا عنها لدى مجلس الإدارة.

### 3. محور قياس رضا أعضاء جمعيتنا العمومية وأعضاء مجلس الإدارة عن الممارسات التنفيذية

تضمن هذا المحور السؤال عن مدى رضا أعضاء جمعيتنا العمومية وأعضاء مجلس الإدارة معاً عن الممارسات التنفيذية حيث تضمن (6) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب المتعلقة بهذا الجانب، وكانت النتائج كالتالي:

العبارة	راض جداً		راض		محايد		غير راض		غير راض مطلقاً		متوسط المعدل النسبي
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
الخطة الاستراتيجية لزمزم واضحة المعالم	50.0%	11	45.5%	10	4.5%	1	0.0%	0	0.0%	0	4.4
ميزانية زمزم توافق حجم إنجازاتها وبرامجها	116.7%	7	116.7%	7	66.7%	4	50.0%	3	16.7%	1	3.7
تلتزم زمزم برفع تقارير القوائم المالية للجمعية العمومية في موعدها	133.3%	8	150.0%	9	16.7%	1	66.7%	4	0.0%	0	4
كفاءة زمزم في التعامل مع الجمعية العمومية والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها	183.3%	11	150.0%	9	16.7%	1	16.7%	1	0.0%	0	4.4
كفاءة زمزم في التعامل مع مجلس الإدارة والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها	133.3%	8	200.0%	12	33.3%	2	0.0%	0	0.0%	0	4.3
إجراء زمزم لتقييم ومراجعة للمخاطر في مختلف المجالات (المالية، التقنية، الإدارية، ... الخ)	150.0%	9	50.0%	3	116.7%	7	33.3%	2	16.7%	1	3.8
<b>المتوسط الحسابي النسبي</b>	<b>82.0%</b>										

### النسبة المئوية لمتوسط رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً (عينة الاستطلاع) عن الممارسة التنفيذية في زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن متوسط المعدل النسبي للرضا في جميع مفردات محور الرضا لدى أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً في الممارسات التنفيذية كانت نسبته (82.0%)، وهي نسبة جيدة ومقبولة للأساليب والاستراتيجيات التي تستخدمها الإدارة التنفيذية لضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية لزمزم بشكل فعال وتحسين قدرتها على التكيف مع التغيرات في

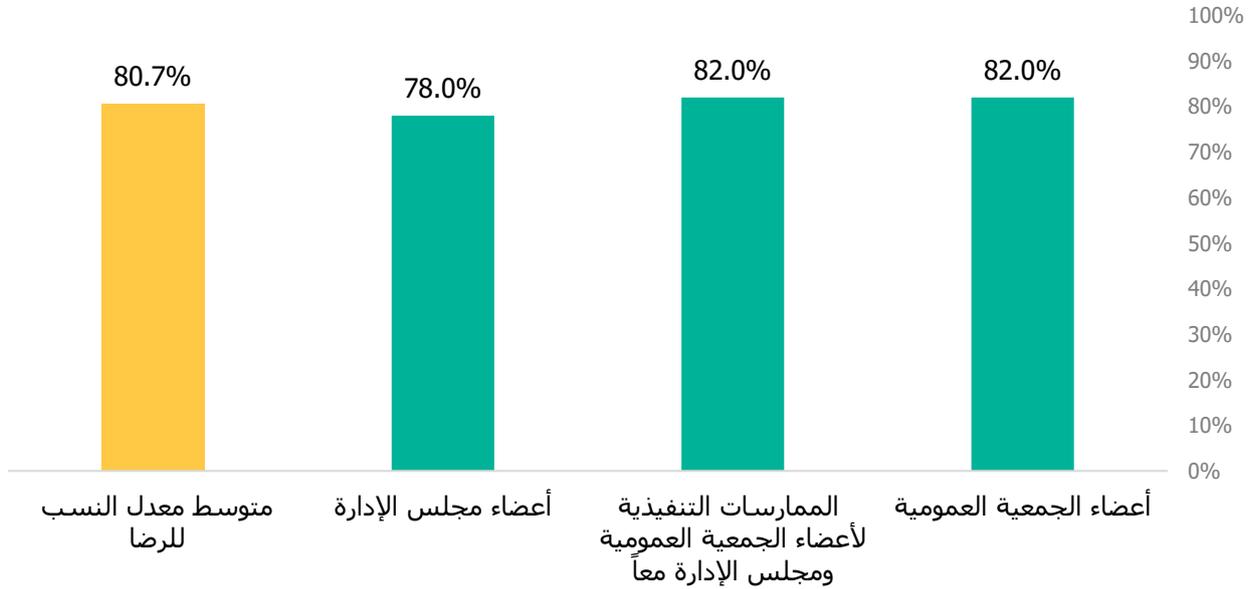
البيئة الداخلية والخارجية، بفعالية وكفاءة، وهذا يتضح من خلال مفردات محور الرضا (4) مفردات والتي جاءت كالتالي:

- حيث جاءت أعلى مفردة (الخطة الاستراتيجية لزمزم واضحة المعالم)، ومفردة (كفاءة زمزم في التعامل مع الجمعية العمومية والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها) على التوالي نسبته (88.0%).
- وجاءت مفردة (ميزانية زمزم توافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها) نسبته (74.0%)، في ذيل القائمة وهي تعكس أن هناك مستوى لا بأس به من التوازن بين الموارد المالية التي تخصصها زمزم والنتائج التي تحقّقها من خلال إنجازاتها وبرامجها.

## المعدل النسبي للمحاور الثلاث السابقة

محور الرضا	%
أعضاء الجمعية العمومية	82.0%
الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً	82.0%
أعضاء مجلس الإدارة	78.0%
متوسط معدل النسبي للرضا	80.7%

## النسبة المئوية لمحاور الرضا (عينة الاستطلاع) في زمزم



نلاحظ من الرسم السابق أن متوسط المعدل النسبي للرضا في جميع محاور الرضا كانت نسبته (80.0%)، تشير نسبة 80.0% إلى أن المشاركين في الاستطلاع راضون بشكل عام عن الأداء العام لزمزم في مختلف المحاور، مما يعكس أداءً فعالاً في الإدارة، مع وجود فرصة لتعزيز الرضا في المحاور السابقة بشكل أكبر من خلال تحسينات مستمرة، لتعزيز من مكانة زمزم ويساهم في استقرارها واستمراريتها. وخاصة في محور الرضا الخاص بأعضاء مجلس الإدارة، حيث إن نسبته كانت أقل نسبة

في المحاور نسبته (78.0%)، وهي تعتبر نسبة لا بأس بها حيث يتطلب التركيز على الجوانب التي تعزز رضا أعضاء مجلس الإدارة من خلال تلبية توقعاتهم وتطلعاتهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام لزمزم ونجاحها في تحقيق أهدافها.

## سادساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لعام 2023، فإن أهم التوصيات التي يمكن استخلاصها كالتالي:

1. اعتماد منهجية متوازنة لتخصيص الميزانية تعتمد على تحليل التكلفة والفائدة لكل برنامج، مع مراقبة دورية لضمان أن الميزانية تدعم الأهداف الاستراتيجية بشكل فعال.
2. تعزيز آليات المراقبة والمتابعة من خلال استخدام مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) واضحة وتقديم تقارير دورية عن التقدم المحرز في تنفيذ الخطط التشغيلية.
3. تطوير نظام إدارة المخاطر يعتمد على التنبؤ بالمخاطر المحتملة.
4. تعزيز الالتزام بالحوكمة من خلال مراجعات دورية لسياسات الحوكمة والشفافية، وتقديم تقارير شفافة للجمعية العمومية وأصحاب المصلحة، وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.
5. التأكيد على نظام متابعة وتقييم لتنفيذ توصيات مجلس الإدارة، مع تحديد جداول زمنية واضحة للتنفيذ، وتقديم تقارير دورية حول مدى التقدم في تنفيذ هذه التوصيات.
6. اعتماد آلية تقييم أداء شاملة للفريق التنفيذي تعتمد على معايير محددة وواضحة تشمل الأداء المالي، تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وكفاءة الإدارة. يفضل أن يتم التقييم سنوياً ويشمل تقييمات من جميع أصحاب المصلحة.

## سابعاً: أداة الاستطلاع

معاً للحياة  
Together for life



استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس إدارة زمزم لعام 2023م

**السادة الكرام أعضاء الجمعية العمومية / مجلس الإدارة**  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حرصاً منا في زمزم على التطوير المستمر؛ يسرنا في وحدة الدراسات الأبحاث ومركز المعلومات أن نقدم لكم هذا الاستطلاع الذي يهدف إلى قياس مدى رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة حول أداء وأعمال زمزم، وبما أنكم أحد أعضاء الجمعية العمومية، نأمل منكم التكرم بتعبئة هذا الاستطلاع.

شاكرين ومقدرين كريم تجاوزكم

---

طبيعة عملكم مع زمزم\*1

عضو الجمعية العمومية

عضو الجمعية العمومية ومجلس الإدارة

\*1. الخطة الاستراتيجية لزمزم واضحة المعالم..1\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*2. ميزانية زمزم توافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها..2\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*3. تلتزم زمزم برفع تقارير القوائم المالية للجمعية العمومية في موعدها..3\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*4. تبذل زمزم جهوداً كبيرة لتحقيق الاستدامة المالية..4\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*5. مستوى أداء مجلس إدارة زمزم بشكل عام..5\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*6. يلتزم مجلس الإدارة بمهامه ومسؤولياته..6\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*7. يعقد مجلس الإدارة اجتماعاته بشكل دوري ومنتظم..7\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*8. أرى أن أعضاء مجلس الإدارة ذو كفاءة وفعالية..8\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*9. تتواصل زمزم مع أعضاء الجمعية العمومية بفاعلية..9\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*10. أرى أن أعضاء مجلس الإدارة لديهم إمام كبير برؤية واستراتيجية زمزم..10\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*11. يعمل مجلس الإدارة بفعالية في وضع وتوجيه استراتيجية الجمعية..11\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*12. يقوم مجلس الإدارة بتقييم أداء المدير العام..12\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*1. الخطة الاستراتيجية لزمزم واضحة المعالم..1\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*2. ميزانية زمزم تتوافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها..2\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*3. تلتزم زمزم برفع تقارير القوائم المالية للجمعية العمومية في موعدها..3\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*4. تتواصل زمزم مع أعضاء مجلس الإدارة بفاعلية..4\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*5. يتابع الفريق التنفيذي في زمزم توصيات اجتماعات مجلس الإدارة..5\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*6. مستوى التزام زمزم بحوكمة وشفافية أعمالها وإجراءاتها..6\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*7. رضاي عن الإنجاز والأداء الاستراتيجي لزمزم..7\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*8.. تنامي أصول زمزم الملموسة (مباني، سيارات، عقارات، التجهيزات، ... الخ)..\* ✕

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*9.. تنامي أصول زمزم غير الملموسة (مهارات، قدرات، أنظمة، معرفة، ... الخ)..\* ✕

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*10.. انفصال سلطة مجلس الإدارة عن المدير العام والجمعية العمومية في الواقع العملي.\* ✕

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*11.. قيام الإدارة التنفيذية بإنجاز ما وضعته من خطط تشغيلية لتحقيق أهداف الجمعية.\* ✕

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*12.. قيام زمزم بجهود واضحة لتحقيق التميز في الأداء وفق مؤشرات أداء واضحة يمكن قياسها.\* ✕

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*13.. رفع التقارير المالية لمجلس الإدارة بصفة منتظمة وتعرض الموازنة السنوية للمجلس للمراجعة والاعتماد.\* ✕

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*14.. وجود نظام فاعل لإدارة المخاطر في الجمعية.\* ✕

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

### مستوى ممارسة زمزم في الآتي:

\*1.. كفاءة زمزم في التعامل مع الجمعية العمومية والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها.\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*2.. كفاءة زمزم في التعامل مع مجلس الإدارة والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها.\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				

\*3.. إجراء زمزم لتقييم ومراجعة للمخاطر في مختلف المجالات (المالية، التقنية، الإدارية، ... الخ)..\*

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
<input type="radio"/>				



التغذية الراجعة من مجلس الإدارة  
على ملاحظات وتوصيات قياسات  
رضا أصحاب المصلحة  
لعام 2023



بسم الله الرحمن الرحيم

## التغذية الراجعة من مجلس الإدارة على ملاحظات وتوصيات قياسات رضا أصحاب المصلحة لعام 2023

نوقشت واعتمدت في اجتماع مجلس الإدارة رقم (9-6-155)  
بتاريخ 2024/10/23 الموافق 1446/04/20

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه، وبعد.

فيتقدم مجلس الإدارة بالشكر الجزيل للإدارة التنفيذية وعلى رأسهم سعادة المدير العام، وفريق وحدة الدراسات والأبحاث، على هذا الجهد المبارك والتقارير المميز، كما نشكر جميع الأفراد والجهات من أصحاب المصلحة ممن شاركنا تعبئة هذه الاستبيانات. والشكر لله أولاً وأخيراً على النتائج التي تحققت من خلال هذا التقرير المميز.

ويضع مجلس الإدارة توجيهاته حيال ملاحظات فرص التحسين والتوصيات، والملاحظات، والاقتراحات الواردة من كل فئة من فئات أصحاب المصلحة، وتحال للمتابعة من الإدارة التنفيذية.

والله ولي التوفيق.

رئيس مجلس الإدارة  
د. عبدالله بن نفيح المطرفي



## استطلاع قياس رضا المستفيدين معدل الرضا العام 92% الصفحات (02 - 13)

### أولاً: المقترحات

#	المقترحات	توجيه مجلس الإدارة
١	زيادة الدعم المالي المقدم من زمزم للمستفيد	نسبة عالية من الدعم تقدم من خلال المنصات وبذلك يحصل المستفيد على دعم يتراوح من (90% - 100%)
٢	ضرورة أن تقوم جمعية زمزم باختيار مستشفيات ذات مستوى وخدمة أفضل من المستشفيات التي تتعامل معها حالياً (مثل: الشفاء، م حسن غزاوي، م باشراحيل، الطافر)	إحالة الموضوع للجنة الخدمات الصحية لمراجعة الملاحظة وحجمها واتخاذ ما يلزم
٣	تخصيص موظف من زمزم لمساعدة المستفيدين للتقديم على طلب العلاج من خلال بوابة العلاج الخيري والرد على استفساراتهم	نظرياً هذا يقدم من خلال الرقم (8001111111) ويجب على الإدارة التنفيذية أن تراقب مدى دعمهم للمستفيدين وتدريبهم عن لزم الأمر على مهارات التواصل لتقديم دعم أفضل
٤	توفير الدواء بحسب الكمية المطلوبة للمستفيد	تحول للجنة الخدمات الصحية لراجعة اللائحة وتطبيق المعايير المعترف بها
٥	تسهيل الإجراءات المطلوبة لتقديم العلاج الخيري في الموقع	قيمة في زمزم يجب الالتزام بها سبق في رقم 1
٦	أن يكون العلاج مجاني بالكامل	هذا الأصل ويتم التواصل مع صاحب الشكوى إن أمكن لمعرفة ماذا حصل
٧	ضمان معاملة المستفيدين بكل احترام وتقدير من فريق عمل الجمعية	الخدمات تقدم عن طريق التقنية فلا إشكال في المسافات
٨	توسيع نطاق وعدد مقدمي الخدمة الصحية المتعاونة مع الجمعية في أحياء متفرقة لتسهيل الحصول على الخدمة	إن أمكن ويعتمد على الخطة التشغيلية
٩	توفير المستلزمات الطبية بشكل دائم وكاف لتلبية احتياجات المستفيدين	الخدمة موجودة ويتحقق منها من إدارة الخدمات الصحية
١٠	إمكانية التحويل من مستشفى إلى آخر إذا لزم الأمر	الالتزام بأنظمة الدولة
١١	علاج المستفيد الذي انتهت إقامته	توصية لإدارة الخدمات الصحية
١٢	تنوع طرق التواصل مع المستفيدين	تدرس في لجنة الخدمات الصحية
١٣	فتح عيادة متكاملة لزمزم لخدمة جميع المستفيدين	لأنها تعتمد على الإمكانية والجدوى

### ثانياً: التوصيات

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	العمل على الحفاظ على نسبة الرضا للمستفيدين	
٢	زيادة الدعم المالي المقدم للمستفيدين من الخدمات الصحية لزمزم	
٣	توفير الدواء بعدد المطلوب حسب الوصفة الطبية للمستفيد	توصيات تستحق النظر والمراجعة
٤	تسهيل الوصول للخدمة والتقديم	وقد تمت الإشارة إليها فيما سبق (المقترحات)
٥	العمل على إمكانية توفير المستلزمات الطبية للمستفيدين	
٦	توسيع طرق التواصل بين زمزم ومستفيديها	
٧	زيادة عدد مقدمي الخدمات الصحية لزمزم وتنوع أماكن وجودها	

## استطلاع قياس رضا منسوبي زمزم معدل الرضا العام 70% الصفحات (14 - 43)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	إنشاء نظام الترقيات والمكافآت وحوافز بحيث يكون مبنياً على معايير واضحة وقابلة للقياس ترتبط بالأداء والإنجاز لضمان الشفافية والعدالة والمساواة بين الموظفين	إحالتها للجنة الترشيحات المكافآت والعمل بم توصي به
٢	إنشاء هيكل رواتب واضح ومعلن للموظفين، يرتبط بشكل مباشر بمسؤوليات الموظفين وخبراتهم ويحدد المراتب الوظيفية والمستويات المرتبطة بكل مرتبة، وذلك لضمان الشفافية والعدالة بحيث يحفز ويشجع على التميز والإنتاجية	سلم الرواتب مرفوع للجنة الترشيحات والمكافآت
٣	وضع معايير واضحة وشفافة لتقييم أداء الموظفين وربطها بالزيادات في الرواتب	إحالتها للجنة الترشيحات المكافآت والعمل بم توصي به
٤	يوصى بوضع آلية واضحة ومنظمة لتحديد الاحتياجات التدريبية والمهنية والتطويرية لمنسوبي زمزم	الأصل الآلية موجودة ومعمول بها ويطلب المجلس إفادة من الإدارة التنفيذية بهذا الخصوص
٥	يوصى بتنظيم ورش عمل ودورات تدريبية منتظمة لتنمية مهارات التفكير الإبداعي والابتكار لدى منسوبي زمزم	ممتاز وتتولى الإدارة التنفيذية العمل عليها
٦	الالتزام بمتابعة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وتعديل الخطط وفقاً للنتائج	مهمة وتحال لمجلس الدعم والمتابعة كونها إحدى مهامه
٧	يوصى بإنشاء آليات فعالة لإشراك الموظفين في فرق العمل المختلفة، والاستفادة من خبراتهم وقدراتهم في تطوير الحلول وتحسين الأداء	جميلة ومعمول بها ويوصي المجلس الإدارة التنفيذية بزيادة اهتمام وتفصيل
٨	على زمزم الحرص بأن تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار	هذا الأصل والدليل هذا الاستطلاع والاهتمام بتوصياتهم
٩	تطوير وبناء الهيكل التنظيمي لزمزم بحيث يعكس طبيعة عمل الإدارات والأقسام المختلفة، ويسهم في تسهيل التواصل والتنسيق بينها	تم دراسة واعتماد الهيكل التنظيمي هذا العام (2024)
١٠	تطوير وتنفيذ مجموعة متنوعة من البرامج الاجتماعية التي تلبى احتياجات منسوبي زمزم، وتساهم في تعزيز روح الانتماء والولاء لها	الإدارة التنفيذية لمزيد اهتمام
١١	تبنى سياسة واضحة للاستماع إلى شكاوى ومقترحات منسوبي زمزم والعمل على معالجتها بفعالية وشفافية	الإدارة التنفيذية لعرض السياسة على موقع جمعية زمزم الصحية
١٢	إنشاء قنوات اتصال مباشرة ومفتوحة بين الإدارة والموظفين لتسهيل تقديم الشكاوى والمقترحات والعمل على حلها	سعادة المدير العام لتعريف الموظفين بقنوات الاتصال ونشرها على الموقع ليطلع الجميع
١٣	توفير الدعم اللازم لمنسوبي زمزم للمشاركة في المؤتمرات والملتقيات المحلية والدولية ذات الصلة بمجال عملها، وذلك لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم وتوسيع شبكات علاقاتهم	حسب سياسة زمزم المعتمدة بهذا الخصوص
١٤	التركيز على تحسين قنوات التواصل بين الإدارة ومنسوبي زمزم وتشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات	سعادة المدير العام لاهتمامكم

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١٥	وضع خطة شاملة لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في زمزم، تشمل توفير بيئة عمل آمنة وسليمة، ووضع سياسات واضحة لحماية حقوق منسوبيها، وتوفير فرص للتطوير المهني، وتبني نظام حوافز عادل، وضمان الاستقرار الوظيفي لهم	تم مناقشة الموضوع واتضح أن هناك تضارب في الآراء وطلب من الإدارة التنفيذية تزويد المهندس بندر باستمارة الاستبانة والملف (تحت الدراسة)
١٦	العمل على تشجيع زمزم لمنسوبيها على تقديم أوراق عمل ومشاركة خبراتهم في هذه الفعاليات والمؤتمرات والمنتديات، لتعزيز سمعتها وزيادة تأثيرها	توصية مهمة تؤكد عليها
١٧	إنشاء بيئة عمل تشجع الموظفين على التحدث بشكل إيجابي عن زمزم وبرامجها، وذلك من خلال تعزيز قيم الانتماء والولاء لدى منسوبيها، وتقدير مساهماتهم في تحقيق أهدافها	1- ترفع لفريق قيادة الاستراتيجية ورعاية القيم. 2- تتولى الإدارة العليا الاهتمام بالقيم وثقافة زمزم
١٨	إنشاء ثقافة تنظيمية تشجع على طرح الأفكار الجديدة وتقدير المبادرات الإبداعية، وتوفير بيئة آمنة لجميع منسوبي زمزم للتعبير عن آرائهم دون خوف من الانتقاد	توصية جيدة وقد تم الإشارة إلى شيء من ذلك أعلاه
١٩	زيادة تعزيز تأثير زمزم في المجتمع وتوسع نطاق وصولها إلى شرائح أكبر	توصية مهمة يجب ملاحظتها في الخطط التشغيلية

## استطلاع قياس رضا المتطوعين معدل الرضا العام 90% الصفحات (44 - 57)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	زيادة بذل الجهد للحفاظ على نسبة الرضا للمتطوعين	تؤكد عليها
٢	إنشاء قنوات تواصل فعّالة ومنتظمة مع المتطوعين، مثل اجتماعات دورية ونشرات إخبارية وإعلانات عبر البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وذلك للحفاظ عليهم واستقطاب متطوعين جدد	تؤكد عليها
٣	تصميم برامج تدريبية متخصصة تلبّي احتياجات المتطوعين وتطور مهاراتهم، تشمل مواضيع مثل القيادة، إدارة الوقت، مهارات التواصل، وإدارة الأزمات	تؤكد عليها
٤	تقديم ورش عمل متقدمة تعزز من مهارات المتطوعين في مجالات محددة بناءً على احتياجات زمزم والمشاريع التي تعمل عليها	تؤكد عليها
٥	إنشاء نظام مكافآت يشمل شهادات تقدير، جوائز، وتكريم في فعاليات خاصة بالجمعية لتعزيز التقدير لجهود المتطوعين	توصية تستحق الدراسة
٦	إبراز قصص نجاح المتطوعين على منصات زمزم المختلفة مثل الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الروح المعنوية وتحفيز الآخرين	توصية جيدة
٧	إطلاق مشاريع ومبادرات مبتكرة تتيح للمتطوعين فرصة التفاعل بشكل إبداعي والمساهمة في حل المشكلات المجتمعية بطرق جديدة	تؤكد عليها
٨	تنظيم أنشطة اجتماعية وترفيهية لتعزيز العلاقات بين المتطوعين، مثل الرحلات الجماعية والأنشطة الرياضية	جيدة وتدرس
٩	إنشاء منصة أو مجموعة خاصة بزمزم عبر الإنترنت تتيح للمتطوعين التفاعل وتبادل الأفكار والخبرات، مما يعزز من روح الجماعة والانتماء لزمزم	جيدة وتدرس

التوصيات أعلاه تستحق التأمل ونوصي برفعها للجنة وإدارة التطوع للاهتمام

## استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة معدل الرضا العام 86% الصفحات (58 - 71)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	العمل على زيادة جذب مزودي الخدمة والاحتفاظ بالمزودين الحاليين من خلال تعزيز الثقة المتبادلة من خلال التواصل المستمر والشفافية في التعامل، والالتزام بالاتفاقيات المبرمة	توصية مهمة تؤكد عليها
٢	تكریم وتقدير مزودي الخدمة المتميزين، وتنظيم فعاليات للاحتفاء بمساهماتهم	تدرس الفكرة وانعكاساتها
٣	تبسيط إجراءات التسجيل والتعاقد مع مزودي الخدمة الجدد	تدرس الفكرة
٤	إنشاء قاعدة بيانات شاملة بمعلومات عن جميع مزودي الخدمة، بما في ذلك نوع الخدمة المقدمة، والموقع الجغرافي، وجهات الاتصال	توصية جيدة
٥	تقييم أداء مزودي الخدمة بشكل دوري، وتقديم الملاحظات اللازمة لتحسين الأداء لديهم	توصية جيدة
٦	الالتزام والانتظام والسرعة في سداد الدفعات المالية المتفق عليها لمقدم الخدمة الصحية	توصية جيدة نحاول الالتزام بها
٧	الاهتمام بمقترحات ومرئيات مزودي الخدمة الصحية، والعمل عليها بما 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	توصية جيدة نحاول الالتزام بها

## استطلاع قياس رضا الشركاء معدل الرضا العام 90% الصفحات (72 - 83)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس تتوافق مع أهداف الشركاء المحتملين، وبناء رؤية مشتركة تجمع بين أهداف الجمعية وأهداف الشركاء	توصية مهمة تؤكد على العمل عليها
٢	الاستفادة من العلاقات القائمة مع الشركاء الحاليين، والعمل على استمرارية الشراكة معهم وتوسيع الشبكة لجذب شركاء آخرين	تؤكد على ذلك
٣	العناية بالجوانب التقنية التي تسهل للشركاء التواصل والتعاون مع زمزم، على ضوء الانخفاض النسبي في رضاهم عن تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات مقارنة ببقية مفردات الاستطلاع	تؤكد على ذلك
٤	الحرص على توسيع الشراكات في مدن منطقة مكة المكرمة، وعدم تركيزها على مدينة جدة	تؤكد على ذلك
٥	إبراز رضا الشركاء عن شراكاتهم مع زمزم والاستفادة منها في جانب التسويق والدعم	تدرس

## استطلاع قياس رضا الداعمين والمتبرعين معدل الرضا العام 92% الصفحات (84 - 100)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	على زمزم توثيق علاقتها والمحافظة على قوتها مع جميع شركائها، سواء كانوا أفرادًا، أو سيدات ورجال أعمال، أو مؤسسات، أو جهات مانحة وخاصة المؤسسات والجهات المانحة وسيدات ورجال أعمال	نؤكد على ذلك
٢	زيادة عدد مكاتب زمزم التعريفية وتنوع أماكنها وتحسينها لاستقطاب وجذب مزيد من المتبرعين	تخضع للدراسة والمعايير المعتمدة
٣	بناء قاعدة بيانات شاملة ومتجددة للمتبرعين المحتملين، مع التركيز على الأشخاص المهتمين بقضايا الجمعية، والمتبرعين الحاليين.	نؤكد على ذلك
٤	الاهتمام بإرسال رسائل SMS قصيرة وواضحة، مع التركيز على الفائدة الاجتماعية للتبرع في المجتمع وانعكاسها على المتبرع، واختيار الوقت الأنسب والأفضل للإرسال	نؤكد على ذلك
٥	تطوير وتحسين وتبسيط المتجر الإلكتروني، مع خطوات سلسلة للتبرع، واستخدام صور عالية الجودة لعرض المشاريع والبرامج والمبادرات التي مما يزيد من جاذبية المتبرعين مع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لمتجرك الإلكتروني	نؤكد على ذلك
٦	تشجيع المتبرعين على استخدام الطرق الإلكترونية المتنوعة للتبرع	نؤكد على ذلك
٧	على زمزم أن تزيد من تفعيل خدماتها وبرامجها من خلال النشر والإعلان عنها	نؤكد عليها ومن ذلك لجنة لدعم التسويق
٨	تفعيل جميع قنوات التواصل مع الداعمين والمتبرعين بكافة الطرق وخصوصاً البريد الإلكتروني والواتس أب ورسائل SMS	نؤكد على ذلك
٩	زيادة النشر والتعريف بهوية ورسالة وقيم وأهدافها ومبادرات وبرامج زمزم في المجتمع عبر جميع وسائل التواصل الاجتماعي والتقليدية	نؤكد على ذلك
١٠	نشر ومشاركة تفاصيل الحالات التي تحتاج للمساعدة والتي تم مساعدتها هي وسيلة فعالة جدًا لتحفيز الناس على العطاء والتبرع	تحال للإدارة التنفيذية للدراسة

## استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع المعدل العام للرضا 88% الصفحات (101 - 119)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	الحرص على استغلال هذه المنصات (رسائل نصية SMS، زيارة مقر/ فرع الجمعية، وسائل الإعلام والصحافة، الإعلانات في الطرق والأماكن العامة، انستغرام، فيس بوك، يوتيوب) لنشر برامج وأنشطة زمزم، والتواصل مع جمهورها، وجذب التبرعات والدعم بشكل استراتيجي	توصية جيدة
٢	تطوير وتحسين الموقع/ المتجر الإلكتروني	نؤكد على ذلك
٣	وضع خطط يمكن قياسها للاستفادة من السمعة الجيدة والصورة الذهنية لزمزم لدى أفراد المجتمع	نؤكد على ذلك

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
٤	حضور المعارض والمناسبات المجتمعية لعرض خدمات الجمعية والتفاعل مع الجمهور	توصية جيدة
٥	بناء علاقات قوية مع وسائل الإعلام المحلية لنشر الأخبار والتقارير الإيجابية عن زمزم	توصية مهمة
٦	إصدار بيانات صحفية بشكل منتظم للإعلان عن الإنجازات والبرامج الجديدة	تحال للإدارة التنفيذية للدراسة
٧	زيادة المشاركة في برامج تلفزيونية وإذاعية للتحدث عن أهداف الجمعية وإنجازاتها	توصية مهمة
٨	استخدام الإعلانات المدفوعة على منصات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث للوصول إلى جمهور أوسع	تحال للإدارة التنفيذية للدراسة
٩	بناء قاعدة بيانات للمشاركين وإرسال رسائل إخبارية منتظمة لهم	نؤكد عليها

## استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة المعدل العام للرضا 80.7% الصفحات (120 - 138)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	اعتماد منهجية متوازنة لتخصيص الميزانية تعتمد على تحليل التكلفة والفائدة لكل برنامج، مع مراقبة دورية لضمان أن الميزانية تدعم الأهداف الاستراتيجية بشكل فعال	الإدارة التنفيذية للدراسة والمتابعة من مجلس المتابعة
٢	تعزيز آليات المراقبة والمتابعة من خلال استخدام مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) واضحة وتقديم تقارير دورية عن التقدم المحرز في تنفيذ الخطط التشغيلية	من مهام مجلس الدعم والمتابعة
٣	تطوير نظام إدارة المخاطر يعتمد على التنبؤ بالمخاطر المحتملة	الإدارة التنفيذية للدراسة والمتابعة من مجلس المتابعة
٤	تعزيز الالتزام بالحوكمة من خلال مراجعات دورية لسياسات الحوكمة والشفافية، وتقديم تقارير شفافة للجمعية العمومية وأصحاب المصلحة، وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.	سعادة المدير العام لاهتمامكم
٥	التأكيد على نظام متابعة وتقييم لتنفيذ توصيات مجلس الإدارة، مع تحديد جداول زمنية واضحة للتنفيذ، وتقديم تقارير دورية حول مدى التقدم في تنفيذ هذه التوصيات	تحال لمجلس الدعم والمتابعة كونها من مهامه
٦	اعتماد آلية تقييم أداء شاملة للفريق التنفيذي تعتمد على معايير محددة وواضحة تشمل الأداء المالي، تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وكفاءة الإدارة. يفضل أن يتم التقييم سنويًا ويشمل تقييمات من جميع أصحاب المصلحة	الإدارة التنفيذية للدراسة والمتابعة من مجلس الدعم والمتابعة



zmzm.sa