



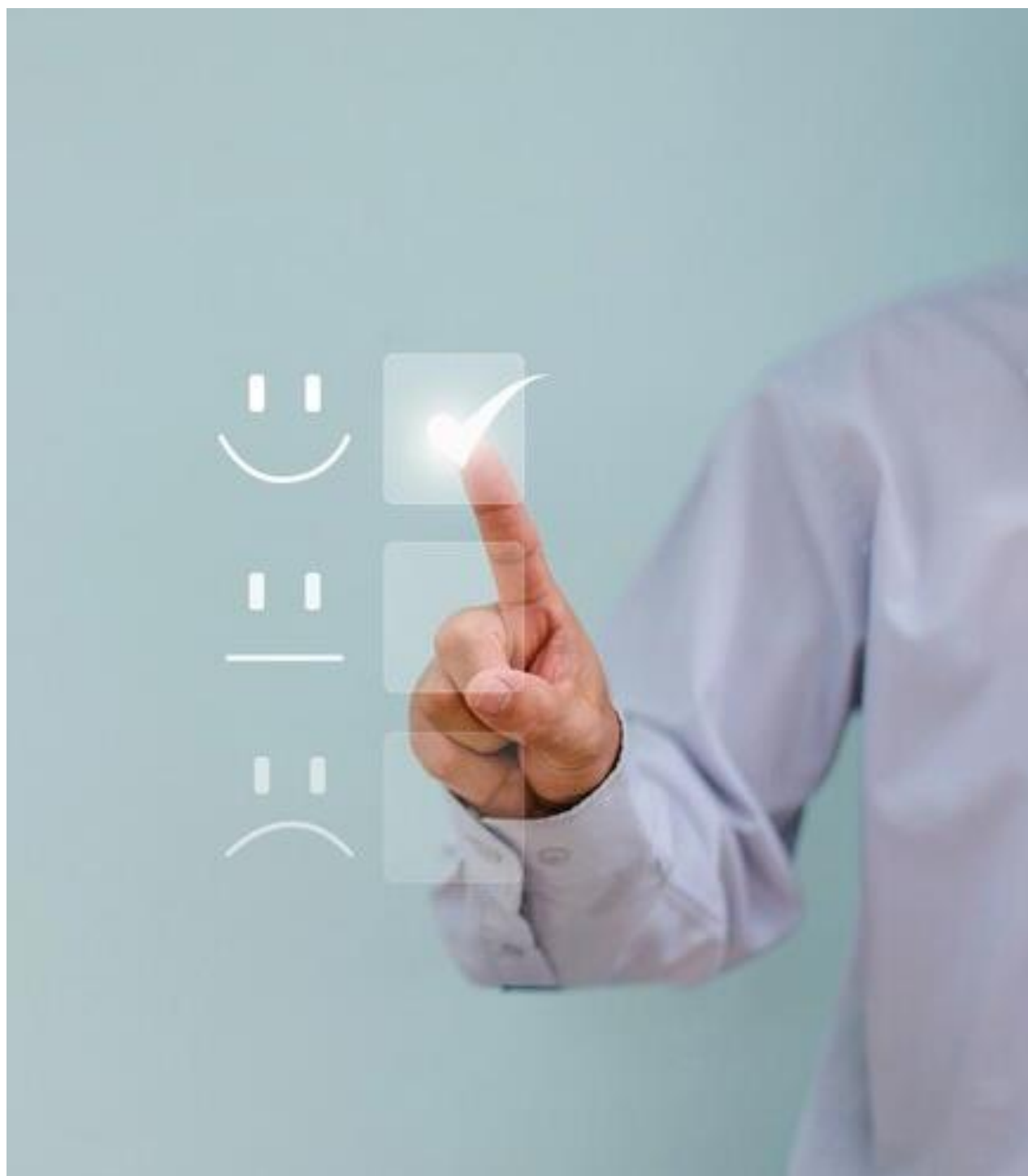
تقرير استطلاعات قياسات
رضا أصحاب المصلحة
لعام 2024



المحتويات

الصفحات	المعدل	التقرير
20 – 03	%94.0	استطلاع قياس رضا المستفيدين
57 – 21	%63.5	استطلاع قياس رضا منسوبي زمزم
80 – 58	%94.0	استطلاع قياس رضا المتطوعين
98 – 81	%92.0	استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة
115 – 99	%84.0	استطلاع قياس رضا الشركاء
137 – 116	%94.0	استطلاع قياس رضا المتبرعين والداعمين
159 – 138	%88.0	استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع
184 – 160	%82.0	استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة
185	---	التغذية الراجعة من مجلس الإدارة على الملاحظات والتوصيات





تقرير استطلاع قياس
رضا المستفيدين
لعام 2024



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

٥	أولاً: مقدمة
٥	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
٦	ثالثاً: الاطار العام للاستطلاع
٦	مشكلة الاستطلاع
٦	هدف الاستطلاع
٦	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٦	منهجية الاستطلاع
٦	مجتمع الاستطلاع والعينة
٦	أداة الاستطلاع
٦	الإجراءات التنفيذية
٧	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٧	خامساً: نتائج الاستطلاع
٧	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
٧	التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)
٨	قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
٨	جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا
٩	الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
٩	جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية
٩	معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
١٠	جدول معاملات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لقياس ثبات أداة الدراسة
١٠	القسم الثاني: نتائج (البيانات الديمغرافية)
١٠	المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب نوع الخدمة الصحية التي تلقوها من زمزم
١٢	القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمستفيدين عن تجربتهم في تلقي الخدمات الصحية من زمزم)
١٥	مقترحات التحسين
١٧	سادساً: التوصيات
١٨	سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

أولاً: مقدمة

تُعد الخدمات الصحية التي تقدمها الجمعيات الخيرية الصحية رافداً أساسياً لتحقيق رعاية صحية شاملة فهي تمثل جزءاً لا يتجزأ من منظومة الصحة المجتمعية حيث تُساهم في سد الفجوات وتلبية احتياجات الفئات المستفيدة، وتأتي أهمية هذه الجمعيات من دورها المحوري في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المرتبطة بالصحة الجيدة والرفاهية، حيث تساهم في المسؤولية المجتمعية من خلال تقديم خدمات صحية تُلامس حياة المستفيدين بشكل مباشر عبر توفير الرعاية الصحية اللازمة، والالتزام بمبادئ العمل الإنساني الذي يجعلها عنصراً حيوياً في دعم الرعاية الصحية وبناء مجتمع أكثر توازناً ورفاهية.

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 نماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM ونموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة المعنية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا المستفيدين لعام 2024.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

بلغت نسبة أعلى مفردات في محور الرضا (يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية بيسر وسهولة) و (كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً) و (أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم) [%96.0]

بلغ متوسط الرضا النسبي في محور الرضا [%94.0]

ثاني أعلى خدمة صحية قدمت للمستفيدين هي صرف الأدوية بنسبة [%26.57]

كانت أعلى خدمة صحية قدمت للمستفيدين هي العمليات الجراحية بنسبة [%40.0]

ثالثاً: الاطار العام للاستطلاع

مشكلة الاستطلاع

تتحدد 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.

هدف 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 2024 عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من عينة عشوائية للمستفيدين من خدمات زمزم لعام 2024. وقد تم استطلاع رأي عينة من المستفيدين حول مختلف الجوانب المتعلقة بإجراءات تقديم الخدمات الصحية لهم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (907) 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 الأول لعام 2025.

خامساً: نتائج الاستطلاع

من خلال النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، تم تقسيم النتائج إلى ثلاثة أقسام رئيسية تعكس تحليل بيانات المشاركين بموضوعية:

القسم الأول يتناول تحكيم أداة الاستطلاع من خلال مجموعة من الاختبارات التي تضمن موثوقيتها ودقتها، حيث شملت الصدق الظاهري الذي تم تقييمه عبر تحكيم الخبراء، وقياس صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى الصدق البنائي الذي يعكس قدرة الأداة على قياس المفهوم المستهدف بشكل متسق، كما تم قياس ارتباط محور الاستبانة بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لتقييم الثبات الداخلي للاستبانة وموثوقية نتائجها.

أما القسم الثاني فيتناول نتائج البيانات الديمغرافية والأساسية للمشاركين، والتي تتيح فهماً أعمق للخصائص العامة للعينة المستهدفة وتأثيرها على نتائج الاستطلاع.

وأخيراً القسم الثالث الذي تناول نتائج محور الرضا، حيث تم تحليل استجابات المشاركين لمعرفة مستوى رضاهم، مما يوفر تصوّراً دقيقاً حول تقييمهم للعوامل التي تمت دراستها في هذا الاستطلاع، مما يساهم في الوصول إلى رؤى معمقة تدعم الغاية المرجوة من هذا الاستطلاع، وذلك من خلال تحليل البيانات المستخلصة من المشاركين المستفيدين من خدمات جمعية زمزم وتفسيرها بشكل علمي دقيق.

القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)

التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)

حرصاً على ضمان الصدق الظاهري ودقة أداة الدراسة (استبانة الاستطلاع) في قياس أهداف البحث، تم عرض الاستبانة، التي تتألف من سؤال عن نوع الخدمة المقدمة من زمزم ومحور الرضا المكوّن من (١٢) مفردة، على نخبة من المحكمين المتخصصين، شملوا مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي ومدير الإدارة المعنية بالبرامج الصحية، حيث طلب من المحكمين تقييم مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، حيث تم مراجعتها من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بمحور الاستطلاع، وسلامتها اللغوية، وكما تم منحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول أي تعديلات أو إضافات مقترحة لتعزيز دقة الأداة وفعاليتها، وبعد استلام الملاحظات والتوصيات، أجريت

التعديلات اللازمة على الاستبانة، مما ساهم في تحسين جودتها وتعزيز موثوقيتها، وبذلك، أصبحت الاستبانة أكثر تكاملاً ودقة، مما يضمن قدرتها على قياس المحور المستهدف بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

يهدف هذا التحليل إلى التحقق من اتساق وموثوقية الاستبانة في قياس مدى رضا المستفيدين عن تجربتهم في تلقي الخدمة من جمعية زمزم، وذلك من خلال دراسة معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور الرضا، و لضمان دقة الأداة البحثية وصدق الاتساق الداخلي لها، ويهدف هذا الإجراء إلى التحقق من توافق العبارات مع محور الرضا، وضمان تكاملها واتساقها الداخلي، مما يعزز من موثوقية الأداة البحثية، ويؤكد قدرتها على تحقيق الغرض المرجو منها بدقة.

كما يساهم هذا النهج في تحسين جودة البيانات المستخلصة، مما يضمن انسجام عناصر الاستبانة وتحقيق نتائج بحثية دقيقة وموثوقة، وقد تم اختيار عينة استطلاعية من المستفيدين من خارج العينة الأساسية للاستطلاع، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة، مما مكن من قياس مدى ترابط العبارات مع الهدف العام للاستبانة ومدى انسجامها الداخلي، حيث يوضح الجدول التالي نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون، مما يعكس مدى تماسك العبارات مع المحور الذي تنتمي إليه، ويؤكد دقة الأداة في تحقيق أهداف الاستطلاع.

جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا

معامل الارتباط	المفردة محور الرضا
0.981**	يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية بيسر وسهولة
0.870**	يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة للتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة
0.909**	المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة
0.941**	كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً
0.819**	الدعم المالي الذي تلقيته من جمعية زمزم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية يتوافق مع حجم احتياجي
0.981**	تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية.
0.959**	وجهتني جمعية زمزم إلى الوجهة الصحيحة والمكان المناسب للحصول على الخدمة الصحية
0.959**	يسهل الوصول إلى الجهة التي أحالتني زمزم إليها
0.981**	أشعر بالرضا عن جودة الخدمة الصحية التي قدمت لي من خلال دعم جمعية زمزم
0.981**	تهتم جمعية زمزم بطلب الاقتراحات وتلقي الاستفسارات عن الخدمة
0.884**	سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات
0.981**	أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**.

من الجدول أعلاه يتضح بأن معاملات الارتباط تتراوح بين (0.819) و (0.981)، مما يعكس مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي، حيث إن القيم الأقرب إلى (1) تشير إلى وجود ارتباط قوي بين العبارات المدرجة والدرجة الكلية لمحور الرضا، مما يؤكد أن العبارات المستخدمة في الاستبانة تعكس بدقة المفاهيم التي تهدف إلى قياسها، ونلاحظ بأن جميع هذه القيم دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)، وهو ما يُشار إليه بنجمتين (**)، مما يعني أن احتمال حدوث هذا الارتباط بالصدفة لا يتجاوز (1%)، وهذا يعزز الثقة في دقة النتائج المستخلصة، ويدل على أن الاستبانة تتمتع بموثوقية عالية في قياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم، وبناءً على ذلك، فإن هذه النتائج تؤكد الاتساق الداخلي القوي للأداة، حيث يعكس ترابط العبارات مع محور الرضا مستوى عالٍ من الدقة والشفافية، مما يضمن جمع بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل رضا المستفيدين. كما أن هذا يعكس التزام الجمعية بالمسؤولية المجتمعية وحرصها على تقديم خدمات صحية تلبي احتياجات المستفيدين، مما يساهم في تعزيز جودة الحياة ويؤكد فاعلية الاستبانة في تحقيق أهداف البحث بدقة ووضوح.

الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

يُعد الصدق البنائي معيارًا أساسيًا لقياس مدى دقة الأداة البحثية في تمثيل المفهوم المستهدف، وذلك من خلال اتساق محاور الاستبانة مع هدفها العام، وفي هذا الاستطلاع تتكون الاستبانة من محور واحد فقط هو محور الرضا، نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين المحور والدرجة الكلية للاستبانة يبلغ (1.0)، مما يعكس تماسكًا مطلقًا ويدل على أن جميع الفقرات تعمل بتناغم لتحقيق الهدف المرجو، وهذا الارتباط القوي يعزز موثوقية الأداة، ويؤكد قدرتها على قياس المفهوم المستهدف بدقة دون تباين، مما يجعلها أداة فعالة في جمع بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها لاستخلاص نتائج دقيقة.

جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية

م	اسم المحور	الإيضاح	القيمة
1	الرضا	معامل الارتباط	1.000**
		الدالة المعنوية	0.0**

يعكس الجدول أن الاستبانة تركز بالكامل على محور الرضا، حيث تم قياس ارتباطه بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، مما يعزز دقة الأداة البحثية ويؤكد تناسق العبارات في قياس المفهوم المستهدف. وقد بلغ معامل الارتباط (1.00)، مما يشير إلى ارتباط تام بين المحور والدرجة الكلية، وهو أمر متوقع نظرًا لأن الاستبانة تتكون من هذا المحور وحده، مما يعكس تكامل عناصرها واتساقها الداخلي، وكما أن الدلالة الإحصائية (Sig. = 0.000) تؤكد أن العلاقة دالة عند مستوى (0.01)، مما يعزز موثوقية الأداة وصدقها البنائي، حيث تعكس هذه النتائج قدرة الاستبانة على قياس محور الرضا بدقة، حيث تعمل جميع الفقرات بتناغم لتحقيق الهدف الاستطلاعي، مما يجعلها أداة موثوقة يمكن الاعتماد عليها في التحليل الاستطلاعي بدرجة عالية.

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

يُعد معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha أحد المقاييس الإحصائية المستخدمة لتقييم الثبات الداخلي لأداة البحث (الاستبانة)، حيث يعكس مدى اتساق العبارات في قياس نفس المفهوم أو البعد المستهدف. تتراوح قيمته بين (0 - 1)، وكلما اقتربت من (1)، زادت موثوقية الأداة وثباتها، مما يشير إلى انسجام فقرات الاستبانة مع بعضها البعض في تحقيق الهدف البحثي. وكما يوضح الجدول

التالي، فإن ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha يعزز من مصداقية الأداة البحثية ويدعم إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي، كما يوضح الجدول التالي:

جدول معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الرضا	12	0.986

يوضح الجدول أعلاه قياس الثبات الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والذي يعكس مدى اتساق العبارات ضمن محور الرضا. يتكون المحور من (12) عبارة، وبلغ معامل الثبات (0.986)، وهي قيمة قريبة جدًا من (1)، مما يشير إلى مستوى عالٍ جدًا من الثبات والموثوقية، وتعكس هذه النتيجة تناسقًا قويًا بين العبارات في قياس مفهوم الرضا، مما يؤكد موثوقية الأداة البحثية، وبما أن أي قيمة تتجاوز (0.9) تُعتبر ممتازة، فإن هذه القيمة تؤكد أن الاستبانة تقدم قياسات دقيقة ومتسقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل البيانات، مما يعزز مصداقية النتائج المستخلصة ويضمن موثوقية الأداة في تحقيق أهداف البحث بكفاءة ووضوح.

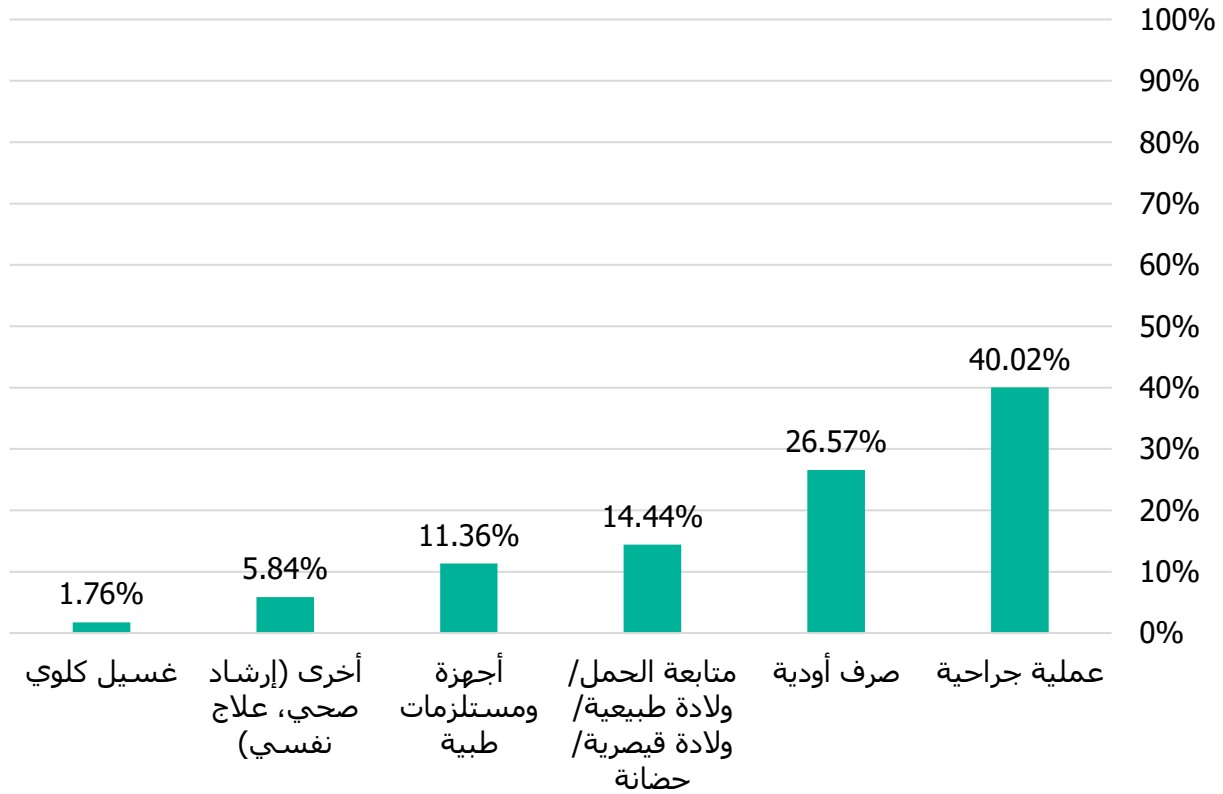
القسم الثاني: نتائج (البيانات الديمغرافية)

من خلال النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، وللوصول إلى فهم أعمق وأشمل لخصائص المشاركين، تم تحليل ودراسة البيانات الديمغرافية الأساسية المتعلقة بالعينة المستهدفة، وقد ساهم هذا التحليل في تقديم رؤية واضحة حول توزيع المشاركين وفقًا لخصائصهم الأساسية، مما يساعد في تفسير أنماط الاستجابات وفهم التوجهات العامة في الاستطلاع، كالتالي:

المستفيدون (عينة الاستطلاع) حسب نوع الخدمة الصحية التي تلقوها من زمزم

نوع الخدمة الصحية المقدمة من زمزم	التكرار	%
عملية جراحية	363	40.02%
صرف أودية	241	26.57%
متابعة الحمل/ ولادة طبيعية/ ولادة قيصرية/ حضانة	131	14.44%
أجهزة ومستلزمات طبية	103	11.36%
أخرى (إرشاد صحي، علاج نفسي)	53	5.84%
غسيل كلوي	16	1.76%
المجموع	907	100%

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



من الرسم البياني أعلاه يتضح الدور الفاعل الذي تقدمه جمعية زمزم في توفير الخدمات الصحية المتنوعة للمستفيدين، حيث تبرز هذه النتائج الجهود الكبيرة التي تبذلها جمعية زمزم في توفير خدمات صحية شاملة تلبي احتياجات المستفيدين حيث شملت خدماتها التدخلات الجراحية، توفير الأدوية، متابعة الحمل والولادة، الأجهزة والمستلزمات الطبية، وغيرها، مما يعكس شمولية الدعم الصحي الذي توفره الجمعية وفقًا لاحتياجات المستفيدين.

حيث بلغت نسبة العمليات الجراحية (40.02%)، وجاءت هذه النسبة في المقدمة، مما يعكس التزام الجمعية بتوفير الرعاية الطبية الأساسية للمحتاجين، حيث تساهم العمليات الجراحية في إنقاذ الأرواح وتحسين جودة الحياة، وهو ما يؤكد الدور الحيوي الذي تؤديه الجمعية في دعم الحالات الحرجة.

وجاءت خدمة صرف الأدوية بنسبة (26.57%)، حيث تعد هذه النسبة مؤشرًا إيجابيًا على اهتمام الجمعية بتوفير العلاج المستمر للمرضى، خاصة لمن يعانون من أمراض مزمنة، حيث يضمن هذا الدعم استقرار حالاتهم الصحية ويساعدهم في التعايش مع أمراضهم بأفضل شكل ممكن. وجاءت خدمة متابعة الحمل والولادة بنسبة (14.44%)، حيث تعكس هذه النسبة مدى حرص الجمعية على صحة الأمهات والأطفال حديثي الولادة، حيث يشمل الدعم متابعة الحمل، الولادة الطبيعية والقيصرية، ورعاية حديثي الولادة، مما يساهم في توفير بيئة صحية آمنة للأمهات وأطفالهن.

وجاءت خدمة الأجهزة والمستلزمات الطبية بنسبة (11.36%)، حيث تُظهر هذه النسبة جهود الجمعية في توفير الأدوات الطبية اللازمة للمرضى، مما يساعدهم على تحسين جودة حياتهم، سواء من خلال أجهزة المساعدة الحركية أو الأجهزة الطبية التي تدعم العلاج المنزلي للمرضى الذين يحتاجون إلى رعاية مستمرة.

وجاءت خدمات أخرى مثل (الإرشاد الصحي والعلاج النفسي) بنسبة (5.84%)، رغم أن النسبة أقل، إلا أنها تمثل جانباً مهماً في تعزيز الوعي الصحي والدعم النفسي للمستفيدين، مما يساهم في تحسين صحتهم العامة ورفع مستوى الوعي حول العادات الصحية السليمة، وهو ما ينعكس إيجاباً على حياتهم.

وجاءت الخدمة الصحية المقدمة غسيل الكلى بنسبة (1.76%)، وعلى الرغم من أنها تشكل النسبة الأقل، إلا أن تقديم هذه الخدمة يعكس حرص الجمعية على دعم مرضى الفشل الكلوي، حيث يُعد غسيل الكلى علاجاً حيوياً يضمن استمرارية الحياة، وهو ما يجعل هذه النسبة رغم صغرها ذات أثر كبير على حياة المستفيدين.

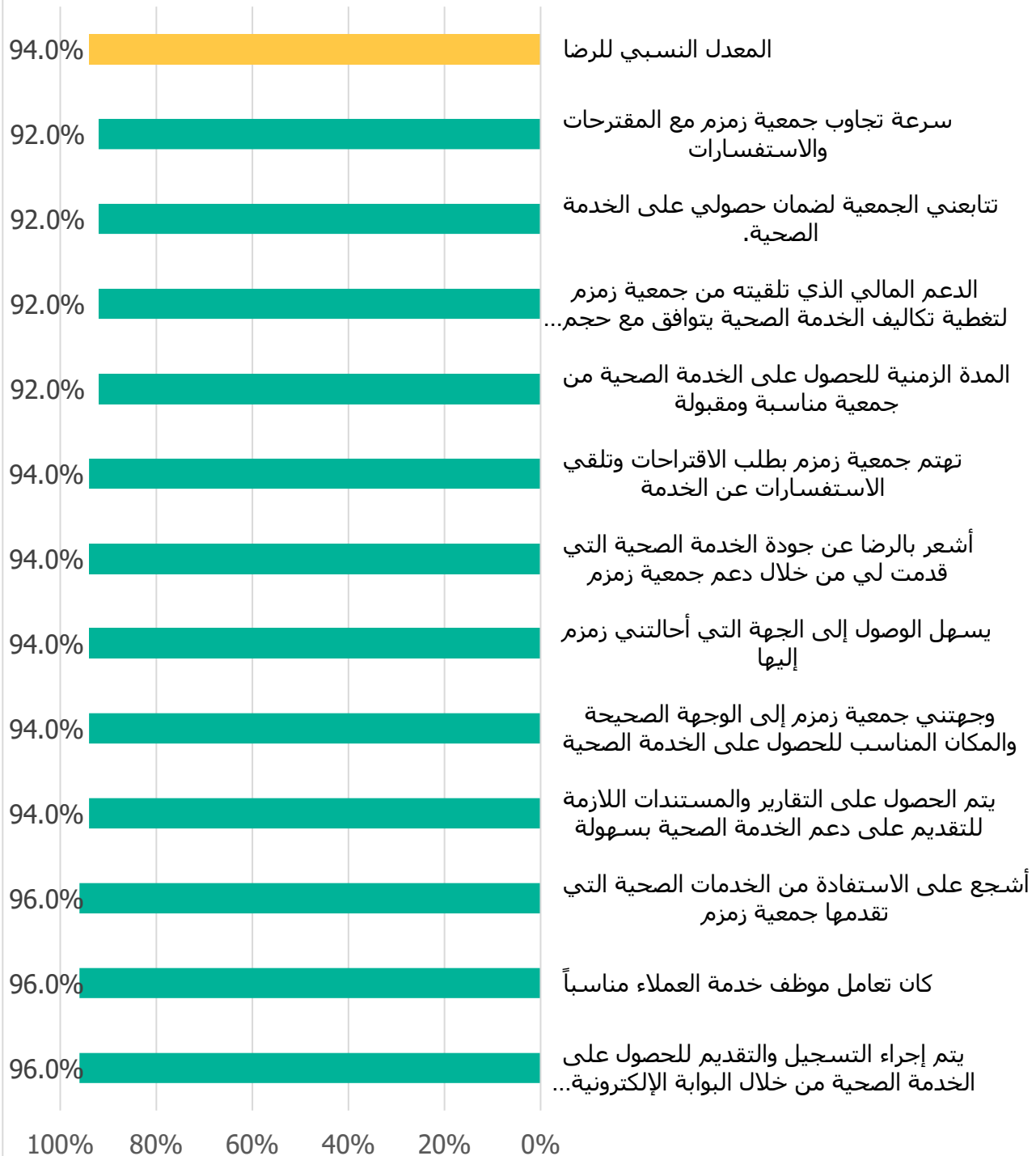
القسم الثالث: نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمستفيدين عن تجربتهم في تلقي الخدمات الصحية من زمزم

تضمنت استبانة استطلاع قياس رضا المستفيدين في محور الرضا (12) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضاهم، من خلال طرح أسئلة وعبارات لمعرفة مستويات رضاهم عن تجربتهم في تلقي الخدمات الصحية من زمزم، وكانت النتائج كالتالي:

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	907	0.541	96.0%	4.8	0.2%	2	0.9%	8	1.8%	16	16.1%	146	81.0%	735	يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية بسير وسهولة
100%	907	0.614	94.0%	4.7	0.4%	4	1.3%	12	2.3%	21	16.8%	152	79.2%	718	يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة لتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة
100%	907	0.824	92.0%	4.6	1.5%	14	2.8%	25	4.4%	40	16.6%	151	74.6%	677	المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة
100%	907	0.521	96.0%	4.8	0.1%	1	0.6%	5	3.0%	27	12.9%	117	83.5%	757	كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	907	0.717	92.0%	4.6	0.3%	3	1.8%	16	6.5%	59	19.2%	174	72.2%	655	الدعم المالي الذي تلقيته من جمعية زمزم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية يتوافق مع حجم احتياجي
100%	907	0.718	92.0%	4.6	0.4%	4	1.4%	13	7.1%	64	17.3%	157	73.8%	669	تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية.
100%	907	0.626	94.0%	4.7	0.4%	4	1.1%	10	3.5%	32	16.0%	145	78.9%	716	وجهتني جمعية زمزم إلى الوجهة الصحيحة والمكان المناسب للحصول على الخدمة الصحية
100%	907	0.629	94.0%	4.7	0.3%	3	1.2%	11	3.7%	34	16.9%	153	77.8%	706	يسهل الوصول إلى الجهة التي أألتني زمزم إليها
100%	907	0.640	94.0%	4.7	0.6%	5	1.2%	11	3.5%	32	14.7%	133	80.0%	726	أشعر بالرضا عن جودة الخدمة الصحية التي قدمت لي من خلال دعم جمعية زمزم
100%	907	0.658	94.0%	4.7	0.3%	3	0.6%	5	7.1%	64	15.3%	139	76.7%	696	تهتم جمعية زمزم بطلب الاقتراحات وتلقي الاستفسارات عن الخدمة
100%	907	0.720	92.0%	4.6	0.4%	4	1.2%	11	8.0%	73	14.7%	133	75.6%	686	سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات
100%	907	0.488	96.0%	4.8	0.1%	1	0.3%	3	2.2%	20	14.2%	129	83.1%	754	أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم
		0.641	94%	4.7											إجمالي المتوسطات

النسبة المئوية للمستخدمين (عينة الاستطلاع) حسب محور الرضا



تعكس نتائج الجدول مستوى عالٍ من الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة من جمعية زمزم، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (94%)، وهو مؤشر إيجابي على جودة الخدمات ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين. كما بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.641)، مما يشير إلى تقارب آراء المستفيدين وعدم وجود تباين كبير في تقييماتهم، مما يعزز موثوقية النتائج، وأيضاً تعكس هذه النتائج مستوى رضا مرتفعاً جداً عن الخدمات الصحية المقدمة من جمعية زمزم، حيث أبدى المستفيدون رضا كبيراً عن تعامل الموظفين، سهولة الإجراءات الإلكترونية، جودة الخدمات، واستجابة الجمعية لاحتياجاتهم K ورغم أن جميع الفقرات سجلت نسب رضا مرتفعة، إلا أن هناك مجالاً لمزيد من التحسين في سرعة الاستجابة للاستفسارات وتقليل مدة الانتظار للخدمات الصحية، مما قد يعزز تجربة المستفيدين بشكل أكبر، حيث جاءت الفقرات (يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية ببسر وسهولة) و (كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً) و (أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم) بنسبة (96.0%) على التوالي، حيث تعكس هذه النسبة مستوى عالياً جداً من الرضا من سهولة التسجيل الإلكتروني، وجودة تعامل موظفي خدمة العملاء، وتشجيع المستفيدين على الاستفادة من خدمات الجمعية، مما يشير إلى كفاءة الأنظمة الإلكترونية، واحترافية الموظفين في التعامل، والثقة الكبيرة التي تحظى بها الجمعية بين المستفيدين هذه النسبة تؤكد أن التجربة العامة للمستفيدين إيجابية للغاية، وتعزز من صورة الجمعية الإيجابية في تقديم خدماتها الصحية.

وجاءت الفقرات (يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة للتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة) و (وجهتني جمعية زمزم إلى الوجهة الصحيحة والمكان المناسب للحصول على الخدمة الصحية) و (يسهل الوصول إلى الجهة التي أحالتني زمزم إليها) و (أشعر بالرضا عن جودة الخدمة الصحية التي قدمت لي من خلال دعم جمعية زمزم) و (تهتم جمعية زمزم بطلب الاقتراحات وتلقي الاستفسارات عن الخدمة) بنسبة (94.0%) على التوالي، حيث تعكس هذه النسبة المرتفعة من رضا المستفيدين مدى كفاءة جمعية زمزم في تسهيل الإجراءات الإدارية، وتوجيه المستفيدين إلى الجهات المناسبة، وضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة، كما تؤكد هذه النتيجة سهولة الحصول على المستندات المطلوبة، وسرعة الوصول إلى الجهات المحالة، واهتمام الجمعية بتلقي اقتراحات واستفسارات المستفيدين، مما يعزز من شفافية الجمعية وثقة المستفيدين في خدماتها، ويعكس مستوى الاحترافية والالتزام بتقديم رعاية صحية متكاملة تلبي احتياجات المجتمع بكفاءة وفاعلية.

وجاءت فقرات (المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة) و (الدعم المالي الذي تلقيته من جمعية زمزم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية يتوافق مع حجم احتياجي) و (تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية) و (سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات) بنسبة (92.0%) على التوالي أيضاً، وهي نسبة مرتفعة وتعبر عن مدى رضا المستفيدين عن فاعلية الخدمات التي تقدمها جمعية زمزم، من حيث سرعة الحصول على الخدمة الصحية، وملاءمة الدعم المالي، ومتابعة المستفيدين لضمان استفادتهم الكاملة، بالإضافة إلى سرعة التجاوب مع استفساراتهم ومقترحاتهم، تؤكد التزام الجمعية بتقديم خدمات صحية متكاملة.

مقترحات التحسين

من خلال سؤال المستفيدين المشاركين في هذا الاستطلاع :
ما مقترحاتك لتحسين إجراءات التقدم للخدمة الصحية بجمعية زمزم؟

كانت إفادتهم كالتالي:

١. تسريع الموافقات الطبية وتحسين كفاءة الإجراءات لتقليل فترات الانتظار والتأخير في الصرف.
٢. تحسين سرعة الرد على الاستفسارات والطلبات، وتجنب التأخير الذي يصل أحياناً إلى مدة طويلة.
٣. تقليل مدة انتظار العلاج والعمليات الجراحية، خاصة عمليات العيون (الماء الأبيض والليزر).
٤. تسريع إعادة صرف الأدوية والمستلزمات الطبية، حيث يشكو المرضى من الانقطاع الطويل.
٥. تحسين موقع الجمعية الإلكتروني لتسهيل رفع الطلبات ومتابعتها.
٦. تسهيل عملية إرفاق الملفات والمستندات عند تقديم الطلبات.
٧. تخصيص رقم موحد للتواصل يكون بديلاً للموقع الإلكتروني في حال وجود صعوبات.
٨. الرد على الاتصالات الهاتفية بسرعة، حيث يشكو البعض من صعوبة الوصول إلى الجمعية.
٩. صرف الأدوية بشكل دوري ومنتظم دون انقطاع.
١٠. ضمان توفير جميع الأدوية المطلوبة في الصيدليات المعتمدة.
١١. تسهيل صرف الأدوية من المدن التي يسكن فيها المرضى دون الحاجة للسفر إلى أماكن أخرى.
١٢. توزيع المستلزمات الطبية حسب احتياج المرضى (مثل الحالات التي تحتاج كميات أكبر بسبب ظروفها الصحية).
١٣. دعم الأدوية المكلفة مثل حقن الشبكية الخاصة بمرضى العيون.
١٤. فتح فروع جديدة للجمعية في جميع مناطق المملكة لتسهيل الوصول إلى الخدمات.
١٥. التوسع في التعاقد مع مستشفيات ومراكز طبية جديدة لتوفير خيارات أكثر للمستفيدين.
١٦. معالجة المشكلات مع المستشفيات المتعاقدة، مثل ضعف التعاون أو عدم تقديم الخدمة بالشكل المطلوب.
١٧. تقديم دعم مالي كامل للعمليات الجراحية لكبار السن والفئات المحتاجة بدلاً من الدعم الجزئي.
١٨. زيادة المبلغ المخصص لتغطية تكاليف العمليات، حيث يشكو البعض من أن الدعم لا يغطي كامل المبلغ المطلوب.
١٩. استمرار دعم الأدوية والعلاج الطبيعي والتأهيل للحالات المزمنة.
٢٠. تخصيص دعم مالي للحالات الطارئة والعمليات المستعجلة.
٢١. متابعة المرضى بعد العمليات الجراحية، والتأكد من حاجتهم لعمليات إضافية.
٢٢. الاستمرار في دعم المرضى الذين يحتاجون لجلسات علاجية طويلة دون انقطاع.
٢٣. توفير وسيلة نقل مجانية أو مدفوعة لكبار السن للوصول إلى المستشفيات عند الحاجة.
٢٤. إلغاء شرط تجديد التقارير الطبية كل ٣ أشهر، خاصة للحالات المزمنة التي لا تتغير أوضاعها الصحية.
٢٥. السماح للمرضى باستخدام بطاقة الهوية أو بيانات أبشر لتسهيل عملية تقديم الطلبات.
٢٦. تحسين إجراءات الموافقة على العمليات والعلاجات الضرورية بشكل أسرع، خاصة للمرضى الذين لا يستطيعون الانتظار.
٢٧. في حال رفض الطلبات، يُفضل توضيح الأسباب بوضوح بدلاً من ترك المريض في حالة انتظار.
٢٨. تسهيل إجراءات الاستئناف على الطلبات المرفوضة، وإعادة النظر في الحالات المستحقة.
٢٩. تخصيص آلية للاعتراض على قرارات وقف العلاج أو وقف صرف الأدوية.
٣٠. تقديم تغذية راجعة للمستفيدين حول كيفية استخدام اقتراحاتهم لتحسين الخدمات.

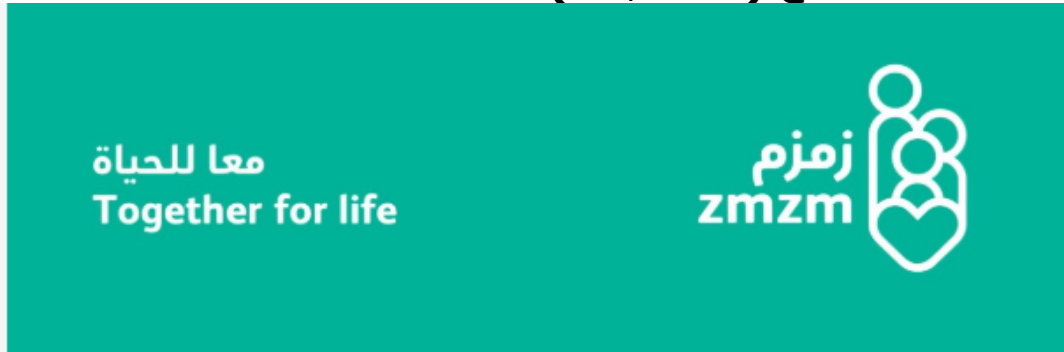
٣١. الكثير من المستفيدين يعبرون عن رضاهم الكبير عن خدمات جمعية زمزم، ويشكرون القائمين عليها، متمنين استمرار الدعم وتحسين سرعة تقديم الخدمات.

سادساً: التوصيات

بناءً على نتائج استطلاع قياس رضا المستفيدين لعام 2024، ومع تحليل آراء المشاركين حول تجربتهم في تلقي الخدمات الصحية من زمزم، برزت مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز رضاهم، وتحسين آليات الدعم والتأهيل. وقد أظهرت النتائج مستويات مرتفعة من الرضا في عدة جوانب، مما يعكس نجاح الجمعية في توفير تجربة إيجابية، فيما كشفت بعض المجالات الأخرى عن فرص للتطوير، مما يستدعي العمل على تحسينها لضمان تقديم خدمات صحية أكثر تكاملاً وتأثيراً. وفيما يلي أهم التوصيات المستخلصة من نتائج الاستطلاع:

١. تطوير نظام إلكتروني أسرع لمعالجة الطلبات والرد عليها دون تأخير.
٢. فتح فروع جديدة للجمعية في المناطق التي تشهد طلباً عالياً على الخدمات الصحية.
٣. إصلاح مشكلة انقطاع الأدوية عبر تحسين لضمان التوزيع المنتظم.
٤. زيادة عدد المستشفيات والمراكز المتعاقدة لضمان حصول المستفيدين على الخدمة دون تأخير.
٥. زيادة الدعم المالي وتوسيع التغطية للحالات الأكثر احتياجاً، خاصة كبار السن والمرضى المزمنين.
٦. إعادة النظر في شروط التحديث الدوري للتقارير الطبية للحالات المستقرة.
٧. تحسين شفافية الردود، وإبلاغ المستفيدين بوضوح عند رفض طلباتهم مع ذكر الأسباب والحلول البديلة.

سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)



استطلاع قياس رضا المستفيدين من زمزم لعام 2024م

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
- ☐ غسيل كلوي
- ☐ أخرى (أذكرها)

ما مستويات رضا المستفيدين عن إجراءات التقدم للخدمة؟

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً. *5

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية. *7

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

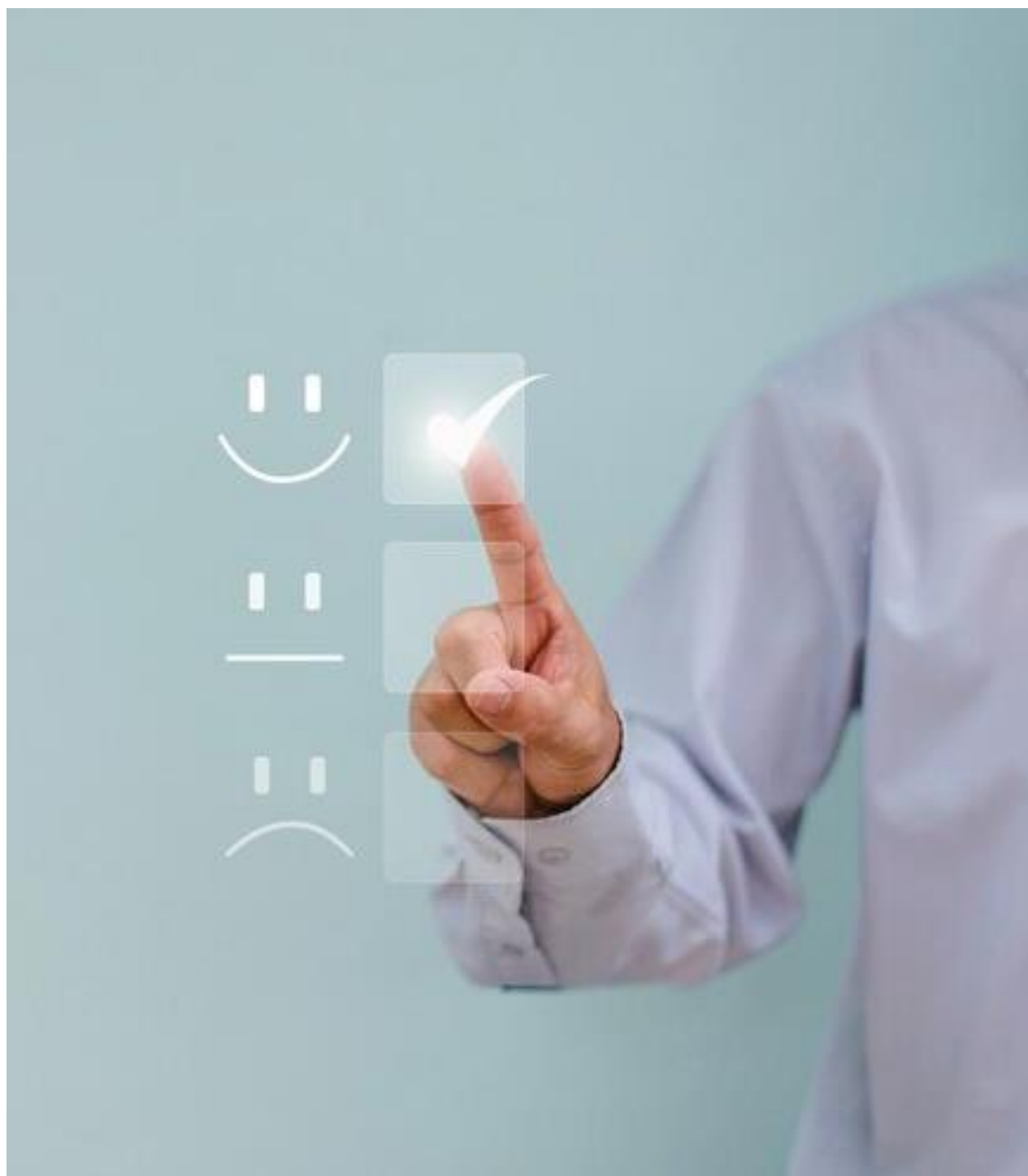
*12. سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات.

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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



تقرير استطلاع قياس
رضا منسوبي زمزم
لعام 2024



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

٢٣	أولاً: مقدمة
٢٣	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
٢٤	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
٢٤	مشكلة الاستطلاع
٢٤	هدف الاستطلاع
٢٤	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٢٤	منهجية الاستطلاع
٢٤	مجتمع الاستطلاع والعينة
٢٤	أداة الاستطلاع
٢٤	الإجراءات التنفيذية
٢٥	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٢٥	خامساً: نتائج الاستطلاع
٢٥	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
٢٥	التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)
٢٦	قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
٢٦	جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لكل محور
٢٨	الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
٢٩	جدول يوضح ارتباط المحاور الرئيسية بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية
٢٩	معامل ألفا كرونباخ
٣٠	جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة لمحاور الدراسة
٣٠	القسم الثاني: نتائج (البيانات الأساسية)
٣٠	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس
٣١	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الخبرة
٣٣	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير المسمى الوظيفي
٣٤	القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محاور الرضا)
٣٤	محور الاستراتيجية والقيادة
٤٠	محور البيئة الداخلية والتقنية
٤٣	محور التدريب والتطوير
٤٥	محور الصورة الذهنية للجمعية
	محاور الرضا (الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية والتقنية، التدريب والتطوير، الصورة الذهنية للجمعية)
٤٧	
٤٨	1- منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب التفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم
	2- منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب الأسباب التي تدفعهم للتفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم من وجهة نظرهم
٤٩	
٥٠	سادساً: التوصيات
٥١	سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

أولاً: مقدمة

رضا العاملين ليس مجرد شعور عابر، بل هو نبض المنظمة الذي يحدد قوتها وقدرتها على التميز في بيئة تنافسية، فعندما يشعر العاملون بالرضا يتحولون إلى طاقة دافعة تُلهم الإبداع، وتُضاعف الإنتاجية، وتبني ولائاً قوياً مما يجعلهم جزءاً لا يتجزأ من نجاح المنظمة. إن هذا الرضا يتجاوز كونه أداة لقياس الأداء الداخلي فهو يعكس صورة المنظمة كبيئة عمل مُحفزة ومتميزة، ويعد الاستثمار في تحسين بيئة العمل استراتيجية أساسية لتحفيز النمو وتعزيز المرونة التنافسية، حيث يساهم العاملون الراضون في تشكيل ثقافة الابتكار والاستدامة، مما يجعل المنظمة ذات أثر مستدام. 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 نماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM ونموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة المعنية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا منسوبينا لعام 2024.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

بلغ معدل الرضا النسبي لجميع محاور الاستطلاع (قياس رضا منسوبي زمزم 2024) [%63.5]	بلغت معدل الرضا النسبي لمحور الاستراتيجية والقيادة [%64.0]
بلغت نسبة أعلى مفردة في محور الاستراتيجية والقيادة (توضح الجمعية للعاملين فيها خططها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات) [%82.0]	بلغ معدل الرضا النسبي في محور البيئة الداخلية والتقنية [%68.0]
بلغت نسبة أعلى مفردة في محور البيئة الداخلية والتقنية (تنسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة) [%80.0]	بلغ معدل الرضا النسبي في محور التدريب والتطوير [%54.0]
بلغت نسبة أعلى مفردة في محور التدريب والتطوير sem (تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها) [%60.0]	بلغ معدل الرضا في محور الصورة الذهنية للجمعية [%68.0]
بلغت نسبة أعلى مفردة في محور الصورة الذهنية للجمعية (يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم) [%72.0]	بلغت نسبة الذين يفكرون في البحث عن فرصة عمل أخرى [%64.0]

ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

مشكلة الاستطلاع

تتحدد 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.

هدف الاستطلاع

التعرف على مدى 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 2024. حيث تم استطلاع رأي جميع منسوبينا (ذكور/إناث) حول مختلف جوانب بيئة العمل لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (89) موظف وموظفة، وشكلوا ما نسبته (61.8%) من إجمالي عدد منسوبينا لعام 2024 والبالغ (144) موظف وموظفة.

أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من (35) مفردة مقسمة على أربع محاور من الرضا:

١. محور الاستراتيجية والقيادة ويتضمن (17) مفردة.
٢. محور البيئة الداخلية والتقنية ويتضمن (10) مفردات.
٣. محور التدريب والتطوير ويتضمن (3) مفردات.
٤. محور الصورة الذهنية لزمزم ويتضمن (5) مفردات

الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

١. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
٢. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
٣. 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 الأول لعام 2025.

خامساً: نتائج الاستطلاع

استناداً إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، تم تصنيف البيانات وتحليلها ضمن ثلاثة أقسام رئيسية، مما يتيح فهماً شاملاً وموضوعياً لأراء المشاركين من منسوبنا لعام 2024.

القسم الأول يتناول تحكيم أداة الاستطلاع من خلال مجموعة من الاختبارات التي تضمن موثوقيتها ودقتها، حيث شملت الصدق الظاهري الذي تم تقييمه عبر تحكيم الخبراء، وقياس صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى الصدق البنائي الذي يعكس قدرة الأداة على قياس المفهوم المستهدف بشكل متسق، كما تم قياس ارتباط محور الاستبانة بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ لتقييم الثبات الداخلي للاستبانة وموثوقية نتائجها.

أما القسم الثاني فيتناول نتائج البيانات والأساسية للمشاركين من منسوبنا لعام 2024، والتي تتيح فهماً أعمق للخصائص العامة للعينة المستهدفة وتأثيرها على نتائج الاستطلاع.

وأخيراً القسم الثالث الذي تناول نتائج الرضا عن المحاور (الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية والتقنية، التدريب والتطوير، الصورة الذهنية للجمعية) لمنسوبنا لعام 2024، حيث تم تحليل استجابات المشاركين لقياس رضاهم، مما يوفر تصوّراً دقيقاً حول تقييمهم للعوامل التي تمت دراستها في هذا الاستطلاع، مما يساهم في الوصول إلى رؤى معمقة تدعم الغاية المرجوة من هذا الاستطلاع، وذلك من خلال تحليل البيانات المستخلصة، حيث تم تفسيرها بطريقة منهجية تعكس رؤاهم وتوجهاتهم حول محاور هذا الاستطلاع.

القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)

التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)

الاستبانة، تتألف من (3) أسئلة متعلقة بالبيانات الأساسية و (4) محاور للرضا فيها (35) مفردة:

- محور الاستراتيجية والقيادة يتكون من (17) مفردة.
- محور البيئة الداخلية والتقنية ويتكون من (10) مفردات.
- محور التدريب والتطوير ويتكون من (3) مفردات.
- محور الصورة الذهنية للجمعية ويتكون من (5) مفردات.

وحرصاً على ضمان الصدق الظاهري ودقة أداة الدراسة (استبانة الاستطلاع) في قياس أهداف الاستطلاع، تم عرضها على نخبة من المحكمين المتخصصين، شملوا مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي ومدير الإدارة المعنية بالثروة البشرية في زمزم، حيث طُلب منهم تقييم مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، حيث تم مراجعتها من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بمحور الاستطلاع، وسلامتها اللغوية، وكما تم منحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول أي تعديلات أو إضافات مقترحة لتعزيز دقة الأداة وفعاليتها، وبعد استلام الملاحظات والتوصيات، أجريت التعديلات اللازمة على الاستبانة، مما ساهم في تحسين جودتها وتعزيز موثوقيتها، وبذلك، أصبحت الاستبانة أكثر تكاملاً ودقة، مما يضمن قدرتها على قياس المحور المستهدف بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

هدف هذا التحليل إلى التحقق من اتساق وموثوقية الاستبانة في قياس رضا منسوبينا لعام 2024، وذلك من خلال دراسة معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستطلاع، ولضمان دقة الأداة البحثية وصدق الاتساق الداخلي لها، ويهدف هذا الإجراء إلى التحقق من توافق العبارات الخاصة بكل محور من محاور الاستطلاع، وضمان تكاملها واتساقها الداخلي، مما يعزز من موثوقية الأداة البحثية، ويؤكد قدرتها على تحقيق الغرض المرجو منها بدقة، حيث يساهم هذا النهج في تحسين جودة البيانات المستخلصة، مما يضمن انسجام عناصر الاستبانة وتحقيق نتائج بحثية دقيقة وموثوقة، وقدمت اختيار عينة استطلاعية من منسوبينا لعام 2024 من خارج العينة الأساسية للاستطلاع، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستطلاع، مما يمكن من قياس مدى ترابط العبارات مع الهدف العام للاستبانة ومدى انسجامها الداخلي، حيث يوضح الجدول التالي نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون، مما يعكس مدى تماسك العبارات مع المحور الذي تنتمي إليه، ويؤكد دقة الأداة في تحقيق أهداف الاستطلاع.

جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لكل محور

المحور الأول : الاستراتيجية والقيادة

م	الفقرات	معامل الارتباط
١	توضح الجمعية للعاملين فيها خطتها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات)	0.703**
٢	تطبق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار	0.730**
٣	تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار	0.839**
٤	يتم نشر استراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني	0.729**
٥	تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها	0.829**
٦	الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية	0.845**
٧	تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار وفرق العمل	0.832**
٨	تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها	0.871**
٩	تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية	0.868**

م	الفقرات	معامل الارتباط
١٠	تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية	0.867**
١١	تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية	0.875**
١٢	نظام الترقيات والمكافئات المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة	0.744**
١٣	مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات	0.699**
١٤	تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية	0.829**
١٥	تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها	0.886**
١٦	طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي	0.712**
١٧	تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها	0.703**

المحور الثاني : البيئة الداخلية والتقنية

م	الفقرات	معامل الارتباط
١٨	تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة	0.789**
١٩	تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة	0.825**
٢٠	يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات في جمعية زمزم بالفاعلية والسهولة	0.853**
٢١	تعد التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات الجمعية ملائمة لطبيعة العمل	0.806**
٢٢	تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر	0.831**
٢٣	تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين	0.792**
٢٤	نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة	0.735**
٢٥	تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة	0.680**
٢٦	تشجع بيئة عمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار	0.789**
٢٧	تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها	0.789**

المحور الثالث: التدريب والتطوير

م	الفقرات	معامل الارتباط
٢٨	تتبع جمعية زمزم منهجية واضحة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها	0.842**
٢٩	تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم	0.948**
٣٠	تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها	0.902**

المحور الرابع: الصورة الذهنية للجمعية

م	الفقرات	معامل الارتباط
٣١	يبرز الحضور الإعلامي للجمعية جهودها بشكل إيجابي في وسائل الإعلام	0.845**
٣٢	تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها	0.868**
٣٣	يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي	0.871**
٣٤	يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم	0.829**

م	الفقرات	معامل الارتباط
٣٥	يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم	0.824**

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**.*

يتضح من الجدول أعلاه أن آراء المشاركين كانت متسقة إلى حد كبير في إجاباتهم على العبارات، مما يعكس وضوح الأداة وفعاليتها في قياس رضا منسوبينا، حيث يهدف تحليل الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لكل محور إلى التحقق من مدى اتساق الفقرات داخل المحور الواحد، وهو جزء أساسي من تحليل الصدق الداخلي للأداة الاستبانة.

حيث إن القيم المثالية لمعامل الارتباط كانت (0.680 – 0.948) وهذا يشير إلى ترابط قوي جدًا بين الفقرات والمحور، مما يعكس دقة وموثوقية أداة الاستبانة وبدل على وجود انسجام جيد بين الفقرات لكل محور من محاور الاستطلاع، وأيضاً وجود (**) بجانب كل رقم يعني أن الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)، أي أن العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية لكل محور قوية جداً ومؤكدة إحصائياً، مما يزيد من موثوقية النتائج ودقتها في التحليل، وأن هذا الارتباط لم يحدث بالصدفة، بل يعكس تماسك الاستبانة ومدى قدرتها على قياس المفاهيم المستهدفة بدقة، حيث نجد أن:

محور الاستراتيجية والقيادة

من خلال النتائج أنه يقاس مفهومه بدقة، حيث ترتبط الفقرات بشكل قوي مع الدرجة الكلية للمحور (0.703 – 0.886)، مما يضمن موثوقية الاستبانة واعتمادها في التحليل والاتساق الداخلي.

محور البيئة الداخلية والتقنية

يعكس قوة ارتباط الفقرات مع المحور (0.680 – 0.853) مدى دقة القياس وموثوقية النتائج، هذا الاتساق الداخلي يعزز الثقة في تحليل البيانات المستخرجة، مما يجعل الاستنتاجات أكثر دقة واعتمادية.

محور التدريب والتطوير

يشير الارتباط القوي بين الفقرات والدرجة الكلية لهذا المحور (0.842 – 0.948) إلى مدى انسجام هذا المحور مع الهدف منه، حيث تساهم هذه الدقة في ضمان موثوقية الاستبانة وقدرتها على تقديم تحليل يعكس واقع التدريب داخل الجمعية بشكل دقيق.

محور الصورة الذهنية للجمعية

حيث توضح النتائج أن المحور يقيس مفهومه بدقة، حيث يعكس الارتباط القوي بين الفقرات (0.824 – 0.871) الاتساق الداخلي ومصادقية أداة الاستبانة، مما يجعل الاستبانة أداة فعالة للتحليل والتقييم المستقبلي، حيث وتؤكد هذه النتائج أن جميع المحاور تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يضمن أن الاستبانة تعطي نتائج موثوقة وقابلة للاعتماد عليها في البحث والتحليل، والفقرات ذات الارتباط القوي تعكس دقة القياس، مما يجعل هذه الأداة البحثية مرجحاً فعالاً لفهم ديناميكيات العمل داخل الجمعية واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة لتعزيز التحسين المستمر.

الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

يُعد الصدق البنائي (Construct Validity) أحد المعايير الجوهرية التي تضمن دقة الأداة البحثية في قياس المفهوم المستهدف بموضوعية، إذ يسعى إلى التأكد من أن كل محور من محاور الاستبانة

يعكس الهدف العام لها ويعمل بتكامل مع باقي المحاور، ويُقاس هذا النوع من الصدق عبر تحليل العلاقة بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يُتيح تقييم مدى التماسك الداخلي للمقياس ومدى تناسق عناصره، وفي هذا الاستطلاع تتكون الاستبانة من أربعة محاور رئيسية (الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية والتقنية، التدريب والتطوير، والصورة الذهنية للجمعية)، مما يجعل الدرجة الكلية للاستبانة تعكس الرضا العام للمشاركين بموضوعية، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول يوضح ارتباط المحاور الرئيسية بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية

م	اسم المحور	المفردات	القيمة
1	الاستراتيجية والقيادة	17	معامل الارتباط 0.959** الدلالة المعنوية 0.000
2	البيئة الداخلية والتقنية	10	معامل الارتباط 0.918** الدلالة المعنوية 0.000
3	التدريب والتطوير	3	معامل الارتباط 0.696** الدلالة المعنوية 0.000
4	الصورة الذهنية للجمعية	5	معامل الارتباط 0.834** الدلالة المعنوية 0.000

تعكس نتائج الجدول مستوى الصدق البنائي العالي للاستبانة، حيث تُظهر معاملات الارتباط القوية بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من التماسك الداخلي، مما يعزز موثوقيتها كأداة قياس دقيقة، وتحليل الدلالة الإحصائية لجميع المحاور، يتضح أن معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.000)، مما يعني أن هذه العلاقات تعكس تماسك الاستبانة واتساق محاورها مع هدفها الأساسي، ويؤكد دقتها في قياس المفاهيم المستهدفة. ويعزز هذا التماسك الداخلي مستوى الصدق البنائي للاستبانة، مما يجعلها أداة بحثية قوية يمكن الاعتماد عليها في تقديم بيانات دقيقة لدعم القرارات الاستراتيجية والتطويرية المستقبلية. ويبرز محور الاستراتيجية والقيادة كأكثر المحاور ترابطاً مع الدرجة الكلية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.959)، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الاتساق البنائي الداخلي، وهو ما يعكس مدى تكامل هذا المحور مع الهدف العام للاستبانة. أما محور البيئة الداخلية والتقنية فقد سجل ارتباطاً قوياً بقيمة (0.918)، مما يدل على انسجامه مع المفاهيم التي تسعى الاستبانة إلى قياسها، الأمر الذي يعزز من دقة التقييم ويعكس توافق بيئة العمل الداخلية مع احتياجات منسوبي الجمعية. فيما يتعلق بمحور التدريب والتطوير، فقد سجل معامل ارتباط أقل نسبياً (0.696)، لكنه لا يزال ضمن النطاق المقبول إحصائياً، مما يشير إلى وجود تأثير معتبر لهذا المحور في تقييم المشاركين. أما محور الصورة الذهنية للجمعية، فقد أظهر ارتباطاً قوياً (0.834)، ويؤكد تكامل هذا المحور مع البناء العام للاستبانة.

معامل ألفا كرونباخ

يُعد معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) أحد المقاييس الإحصائية الأساسية التي تُستخدم لتقييم الثبات الداخلي للأداة البحثية، حيث يعكس مدى اتساق العبارات في قياس نفس المفهوم أو البعد المستهدف، وتتراوح قيمته بين (0 - 1)، وكلما اقتربت من (1)، دلّ ذلك على ارتفاع موثوقية

الأداة وثباتها، مما يؤكد انسجام فقرات الاستبانة وتماسكها في تحقيق الهدف البحثي بدقة، وكما يُظهر الجدول التالي، فإن ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ يعكس مدى قوة وموثوقية الأداة البحثية، مما يعزز الثقة في نتائجها ويدعم إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي واستنتاجات الدراسة.

جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة لمجاور الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الاستراتيجية والقيادة	17	0.966
2	البيئة الداخلية والتقنية	10	0.929
3	التدريب والتطوير	3	0.88
4	الصورة الذهنية للجمعية	5	0.902

بناءً على النتائج في الجدول أعلاه يمكن القول بأن جميع المحاور تمتلك مستويات مرتفعة جدًا من الثبات وفقًا لمعيار ألفا كرونباخ، مما يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والموثوقية الإحصائية، مما يجعلها أداة فعالة لجمع بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في التحليل والتفسير العلمي بثقة عالية.

حيث سجل محور الاستراتيجية والقيادة أعلى قيمة لمعامل الثبات بلغت (0.966)، مما يعكس مستوى عالٍ جدًا من الاتساق الداخلي، ويؤكد أن الفقرات المرتبطة بهذا المحور تقيس مفهومها بشكل دقيق ومتجانس.

كما حقق محور البيئة الداخلية والتقنية مرتفعة (0.929)، مما يشير إلى وجود تجانس كبير بين العبارات المدرجة تحته، وهو ما يعزز موثوقية التقييم الخاص ببيئة العمل الداخلية وأنظمتها التقنية. أما محور التدريب والتطوير فقد سجل (0.88)، وهي قيمة تعكس مستوى ثبات قوي، على الرغم من أن عدد العبارات فيه أقل مقارنة ببقية المحاور، إلا أن هذه القيمة تدل على أن الفقرات الثلاث تعبر بشكل متنسق عن هذا الجانب من الدراسة.

وبالمثل، أظهر محور الصورة الذهنية للجمعية معامل ثبات مرتفع (0.902)، مما يدل على تماسك الفقرات الداخلية لهذا المحور وانسجامها في قياس المفهوم المستهدف بدقة، ويعكس هذا الارتباط القوي مدى اتساق آراء المشاركين حول صورة الجمعية، مما يعزز الثقة في أن العبارات المدرجة تحت هذا المحور تعبر بموضوعية عن تأثير جهود الجمعية الإعلامية والتسويقية على الانطباع العام لدى منسوبيها والمجتمع، مما يجعل هذا المحور عنصرًا موثوقًا في تقييم الصورة الذهنية للجمعية واستنتاجاتها البحثية.

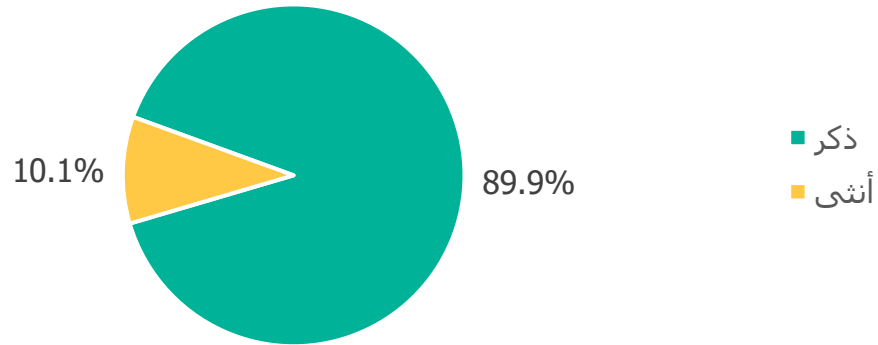
القسم الثاني: نتائج (البيانات الأساسية)

استنادًا إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، ولتحقيق فهم أعمق لخصائص المشاركين، تم تحليل البيانات الأساسية للعينة المستهدفة، حيث أسهم هذا التحليل في تقديم رؤية واضحة حول توزيع المشاركين وفقًا لخصائصهم، مما يساهم في تفسير أنماط الاستجابات وفهم التوجهات العامة في الاستطلاع، كما يلي:

منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	80	89.9%
أنثى	9	10.1%
المجموع	89	100%

التوزيع النسبي لمسنوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

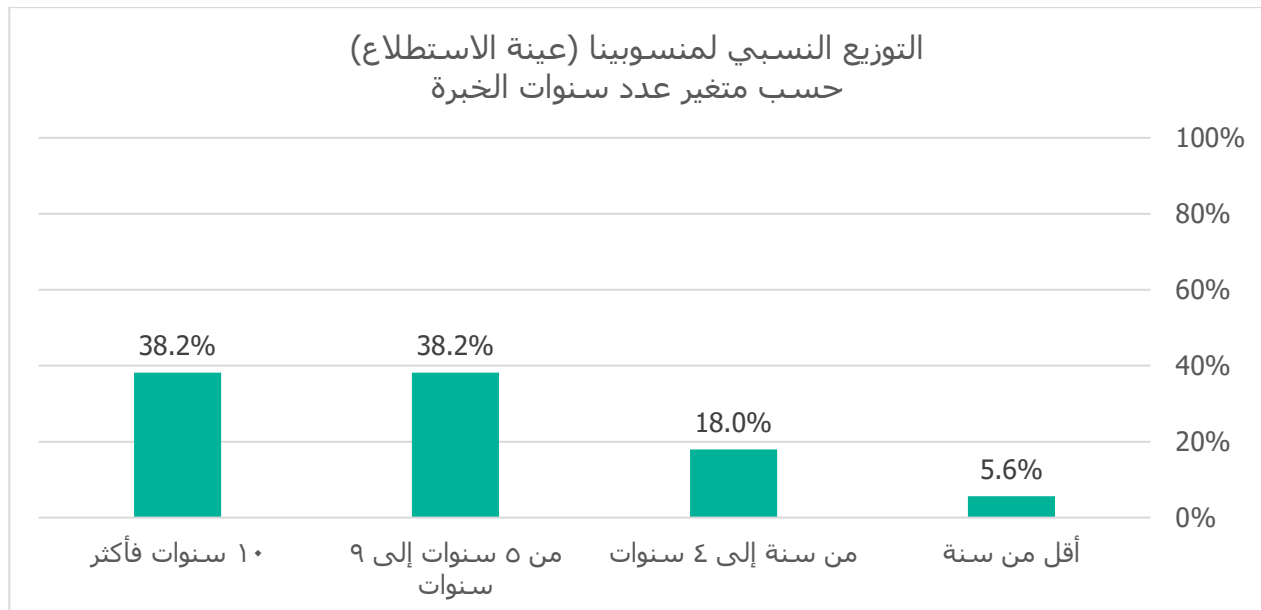


من الرسم البياني أعلاه يتضح شمولية العينة وتمثيلها لكلا الجنسين، مما يمنح بعداً أعمق في فهم مشاركة منسوبي الجمعية وتطلعاتهم المختلفة، حيث يتيح تحليل آراء الجنسين استخلاص نتائج أكثر دقة حول مستوى الرضا الوظيفي ومدى توافق بيئة العمل مع احتياجاتهم.

حيث أظهرت نتائج الاستطلاع أن نسبة الذكور المشاركين بلغت (89.9%)، مما يعكس حضوراً قوياً لهذه الفئة في العينة، وهو مؤشر مهم على مدى تفاعلهم مع الاستطلاع ورغبتهم في التعبير عن آرائهم، بينما بلغت نسبة الإناث (10.1%)، مما يشير إلى مشاركة تمثل صوتاً هاماً في تقييم تجربة العمل داخل الجمعية، حيث يشير هذا التوزيع إلى أن الاستطلاع شمل وجهات نظر متنوعة تعكس تجربة الجنسين داخل بيئة العمل، مما يعزز من مصداقية التحليل ويضمن استنتاجات أكثر شمولية ودقة تدعم اتخاذ قرارات تطويرية تلبي احتياجات جميع المنسوبين.

منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	%
أقل من سنة	5	5.6%
من سنة إلى 4 سنوات	16	18.0%
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	34	38.2%
10 سنوات فأكثر	34	38.2%
المجموع	89	100%



من الرسم البياني أعلاه يبرز تنوع الخبرات العملية للمشاركين، مما يضفي بعداً أكثر شمولية على تقييم مستوى الرضا وفقاً لمراحلهم الوظيفية المختلفة. يتيح هذا التنوع فهم تطلعات الفئات المتنوعة بناءً على خبراتهم ومدى تأثير تجربتهم العملية على آرائهم.

كما يعكس هذا التوزيع تكاملاً واضحاً بين الموظفين الجدد وأصحاب الخبرات الطويلة، مما يساهم في استخلاص رؤى متوازنة تتيح تطوير سياسات أكثر انسجاماً مع احتياجات جميع الفئات الوظيفية.

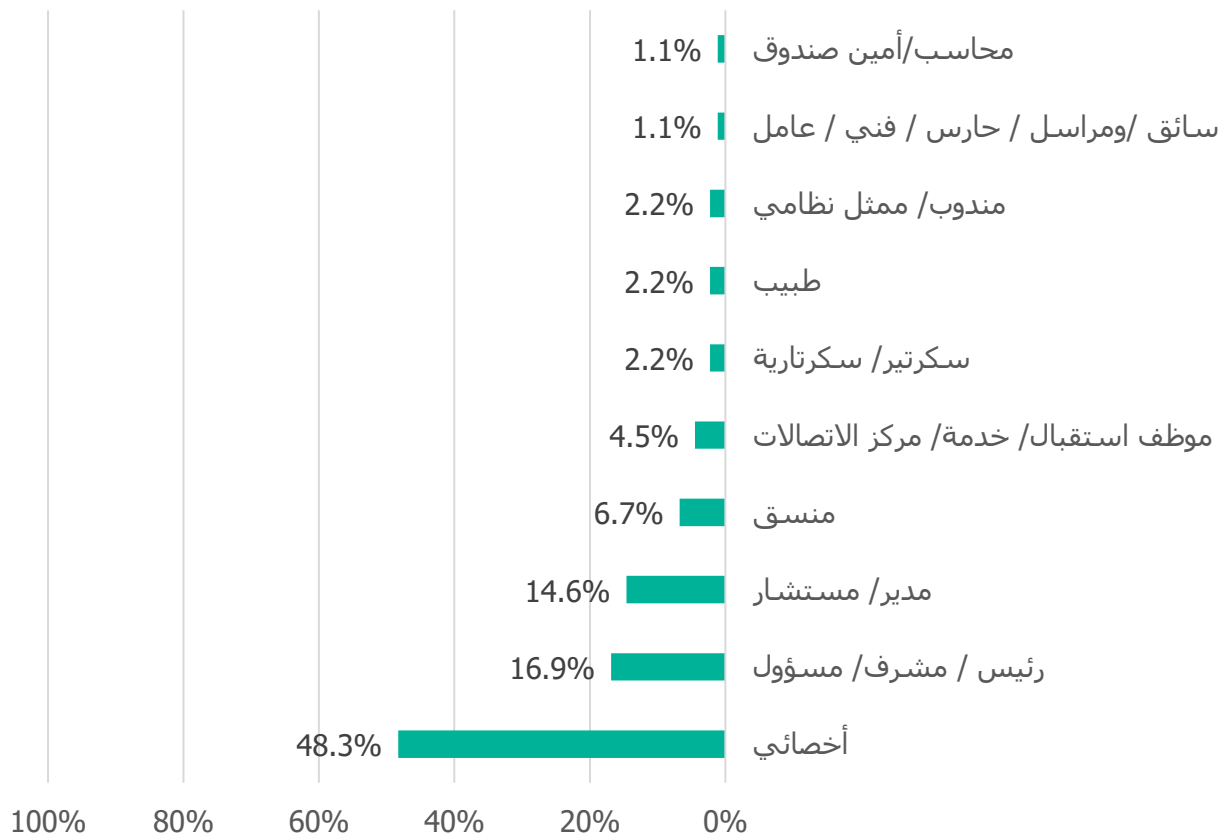
ونجد أن أعلى نسبة من المشاركين تقع في فئتي (٥ سنوات إلى ٩ سنوات) و (١٠ سنوات فأكثر)، حيث سجلت كل منهما (38.2%)، مما يعكس وجود شريحة كبيرة من ذوي الخبرة الطويلة، وهو مؤشر إيجابي على استقرار الموظفين وبقائهم في الجمعية لفترات ممتدة، كما أن هذه الفئة تمتلك تجربة عميقة مع بيئة العمل، مما يجعل آراؤهم ذات أهمية كبيرة في تقييم مستوى الرضا والتحديات التي يواجهونها، أما فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين (سنة إلى ٤ سنوات) فقد شكلوا (18.0%) من العينة، مما يمثل نسبة معتبرة من الموظفين الجدد نسبياً الذين لديهم تجربة متوسطة مع الجمعية، بينما جاءت نسبة المشاركين من ذوي الخبرة (أقل من سنة) عند (5.6%).

منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	%
أخصائي	43	48.3%
رئيس / مشرف / مسؤول	15	16.9%
مدير / مستشار	13	14.6%
منسق	6	6.7%
موظف استقبال / خدمة / مركز الاتصالات	4	4.5%
سكرتير / سكرتارية	2	2.2%
طبيب	2	2.2%

المسمى الوظيفي	التكرار	%
مندوب/ ممثل نظامي	2	2.2%
سائق /ومراسل / حارس / فني / عامل	1	1.1%
محاسب/أمين صندوق	1	1.1%
المجموع	89	100%

التوزيع النسبي لمنسوبينا (عينة الاستطلاع)
حسب متغير المسمى الوظيفي



من الرسم البياني أعلاه نجد أنه يعكس شمولية العينة وتوازنها بين مختلف المسميات الوظيفية، مما يعزز دقة التقييم ويمكن من فهم مستوى الرضا عبر الفئات المختلفة بناءً على طبيعة العمل والمسؤوليات، مما يدعم اتخاذ قرارات تطويرية تلبي احتياجات جميع العاملين في الجمعية حيث يبرز (الأخصائيون) كأكثر شريحة وظيفية ضمن العينة، حيث يشكلون (48.3%) من إجمالي المشاركين، مما يعكس دورهم المحوري في الجمعية ومدى تأثير تجربتهم على النتائج العامة للاستطلاع. يليهم فئة (رئيس/مشرف/مسؤول) بنسبة (16.9%)، مما يشير إلى حضور واضح لفئة الإشراف والإدارة التشغيلية، وهو ما يساهم في تقديم رؤى حول مستوى الرضا من منظور قيادي، أما فئة (مدير/ مستشار) فقد شكلت نسبة (14.6%)، مما يدل على مشاركة فئة الإدارة العليا والخبراء في الاستطلاع، وهي فئة ذات تأثير استراتيجي على بيئة العمل واتجاهات الجمعية.

بينما جاءت نسبة (المنسقين) عند (6.7%)، مما يعكس دورهم التنظيمي في دعم العمليات الداخلية للجمعية، أما الفئات ذات المهام التشغيلية والمساندة مثل (موظف استقبال/ خدمة/ مركز الاتصالات) فقد سجلت نسبة (4.5%)، في حين كانت نسب المشاركين من الفئات الإدارية والمساندة الأخرى مثل (سكرتير/ سكرتارية)، (طبيب)، (مندوب/ ممثل نظامي) متساوية عند (2.2%) لكل منهم، مما يعكس تنوع الأدوار التكميلية في الجمعية.

القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محاور الرضا)

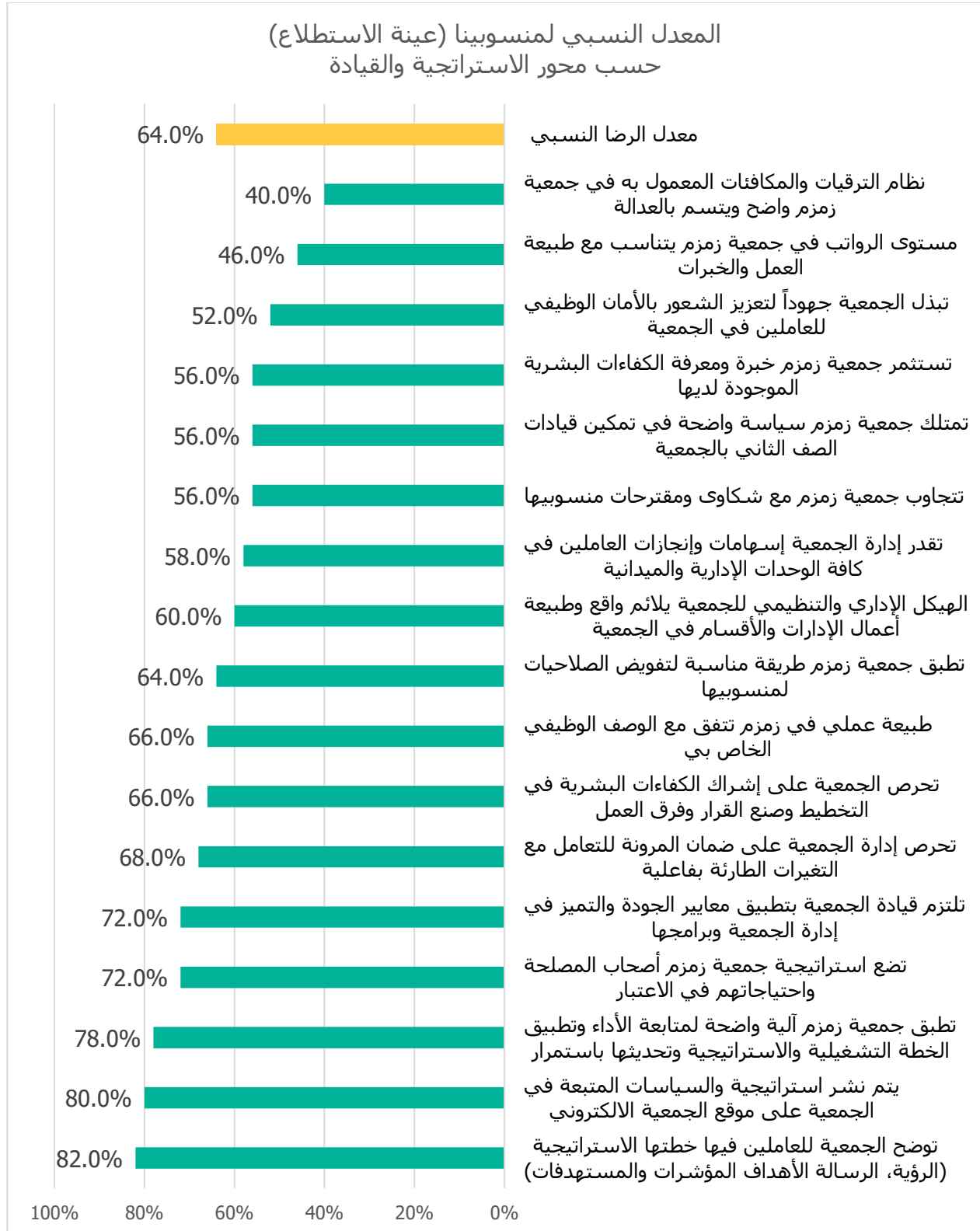
تضمنت استبانة استطلاع قياس رضا منسوبينا لعام 2024، أربع محاور رئيسية وهي محور (الاستراتيجية والقيادة، ومحور البيئة الداخلية، ومحور التدريب والتطوير، ومحور الصورة الذهنية للجمعية) بمجموع (35) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضاهم، وذلك من خلال طرح أسئلة وعبارات لقياس مستويات رضاهم، حيث شارك في الاستطلاع (89) من منسوبينا، من أصل (144) وجاءت النتائج كالتالي:

محور الاستراتيجية والقيادة

المجموع	التكرار	الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
			النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	907	0.541	96.0%	4.8	0.2%	2	0.9%	8	1.8%	16	16.1%	146	81.0%	735	يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية ببسر وسهولة
100%	907	0.614	94.0%	4.7	0.4%	4	1.3%	12	2.3%	21	16.8%	152	79.2%	718	يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة لتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة
100%	907	0.824	92.0%	4.6	1.5%	14	2.8%	25	4.4%	40	16.6%	151	74.6%	677	المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة
100%	89	0.996	82.0%	4.1	3.4%	3	3.4%	3	14.6%	13	38.2%	34	40.4%	36	توضيح الجمعية للعاملين فيها خططها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات)

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	89	0.980	78.0%	3.9	2.2%	2	5.6%	5	21.3%	19	39.3%	35	31.5%	28	تطبق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار
100%	89	1.19	72.0%	3.6	7.9%	7	10.1%	9	23.6%	21	34.8%	31	23.6%	21	تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار
100%	89	1.01	80.0%	4	3.4%	3	4.5%	4	18.0%	16	40.4%	36	33.7%	30	يتم نشر استراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني
100%	89	1.15	72.0%	3.6	5.6%	5	12.4%	11	24.7%	22	33.7%	30	23.6%	21	تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها
100%	89	1.33	60.0%	3	16.9%	15	21.3%	19	20.2%	18	27.0%	24	14.6%	13	الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية
100%	89	1.31	66.0%	3.3	15.7%	14	11.2%	10	19.1%	17	37.1%	33	16.9%	15	تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار وفرق العمل
100%	89	1.29	56.0%	2.8	20.2%	18	22.5%	20	28.1%	25	16.9%	15	12.4%	11	تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها
100%	89	1.34	58.0%	2.9	21.3%	19	15.7%	14	25.8%	23	23.6%	21	13.5%	12	تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	89	1.26	68.0%	3.4	11.2%	10	14.6%	13	20.2%	18	34.8%	31	19.1%	17	تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية
100%	89	1.40	56.0%	2.8	25.8%	23	15.7%	14	23.6%	21	20.2%	18	14.6%	13	تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية
100%	89	1.22	40.0%	2	52.8%	47	14.6%	13	18.0%	16	11.2%	10	3.4%	3	نظام الترقيات والمكافآت المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة
100%	89	1.33	46.0%	2.3	38.2%	34	21.3%	19	15.7%	14	18.0%	16	6.7%	6	مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات
100%	89	1.32	52.0%	2.6	30.3%	27	19.1%	17	22.5%	20	20.2%	18	7.9%	7	تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية
100%	89	1.34	56.0%	2.8	24.7%	22	15.7%	14	22.5%	20	27.0%	24	10.1%	9	تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها
100%	89	1.34	66.0%	3.3	13.5%	12	14.6%	13	18.0%	16	31.5%	28	22.5%	20	طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي
100%	89	1.35	64.0%	3.2	18.0%	16	12.4%	11	22.5%	20	30.3%	27	16.9%	15	تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها
		1.24	64%	3.2											إجمالي المتوسطات



الرسم البياني أعلاه يوضح أن معدل الرضا النسبي لمحور الاستراتيجية والقيادة (64.0%) مما يعني أنه مستوى رضا متوسط بين الموظفين، ويشير إلى وجود عناصر تستدعي التطوير لتعزيز الأداء، إلى جانب بعض الجوانب التي تتطلب تحسينات لضمان تجربة وظيفية أكثر إيجابية واستقراراً، أما متوسط الانحراف المعياري (1.24)، فيعبر عن تفاوت معتدل في الآراء، حيث يوجد تماسك نسبي بين الموظفين في تقييم بعض فقرات وعناصر هذا المحور.

حيث جاءت مفردة (توضح الجمعية للعاملين فيها خطتها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة، الأهداف، المؤشرات والمستهدفات) بنسبة (82.0%) وهي نسبة جيدة جداً تشير أن الجمعية تبذل جهوداً واضحة في مشاركة استراتيجيتها مع الموظفين، مما يساهم في تعزيز الشفافية وفهم العاملين لدورهم في تحقيق الأهداف العامة.

وحصلت مفردة (يتم نشر استراتيجيات والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني) على نسبة (80.0%) وهي نسبة أيضاً جيدة جداً تعكس التزام الجمعية بالوضوح والشفافية من خلال نشر سياساتها واستراتيجيتها على المنصات الرقمية، مما يسهل الوصول إلى المعلومات لجميع المعنيين.

وجاءت مفردة (تطبق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار) بنسبة (78.0%) وهي نسبة جيدة تدل على أن هناك أنظمة رقابة وتقييم فعالة، مما يساعد في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المخطط لها.

وحصلت مفردتي (تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار) و (تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها) على نسبة (72.0%) على التوالي وهي نسبة جيدة إلى تشير إلى توجه الجمعية نحو تطبيق معايير الجودة، ولكن لا يزال هناك مجال لتعزيز التطبيق العملي لتلك المعايير لضمان انعكاسها على كافة البرامج، تعني أيضاً مراعاة الجمعية لاحتياجات مختلف الأطراف المعنية، مما يساهم في تحقيق الأثر الإيجابي للبرامج والمبادرات.

وجاءت مفردة (تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية) بنسبة (68.0%) وهي نسبة متوسطة وتظهر ذلك أن الجمعية تمتلك بعض آليات الاستجابة للتغيرات، ولكن ربما تحتاج إلى مزيد من التطوير لضمان المرونة المثلى في مواجهة التحديات.

وجاءت مفردتي (تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار و فرق العمل) و (طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي) بنسبة (66.0%) وهي نسبة متوسطة أيضاً وتدلل على الرغم من تحقيق نسبة مرضية متوسطة إلا أن ذلك قد يشير إلى وجود حاجة لمزيد من التمكين للعاملين وتعزيز إشراكهم في العمليات الإدارية والاستراتيجية، وأيضاً تعكس هذه النسبة توافقاً عاماً بين المهام الفعلية والوصف الوظيفي، إلا أن نسبة التحفظ الباقية قد تشير إلى بعض التفاوت في التطبيق.

وأنت مفردة (تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها) بنسبة (64.0%) وهي نسبة متوسطة أيضاً وتشير إلى أن هناك هيكلًا واضحًا للتفويض، لكنه قد يحتاج إلى تحسين لزيادة فعاليته وتعزيز ثقة الموظفين في الصلاحيات المخولة إليهم.

وحصلت مفردة (الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية) على نسبة (60.0%) وهي نسبة متوسطة إلى حد ما وهذا المستوى من الرضا يشير إلى الحاجة لمراجعة بعض الجوانب التنظيمية لضمان أن الهيكل الإداري يدعم الأداء الفعال لكل الإدارات.

وكانت مفردة (تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية) نسبتها (58.0%) وهي نسبة منخفضة وتشير إلى أن التقدير الحالي غير كافٍ في نظر الموظفين، مما قد يؤثر على الدافعية والرضا الوظيفي.

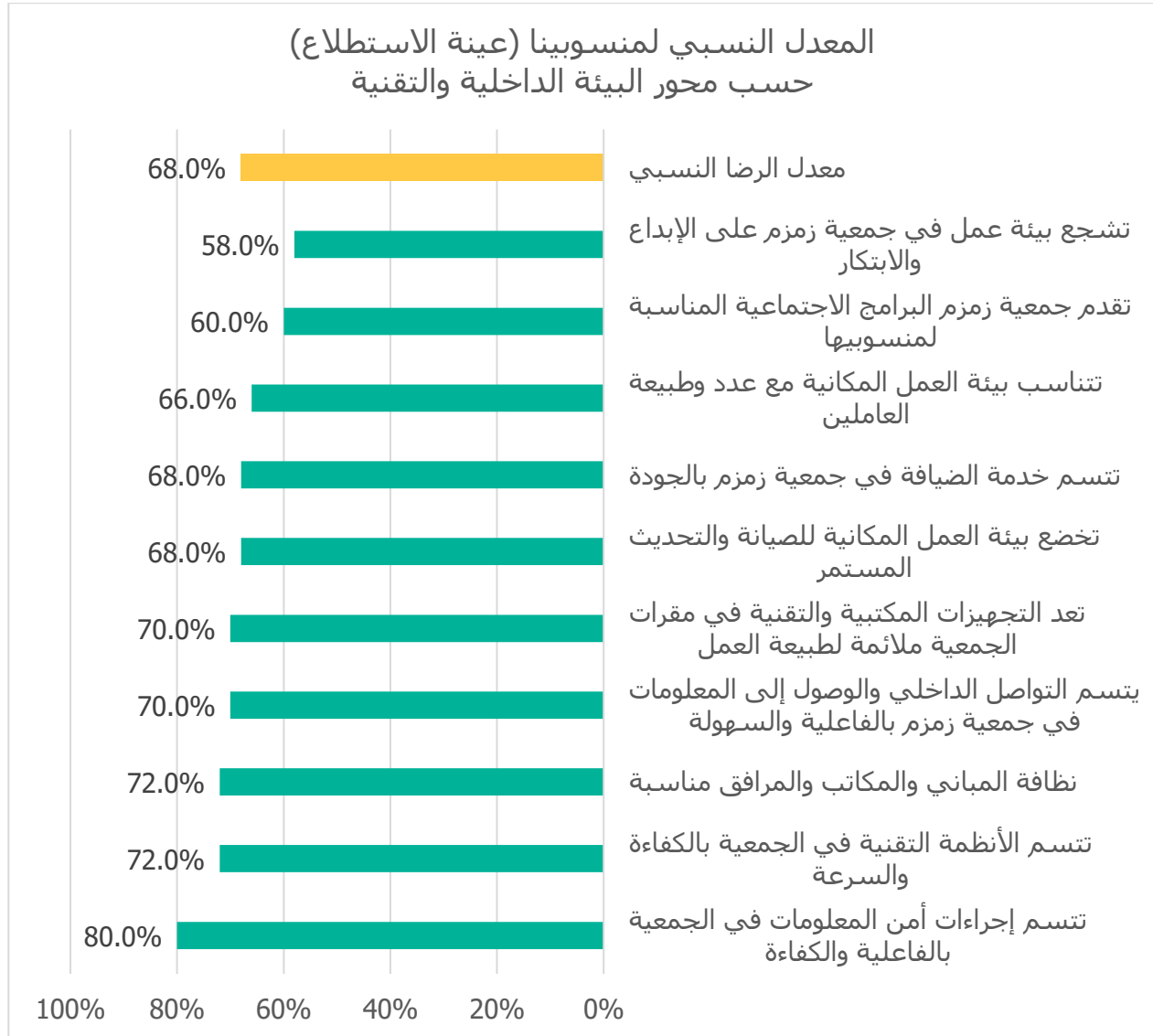
وجاءت المفردات (تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها) و (تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية) و (تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها) بنسبة (56.0%) على التوالي وهي نسبة منخفضة تعكس النتائج أن جمعية زمزم تمتلك آليات تفاعلية للتجاوب مع شكاوى ومقترحات الموظفين، لكنها لا تزال دون مستوى التوقعات، مما يستدعي تعزيز هذه القنوات لضمان سرعة المعالجة وشفافيتها، بما يسهم في تحسين بيئة العمل وجعلها أكثر استجابة لاحتياجات منسوبيها. وفي سياق تمكين قيادات الصف الثاني، يتضح أن هناك توجهاً نحو إعداد القادة المستقبليين، إلا أن السياسات الداعمة لهذا التوجه تحتاج إلى مزيد من الوضوح والتطبيق العملي، بحيث يتم تمكين الكفاءات تدريجياً وتأهيلها لتحمل المسؤوليات بفاعلية، مما يسهم في استدامة القيادة وتعزيز قدرات الجمعية، أما فيما يتعلق باستثمار خبرات الموظفين ومعارفهم، فرغم وجود جهود في هذا الجانب، إلا أنها لا تزال بحاجة إلى تطوير أكبر لضمان الاستفادة المثلى من الطاقات البشرية، سواء عبر توفير فرص تدريبية متقدمة أو إشراك الموظفين بفاعلية في عمليات التخطيط والتنفيذ. وبذلك يتضح أن هناك حاجة ملحة لتحسين هذه الجوانب بشكل متكامل، بما يرفع من كفاءة الجمعية في استثمار مواردها البشرية، ويعزز بيئة عمل داعمة ومحفزة لمنسوبيها.

وحصلت مفردة (تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية) على نسبة (52.0%) وهي نسبة منخفضة ودون المستوى المطلوب وهي تعكس أن كثير من الموظفين لا يشعرون بالاستقرار الوظيفي، مما يستدعي تعزيز سياسات الأمان الوظيفي وتحسين بيئة العمل. وجاءت مفردة (مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات) بنسبة (46.0%) وهي نسبة منخفضة جداً وتدل على عدم رضا واضح عن مستوى الرواتب مقارنة بطبيعة العمل والخبرات، مما قد يشكل تحدياً في استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها.

وحصلت مفردة (نظام الترقيات والمكافآت المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة) على نسبة (40.0%) وهي أيضاً نسبة متدنية جداً وتشير إلى عدم وضوح أو عدالة نظام الترقيات والمكافآت في نظر الموظفين، مما قد يسبب إحباطاً ويؤثر على الأداء الوظيفي.

محور البيئة الداخلية والتقنية

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	89	1.19	72.0%	3.6	5.6%	5	15.7%	14	20.2%	18	33.7%	30	24.7%	22	تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة
100%	89	0.929	80.0%	4	2.2%	2	2.2%	2	23.6%	21	39.3%	35	32.6%	29	تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة
100%	89	1.11	70.0%	3.5	5.6%	5	11.2%	10	27.0%	24	36.0%	32	20.2%	18	يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات في جمعية زمزم بالفاعلية والسهولة
100%	89	1.30	70.0%	3.5	13.5%	12	6.7%	6	21.3%	19	34.8%	31	23.6%	21	تعد التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات الجمعية ملائمة لطبيعة العمل
100%	89	1.18	68.0%	3.4	5.6%	5	19.1%	17	27.0%	24	27.0%	24	21.3%	19	تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر
100%	89	1.23	66.0%	3.3	12.4%	11	13.5%	12	22.5%	20	37.1%	33	14.6%	13	تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين
100%	89	1.18	72.0%	3.6	7.9%	7	7.9%	7	22.5%	20	36.0%	32	25.8%	23	نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة
100%	89	1.26	68.0%	3.4	11.2%	10	12.4%	11	25.8%	23	29.2%	26	21.3%	19	تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة
100%	89	1.21	58.0%	2.9	16.9%	15	18.0%	16	28.1%	25	29.2%	26	7.9%	7	تشجع بيئة العمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار
100%	89	1.29	60.0%	3	16.9%	15	16.9%	15	32.6%	29	18.0%	16	15.7%	14	تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها
		1.19	68.0%	3.4											إجمالي المتوسطات



الرسم البياني أعلاه يبرز أن المعدل النسبي للرضا في محور البيئة الداخلية والتقنية هو (68.0%)، وهو مستوى متوسط يعكس تحقيق الجمعية لبعض الجوانب الإيجابية التي تسهم في توفير بيئة عمل داعمة، مثل كفاءة الأنظمة التقنية، وفعالية أمن المعلومات، وملاءمة التجهيزات المكتبية، وسهولة الوصول إلى المعلومات، ونظافة بيئة العمل، وفي المقابل، يشير متوسط الانحراف المعياري (1.19) إلى تفاوت معتدل في الآراء، حيث يوجد اتفاق نسبي بين الموظفين في بعض الجوانب، بينما يظهر تباين ملحوظ في فقرات أخرى، مما قد يكون نتيجة لاختلاف التجارب بين الإدارات أو تباين جودة الخدمات المقدمة، هذا التفاوت يبرز الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب المهمة مثل تعزيز مرونة بيئة العمل، وتحفيز الإبداع والابتكار، وتطوير الخدمات الاجتماعية والضيافة، وتحسين التواصل الداخلي، لضمان بيئة أكثر كفاءة ودعماً لمنسوبي الجمعية.

حيث جاءت فقرة (تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة) بنسبة (80.0%) وهي نسبة جيدة جداً وتشير إلى أن الجمعية تطبق إجراءات أمن معلومات قوية، توفر حماية فعالة للبيانات وتضمن أمان التعاملات التقنية، وهو مؤشر إيجابي يعزز ثقة الموظفين في النظام التقني للجمعية.

وحصلت الفقرة (تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة) و (نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة) على نسبة (72.0%) وهي نسبة جيدة وتعطي انطباع عن مستوى من الرضا أن الأنظمة التقنية في الجمعية تدعم العمليات الإدارية والفنية بفعالية، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وتسهيل سير العمل ومع ذلك لا تزال هناك فرص للتحسين لضمان استجابة أسرع وكفاءة أعلى تلبي تطلعات الموظفين، كما تعكس هذه النسبة مستوى جيداً من الرضا عن النظافة والصيانة في بيئة العمل مما يعزز الراحة المهنية إلا أن بعض الملاحظات الفردية قد تشير إلى الحاجة لمزيد من التحسينات لضمان بيئة أكثر ملاءمة واستدامة.

وجاءت مفردتي (يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات في جمعية زمزم بالفاعلية والسهولة) و (تعد التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات الجمعية ملائمة لطبيعة العمل) بنسبة (70.0%) تعكس هذه النسبة مستوى رضا عام جيد، مما يشير إلى أن قنوات الاتصال الداخلي تعمل بكفاءة وتساهم في تسهيل التواصل بين الموظفين، إلا أن بعض التحديات قد تبرز فيما يتعلق بسرعة الوصول إلى المعلومات ووضوح آليات التواصل بين الإدارات، كما تعكس ملاءمة بيئة العمل التقنية والتجهيزات المكتبية لمتطلبات العمل إلى حد كبير، لكنها قد تستدعي بعض التحديثات أو التحسينات في بعض المواقع لضمان توافقها التام مع الاحتياجات الحديثة وتعزيز كفاءة الأداء الوظيفي.

وحصلت مفردتي (تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر) و (تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة) على نسبة (68.0%) وهي نسبة متوسطة تعكس جهوداً ملموسة في الصيانة والتحديث إلا أن بيئة العمل لا تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير لضمان تلبية احتياجات الموظفين بشكل مستمر وتعزيز جودة المساحات المكانية بما يحقق بيئة أكثر راحة وإنتاجية، تشير إلى أن خدمات الضيافة مقبولة إلا أن هناك مجالاً للتحسين من خلال رفع جودة الخدمات المقدمة وتعزيز تجربة الموظفين، بما يساهم في توفير بيئة عمل أكثر راحة ودعمًا للكوادر الوظيفية.

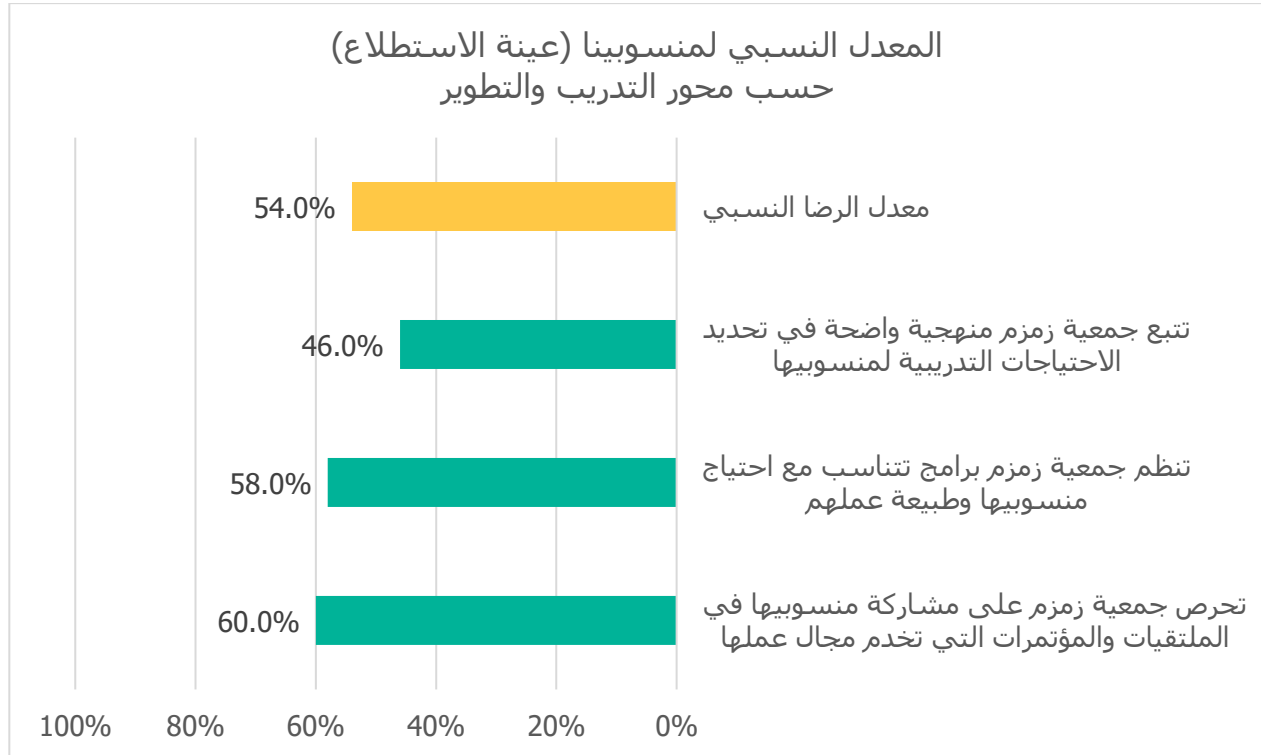
وجاءت مفردة (تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين) بنسبة (66.0%) وهي نسبة متوسطة تدل على أن هناك تبايناً في تقييم الموظفين لمدى ملاءمة المساحات المكتبية لاحتياجاتهم. فبينما يرى بعض الموظفين أن بيئة العمل توفر لهم المساحات المناسبة لأداء مهامهم بكفاءة، يشعر آخرون بأنها غير كافية أو غير متوافقة مع طبيعة عملهم، سواء من حيث الخصوصية، التوزيع، أو استغلال المساحات المتاحة، حيث يعود هذا التفاوت في الرأي إلى اختلاف أعداد الموظفين داخل الإدارات وطبيعة احتياجاتهم المكانية، حيث قد تواجه بعض الأقسام ازدحاماً في المساحات المكتبية، بينما قد تكون هناك أقسام أخرى تتمتع بمساحات غير مستغلة بالكامل، كما أن طبيعة العمل تؤثر على الاحتياجات المكانية، فبعض الوظائف تتطلب مساحات مغلقة وهادئة لضمان التركيز والخصوصية، في حين تحتاج إدارات أخرى إلى مساحات مفتوحة تعزز التواصل والتعاون بين الفرق، لذلك فإن إعادة تقييم توزيع المكاتب وفقاً لاحتياجات الفرق المختلفة وعدد العاملين يمكن أن يساهم في تحسين كفاءة بيئة العمل، وتعزيز راحة الموظفين، ورفع مستوى الإنتاجية داخل الجمعية.

وحصلت مفردة (تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها) على نسبة (60.0%) وهي أيضاً نسبة متوسطة تشير على الرغم أن هناك جهوداً لتوفير برامج اجتماعية للموظفين إلا أن هناك حاجة إلى تطوير المبادرات الاجتماعية وتعزيز مستوى الخدمات المقدمة لضمان تلبية توقعات الموظفين بشكل أكبر.

وجاءت مفردة (تشجع بيئة العمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار) بنسبة (58.0%) وهي تعتبر نسبة منخفضة نسبياً، مما يشير إلى أن بيئة العمل قد لا تكون محفزة بشكل كافٍ للإبداع والابتكار، وقد يكون ذلك مرتبطاً بأساليب الإدارة أو محدودية الفرص المتاحة لتقديم الأفكار الجديدة وتنفيذها.

محور التدريب والتطوير

العبارة	راضٍ جداً		راضٍ		محايد		غير راضٍ		المتوسط		الانحراف المعياري		المجموع	
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار
تتبع جمعية زمزم منهجية واضحة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها	13.5%	12	0.0%	0	12.4%	11	52.8%	47	21.3%	19	1.21	89	100%	89
تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم	14.6%	13	23.6%	21	18.0%	16	23.6%	21	20.2%	18	1.37	89	100%	89
تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها	14.6%	13	31.5%	28	15.7%	14	16.9%	15	21.3%	19	1.39	89	100%	89
إجمالي المتوسطات									54.0%	2.7	1.32			



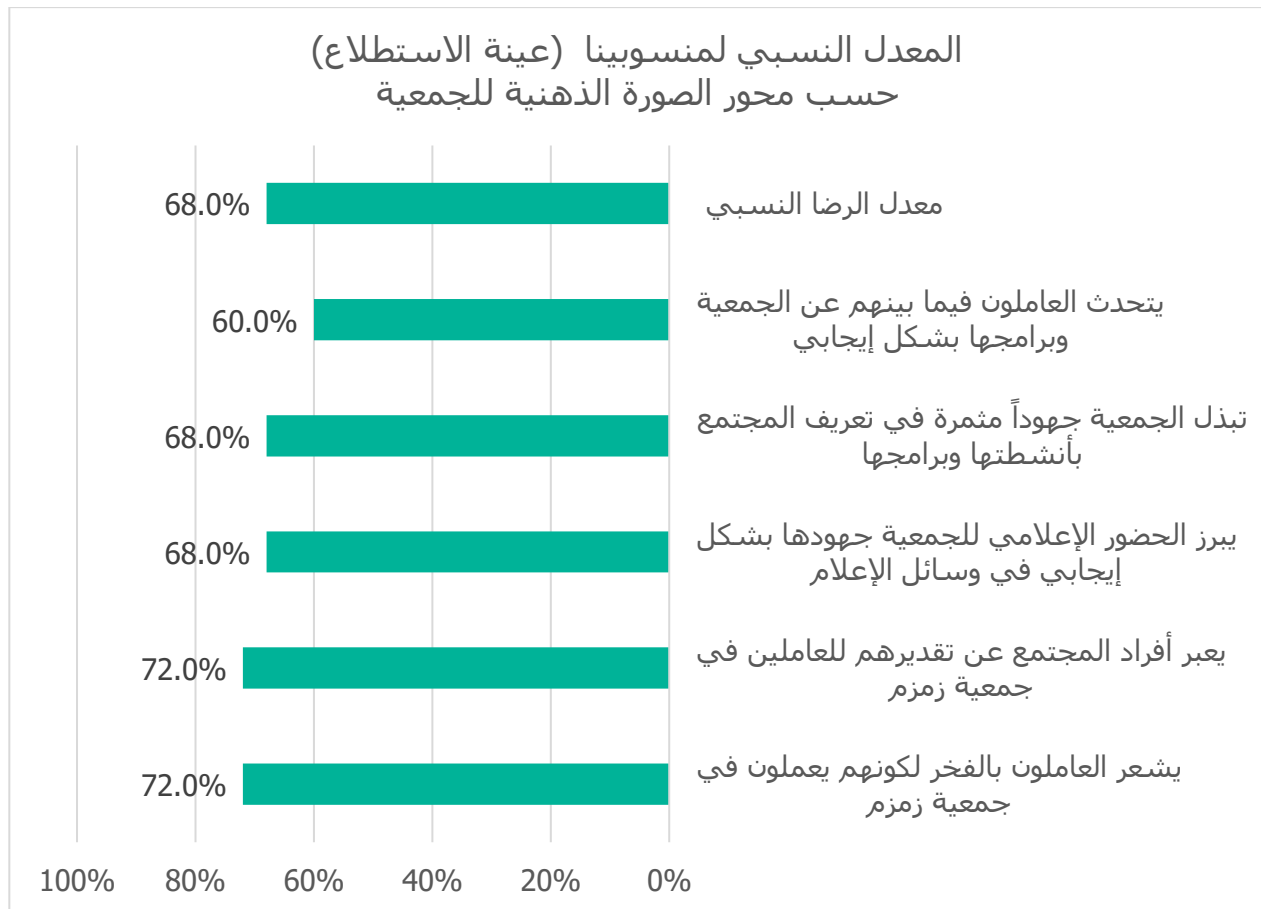
الرسم البياني أعلاه يوضح بأن المعدل النسبي للرضا في محور التدريب والتطوير كان (54.0%) وهو يعتبر مستوى رضا منخفض فيما يتعلق بالتدريب والتطوير، مما يشير إلى أن جهود الجمعية في هذا الجانب لا تلبي توقعات الموظفين بشكل كافٍ حيث تظهر الحاجة إلى تعزيز البرامج التدريبية وتحسين آليات تطوير الكفاءات داخل الجمعية، أما بخصوص متوسط الانحراف المعياري (1.32) فيعكس تفاوتاً ملحوظاً في آراء الموظفين، حيث قد يكون لدى بعضهم تجارب إيجابية مع برامج التدريب والتطوير في حين يرى آخرون أن هذه الجوانب غير واضحة أو غير مفعلة بالشكل المطلوب، مما قد يعكس اختلافاً في فرص التدريب بين الإدارات أو غياب منهجية موحدة في تنفيذ برامج التطوير المهني حيث جاءت مفردة (تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها) بنسبة (60.0%) وهي نسبة متوسطة من الرضا مما يشير إلى أن هناك جهوداً لمشاركة الموظفين في الفعاليات المهنية، لكنها ليست كافية لجميع المنسوين، وقد يكون ذلك نتيجة لقلة الفرص المتاحة أو اقتصار المشاركة على فئات معينة من الموظفين مما يستدعي وضع معايير أكثر عدالة وشفافية في اختيار المشاركين وضمان استفادة أكبر عدد من الموظفين من هذه الفرص.

وحصلت مفردة (تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم) على نسبة (58.0%) وهي نسبة منخفضة نسبياً وتشير إلى أن بعض الموظفين يرون أن الجمعية توفر برامج تدريبية تتماشى مع احتياجاتهم، لكن لا يزال هناك نقص في التنوع أو الملاءمة. قد يكون السبب في ذلك عدم توافق البرامج مع التحديات الفعلية التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل أو قلة الفرص التدريبية المتاحة مما يتطلب إعادة النظر في تخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية لضمان فعاليتها.

وحصلت مفردة (تتبع جمعية زمزم منهجية واضحة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها) على نسبة (46.0%) وهي نسبة منخفضة جداً وتعكس عدم وضوح أو قصور في آلية تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين مما قد يؤدي إلى تنفيذ برامج تدريبية غير متوافقة مع متطلبات العمل الفعلية، كما أن هذه النتيجة قد تشير إلى أن الجمعية لا تعتمد على آليات منهجية لتقييم احتياجات منسوبيها بشكل دقيق مما يحد من فعالية خطط التطوير المهني.

محور الصورة الذهنية للجمعية

المجموع	التكرار	الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
			النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	89	1.19	68.0%	3.4	11.2%	10	11.2%	10	19.1%	17	44.9%	40	13.5%	12	يبرز الحضور الإعلامي للجمعية جهودها بشكل إيجابي في وسائل الإعلام
100%	89	1.22	68.0%	3.4	9.0%	8	16.9%	15	14.6%	13	41.6%	37	18.0%	16	تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها
100%	89	1.21	60.0%	3.0	18.0%	16	13.5%	12	31.5%	28	29.2%	26	7.9%	7	يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي
100%	89	1.22	72.0%	3.6	11.2%	10	3.4%	3	20.2%	18	40.4%	36	24.7%	22	يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم
100%	89	1.19	72.0%	3.6	9.0%	8	5.6%	5	23.6%	21	36.0%	32	25.8%	23	يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم
		1.21	68.0%	3.4											إجمالي المتوسطات



من الرسم البياني أعلاه نجد أن المعدل النسبي للرضا في محور الصورة الذهنية للجمعية بلغ (68.0%) وهو مستوى رضا متوسط و يشير إلى أن الجمعية تتمتع بحضور إيجابي إلى حد ما في الإعلام والمجتمع إلا أن هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تعزيز لضمان ترسيخ صورة أقوى وأكثر تأثيراً، وأما متوسط الانحراف المعياري (1.21)، فيشير إلى تفاوت نسبي في آراء الموظفين والمجتمع حول الصورة الذهنية للجمعية، حيث يعبر البعض عن رضا واضح، في حين أن آخرين قد يكون لديهم رؤية أقل إيجابية أو غير واضحة حول جهود الجمعية في التواصل الإعلامي وتعزيز هويتها المؤسسية حيث حصلت مفردتي (يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم).

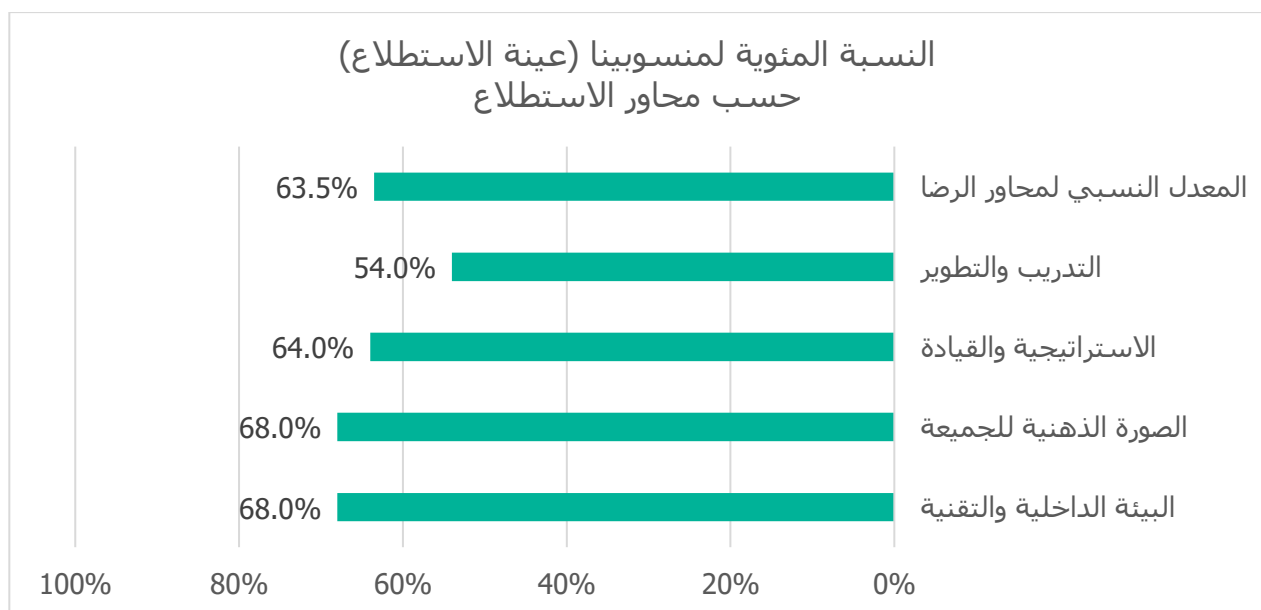
و(يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم) على نسبة (72.0%) وهي نسبة جيدة وتعكس مستوى رضا جيد بين الموظفين حيث يشعر العديد منهم بالفخر بالانتماء إلى الجمعية، مما يعكس هوية مؤسسية إيجابية وثقافة عمل داعمة ومع ذلك لا يزال هناك جزء من الموظفين لم يعبروا عن هذا الشعور، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز مبادرات التحفيز والتقدير الوظيفي لضمان إشراك جميع العاملين في بيئة عمل مشجعة ومُلهمة، وعلى صعيد المجتمع يظهر تقدير واضح لجهود الجمعية والعاملين فيها مما يعكس نجاح المبادرات الخدمية في ترسيخ صورة إيجابية عن الجمعية وتعزيز وعي المجتمع بدورها ومع ذلك تظل هناك فرصة لتوسيع هذا التأثير من خلال تعزيز الأنشطة الترويجية وتطوير شراكات مجتمعية أكثر استدامة تسهم في زيادة التفاعل والدعم المجتمعي لمسيرة الجمعية.

وجاءت مفردتي (يبرز الحضور الإعلامي للجمعية جهودها بشكل إيجابي في وسائل الإعلام) و(تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها) بنسبة (68.0%) وهي نسبة تتراوح بين المتوسط والجيد وتعكس حضوراً إعلامياً جيداً للجمعية إلا أنه لا يزال بحاجة إلى تطوير وتوسيع نطاقه لضمان وصوله إلى فئات أوسع من الجمهور وتعزيز تأثير الرسائل الإعلامية في ترسيخ الصورة الذهنية للجمعية، كما يظهر أن هناك نشاطاً ملحوظاً في توعية المجتمع ببرامج الجمعية لكنه قد يفتقر إلى الاستمرارية أو التأثير المطلوب، مما يستدعي تعزيز الاستراتيجيات الإعلامية واعتماد وسائل تواصل أكثر فاعلية تضمن تحقيق وصول أوسع وتفاعل أكبر مع الجمهور المستهدف.

وحصلت مفردة (يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي) على نسبة (60.0%) حيث تشير هذه النسبة إلى أن الحديث الداخلي بين الموظفين حول الجمعية ليس إيجابياً بالشكل المطلوب، مما قد يدل على تفاوت في مستوى الانتماء الوظيفي أو عدم وضوح بعض جوانب العمل والبرامج، ولتحسين هذا الجانب يتطلب تعزيز التواصل الداخلي وتحفيز الموظفين على المشاركة الفعالة في نشر الصورة الإيجابية للجمعية.

محاور الرضا (الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية والتقنية، التدريب والتطوير، الصورة الذهنية للجمعية)

المحور	%
البيئة الداخلية والتقنية	68.0%
الصورة الذهنية للجمعية	68.0%
الاستراتيجية والقيادة	64.0%
التدريب والتطوير	54.0%
المعدل النسبي لجميع محاور الرضا	63.5%



من الرسم أعلاه نجد أن المعدل النسبي العام للرضا بلغ (63.5%) في المحاور الأربعة الرئيسية (الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية والتقنية، التدريب والتطوير، الصورة الذهنية للجمعية) ويعتبر مستوى متوسطاً من الرضا بين منسوبي جمعية زمزم، وهو ما يعكس تفاوت التجارب والآراء ويعكس واقع الممارسات الإدارية والاستراتيجية في توجيه العمل المؤسسي وآليات التواصل، ومدى كفاءة بيئة العمل والتقنيات المستخدمة وفاعلية سياسات التطوير والتأهيل المهني ومدى نجاح الجمعية في بناء صورة ذهنية قوية داخلياً وخارجياً.

حيث نجد أن في محور البيئة الداخلية والتقنية بلغ نسبة الرضا (68.0%) فرغم أن البيئة التشغيلية والتقنية تلبي احتياجات الموظفين إلى حد معين إلا أن هناك مجالات للتحسين مثل تعزيز كفاءة الأنظمة التقنية، وتحسين بيئة العمل المكانية، وتطوير أدوات العمل بما يواكب المتطلبات الحديثة لضمان بيئة أكثر إنتاجية وراحة للموظفين.

وفي محور الصورة الذهنية للجمعية فقد بلغ معدل الرضا فيه أيضاً (68.0%)، حيث يعكس تقييماً إيجابياً نسبياً لصورة الجمعية لدى الموظفين والمجتمع حيث تشير النتائج إلى نجاح الجمعية في إبراز دورها الإعلامي وتعزيز الوعي المجتمعي ببرامجها، مع وجود فرصة لتعزيز حضورها الإعلامي بشكل أوسع، وضمان تواصل أكثر فاعلية يعكس إنجازاتها وقيمها المؤسسية.

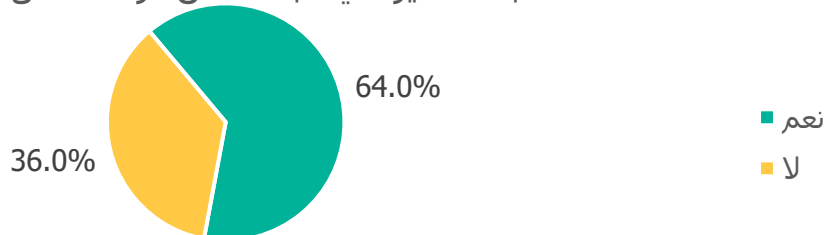
وفي محور الاستراتيجية والقيادة بلغ معدل الرضا (64.0%)، حيث يبرز أن هناك جهوداً واضحة في توجيه العمل المؤسسي ووضع الخطط الاستراتيجية، إلا أن الحاجة لا تزال قائمة لتعزيز وضوح الأهداف والتوجهات، وتفعيل آليات أكثر فاعلية في إشراك الموظفين في صنع القرار، وضمان توافق الرؤية الاستراتيجية مع واقع العمل اليومي.

وفي محور التدريب والتطوير بلغ معدل الرضا (54.0%) حيث الذي أدنى مستويات الرضا بين محاور الاستطلاع، مما يشير إلى أن هناك فجوة واضحة بين احتياجات الموظفين والبرامج المقدمة لهم، مما يستدعي إعادة هيكلة خطط التدريب، وضمان توافق البرامج مع طبيعة العمل الفعلي، وتوفير فرص أكثر شمولية لتنمية المهارات، لضمان رفع كفاءة الموظفين ودعم تطورهم المهني.

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

التفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم	التكرار	%
نعم	57	64.0%
لا	32	36.0%
المجموع	89	100%

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



من الرسم البياني أعلاه يظهر بأن (64.0%) من منسوبي الجمعية يفكرون في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم، مقابل (36.0%) فقط لا يفكرون بذلك، مما يشير إلى وجود نسبة معتبرة من الموظفين الذين لا يشعرون بالاستقرار الوظيفي أو الرضا التام عن بيئة العمل الحالية، ومن الناحية التحليلية، يمكن إرجاع هذا التوجه إلى عدة عوامل رئيسية تؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين ومستوى انتمائهم للمؤسسة، من خلال نتائج الاستطلاع السابقة يأتي في مقدمة هذه العوامل الحوافز المالية وآليات الترقيات، حيث إن عدم وضوح أو عدالة نظام الترقيات والمكافآت قد يؤدي إلى شعور بعض الموظفين بعدم التقدير الكافي لجهودهم، مما يدفعهم للبحث عن فرص عمل توفر لهم تقديرًا ماليًا ومهنيًا أكثر تناسبًا مع خبراتهم ومهاراتهم، إلى جانب ذلك عدم الشعور بالأمان الوظيفي يعد من العوامل المؤثرة في هذا الاتجاه، حيث قد يشعر بعض الموظفين بأن بيئة العمل لا توفر لهم استقرارًا طويل الأمد سواء بسبب سياسات التوظيف أو عدم وضوح خطط التطوير الوظيفي أو غياب آليات واضحة لضمان استمرارية العمل بناءً على الأداء، وهذه العوامل مجتمعة تؤدي إلى ضعف مستوى الارتباط الوظيفي، وزيادة ميل الموظفين لاستكشاف فرص أخرى أكثر استقرارًا ووضوحًا في المسار المهني، ولمواجهة هذا التوجه، يجب على الجمعية تعزيز شفافية وعدالة سياسات الحوافز والترقيات، وتوفير مسارات واضحة للتطور المهني، وتحسين بيئة العمل لتعزيز الشعور بالاستقرار كما أن إطلاق مبادرات تحفيزية ومراجعة دورية لهيكل الرواتب والمزايا الوظيفية سيسهم في رفع تنافسية الجمعية والحد من توجه الموظفين للبحث عن فرص خارجية، وتعزيز رضاهم وانتمائهم الوظيفي.

2- منسوبنا (عينة الاستطلاع) حسب الأسباب التي تدفعهم للتفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم من وجهة نظرهم

١. انعدام الشعور بالأمان الوظيفي.
٢. تدني الرواتب وعدم تناسبها مع الخبرات والمسؤوليات والمهام.
٣. غياب الحوافز والمكافآت ونظام الترقيات.
٤. البيروقراطية العالية واتخاذ القرارات دون إشراك الموظفين.
٥. عدم وجود مسار مهني واضح أو فرص تطوير وظيفي.
٦. ضعف التقدير.
٧. زيادة المهام دون مقابل.
٨. عدم تطبيق معايير الحوكمة والعدالة في بيئة العمل.
٩. البحث عن بيئة عمل أكثر تطورًا واستقرارًا.
١٠. ضغط العمل.
١١. قلة الإمكانات المتاحة.
١٢. ضعف التمثيل الوظيفي لبعض الفئات (ضعف تمثيل العنصر النسائي في الجمعية).
١٣. عدم الاعتراف الكافي بدور الموظفين العاملين عن بعد، مما يعزز الشعور بعدم المساواة في بيئة العمل.
١٤. ضعف دور إدارة الموارد البشرية في الاستماع إلى الموظفين والتعاون في حل المشكلات الوظيفية الخاصة بهم.
١٥. عدم وجود عدالة ومساواة في السلم الوظيفي.
١٦. عدم وجود مرونة في ساعات العمل.
١٧. عدم تطبيق الوصف الوظيفي.

سادساً: التوصيات

بناءً على نتائج هذا الاستطلاع واستناداً إلى مقترحات الموظفين التي تعكس التحديات التي يواجهونها، والتي دفعت نسبة كبيرة منهم للتفكير في البحث عن فرص عمل خارج جمعية زمزم، تم إعداد هذه التوصيات لضمان بيئة عمل أكثر استقراراً وتحفيزاً، وإن تنفيذ هذه التوصيات من شأنه أن يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، وتقليل معدلات دوران الموظفين، وتعزيز ولائهم وانتمائهم للجمعية، مما سينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف الجمعية واستدامة نجاحها، وذلك من خلال معالجة القضايا الرئيسية التي أبرزها الاستطلاع:

١. تحسين مستوى الأمان الوظيفي من خلال مراجعة القرارات التنظيمية وتوفير ضمانات واضحة لاستقرار الوظائف، والحد من القرارات المفاجئة التي قد تؤثر على مستقبل الموظفين.
٢. تعزيز الشفافية في عمليات التوظيف والترقيات عبر وضع معايير واضحة للتقييم المهني، والحرص على تطبيق العدالة في السلم الوظيفي لضمان تكافؤ الفرص.
٣. تطوير سياسات التقدير والتحفيز عبر تقديم حوافز مالية ومعنوية تتناسب مع الجهود المبذولة، بالإضافة إلى إنشاء نظام مكافآت مبني على الأداء الفعلي.
٤. إعادة هيكلة الرواتب لضمان تناسبها مع حجم المسؤوليات والمهام والخبرات، مع مراجعة دورية لضبط الفروقات بين الموظفين بشكل عادل.
٥. تعزيز آليات إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات، وإتاحة مساحات للتعبير عن آرائهم قبل تنفيذ أي قرارات تنظيمية.
٦. إنشاء مسار مهني واضح يتضمن خططاً للترقيات والتطور الوظيفي، ويمنح الموظفين رؤية واضحة لمساراتهم المهنية داخل الجمعية.
٧. تطوير آليات العمل المرنة بحيث يتم مراعاة طبيعة العمل والساعات المناسبة للموظفين، خصوصاً الفئات التي تحتاج إلى مزيد من التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
٨. تحسين بيئة العمل التقنية والمادية عبر توفير الإمكانيات والموارد الكافية لتأدية المهام بكفاءة، مع تقليل ضغط العمل من خلال توزيع المهام بشكل أكثر عدالة.
٩. ضمان عدالة توزيع المسؤوليات بحيث يتم الحد من زيادة المهام دون مقابل مالي أو تحفيزي مما يساهم في تحقيق توازن أفضل بين الأداء والحقوق الوظيفية.
١٠. تعزيز مشاركة الموظفين من خلال تشكيل لجان استشارية تمكن الموظفين من التعبير عن آرائهم في القرارات الإدارية والتنظيمية.
١١. تطبيق معايير الحوكمة والعدالة الوظيفية، والحد من أي تحيزات تؤثر على استقرار الموظفين أو تقدمهم الوظيفي.
١٢. إعادة تفعيل دور إدارة الموارد البشرية بحيث تكون أكثر تفاعلاً مع الموظفين، وتساهم في حل مشكلاتهم الوظيفية بشكل عادل وسريع.
١٣. إعادة تقييم تمثيل الفئات الوظيفية المختلفة من خلال دعم تمثيل العنصر النسائي، وتعزيز فرص الموظفين العاملين عن بعد، وضمان اندماجهم في بيئة العمل بشكل أكثر كفاءة.
١٤. تعزيز قنوات التواصل الداخلي لضمان وصول المعلومات الإدارية بوضوح، وتقليل فجوات الفهم بين الموظفين والإدارة.
١٥. إنشاء نظام شكاوى مستقل وفعال يتيح للموظفين تقديم ملاحظاتهم وشكاويهم بشكل آمن، مع وجود آليات واضحة لمعالجتها وتحقيق العدالة الوظيفية.
١٦. تصميم برامج تدريب وتطوير متقدمة تركز على تلبية الاحتياجات التدريبية الفعلية للموظفين، بما يساعدهم في تطوير مهاراتهم وتعزيز فرصهم للتقدم داخل الجمعية.
١٧. تعزيز جودة العمل والتوازن المهني من خلال إنشاء برامج لدعم الصحة النفسية للموظفين، وتقليل التوتر الناجم عن ضغط العمل، وتعزيز رفاهية الموظفين.

١٨. إطلاق مبادرات للمشاركة المجتمعية تساهم في تعزيز الصورة الذهنية للجمعية وتقوي الارتباط بين الموظفين ورسالتها المؤسسية.
١٩. إنشاء منصة إلكترونية للشفافية تعرض فيها مستجدات القرارات الإدارية، وتتيح للموظفين متابعة أوضاعهم الوظيفية بشكل سلسل وواضح.
٢٠. إطلاق برامج تأهيلية للقيادات المستقبلية لضمان استدامة القيادة داخل الجمعية، وإعداد كوادر مؤهلة لتولي المناصب العليا بكفاءة.

سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

معا للحياة
Together for life

زمزم
zmzm

استطلاع قياس رضا العاملين في زمزم 2024م

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
الكرام منسوبو 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

الجنس.1*

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

عدد سنوات الخبرة في زمزم.2*

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

المسمى الوظيفي.3*

- ☐ 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 والعبادة

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*10. تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار وفرق العمل.

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*11. تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها.

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها.*20

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

البيئة الداخلية والتقنية

تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة.*21

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة.*22

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر.*25

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين.*26

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة.*27

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة.*28

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها.30*

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

التدريب والتطوير

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

الصورة الذهنية للجمعية

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم*37

راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
☐	☐	☐	☐	☐

يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم*38

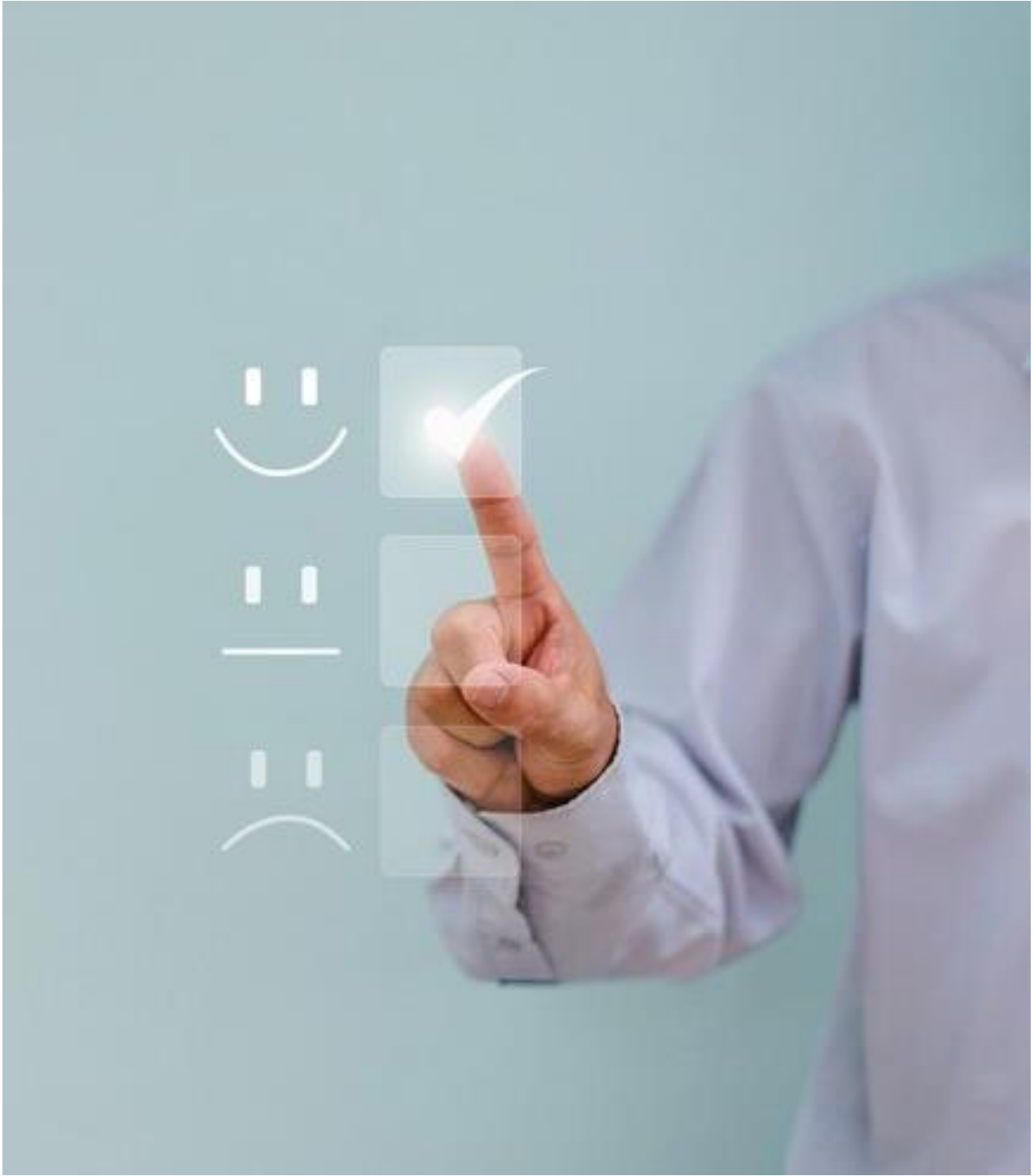
راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
☐	☐	☐	☐	☐

هل تفكر في البحث عن فرصة عمل خارج الجمعية.39

☐ نعم

☐ لا

☐ إذا كانت الإجابة بنعم أذكر السبب



تقرير استطلاع قياس
رضا المتطوعين
لعام 2024



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	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
٦٢	التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)
٦٣	قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
٦٣	جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا
٦٤	الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
٦٤	جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية
٦٥	معامل ألفا كرونباخ
٦٥	جدول معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة
٦٥	القسم الثاني: نتائج (البيانات الديمغرافية)
٦٥	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس
٦٦	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير التخصص
٦٧	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير العمر
٦٨	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب الحالة الوظيفية
٧٠	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب طبيعة الفرص التي يفضلون الالتحاق بها
٧١	المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب مجالات التطوع التي يفضلونها
	القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمتطوعين عن تجربتهم التطوعية في زمزم)
٧٢	
٧٥	سادساً: التوصيات
٧٦	سابعاً: أداة الاستطلاع

أولاً: مقدمة

التطوع في الأعمال الخيرية هو تعبير راقٍ عن قيم العطاء والإحساس بالمسؤولية الإنسانية وهو انعكاس حي لتعاليم الدين الإسلامي الذي يدعو إلى الرحمة والتكاتف لبناء مجتمعات صالحة ويُعد فرصة ثمينة لتطوير الذات وصقل المهارات حيث يُكسب الفرد خبرات حياتية قيمة ويعزز ثقته بنفسه من خلال بناء علاقات إيجابية قائمة على روح الأخوة والتعاون، فالمتطوعون هم أساس في تعزيز قوة المجتمعات وتماسكها من خلال ما يقدمونه من وقتهم وجهدهم بصدق وإخلاص لخدمة الآخرين دون انتظار مقابل. مما يساهم في التماسك الاجتماعي وينشر الطمأنينة والأمان بين أفراد المجتمع؛ ليكون مجتمعاً أكثر تعاوناً واستقراراً.

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 نماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM ونموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة المعنية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا المتطوعين لعام 2024.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

بلغت نسبة المشاركين من المتطوعين الإناث [64.5%]	بلغت أعلى نسبة في محور الرضا لمفردتي (أشعر بالرضا عن تواصل الجمعية معي أثناء التطوع (قبل وأثناء وبعد) و(أرغب في تكرار العمل متطوعاً مع جمعية زمزم في الفرص التطوعية القادمة) [96.0%]	بلغ المعدل النسبي للرضا [94.0%]
بلغت نسبة طلب المتطوعين للتطوع الميداني [49.1%]	بلغت نسبة المشاركين من المتطوعين في القطاع الحكومي [69.0%]	بلغت نسبة المشاركين المتطوعين الذين تخصصهم صحي [92.5%]
		بلغت نسبة طلب المتطوعين في مجال التطوع الصحي [87.8%]

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

١. التعرف على رضا المتطوعين مع زمزم.
٢. التعرف على طبيعة الفرص التطوعية التي يرغب المتطوعون الالتحاق بها في المستقبل.

رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي للمتطوعين مع زمزم لعام 2024 عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من عينة عشوائية من المتطوعين مع زمزم لزمزم لعام 2024. وقد تم استطلاع رأي عينة من المتطوعين حول مختلف جوانب مختلف جوانب تجربة التطوع المتعلقة بزمزم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (862) متطوع (ذكور/إناث).

أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من الأسئلة الديمغرافية (البيانات الأساسية) بما فيها طبيعة الفرص التطوعية التي يرغبون الالتحاق بها والمجالات التي يفضلون العمل فيها، بالإضافة إلى (محور الرضا) الذي يتضمن (11) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا المتطوعين.

الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

١. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
٢. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.

٣. 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 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 الأول من العام 2025.

خامساً: نتائج الاستطلاع

من خلال النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، تم تقسيم النتائج إلى ثلاثة أقسام رئيسية تعكس تحليل بيانات المشاركين بموضوعية:

القسم الأول يتناول تحكيم أداة الاستطلاع من خلال مجموعة من الاختبارات التي تضمن موثوقيتها ودقتها، حيث شملت الصدق الظاهري الذي تم تقييمه عبر تحكيم الخبراء، وقياس صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى الصدق البنائي الذي يعكس قدرة الأداة على قياس المفهوم المستهدف بشكل متسق، كما تم قياس ارتباط محور الاستبانة بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ لتقييم الثبات الداخلي للاستبانة وموثوقية نتائجها.

أما القسم الثاني فيتناول نتائج البيانات الديمغرافية والأساسية للمشاركين، والتي تتيح فهماً أعمق للخصائص العامة للعينة المستهدفة وتأثيرها على نتائج الاستطلاع.

وأخيراً القسم الثالث الذي تناول نتائج محور الرضا، حيث تم تحليل استجابات المشاركين لمعرفة مستوى رضاهم، مما يوفر تصوّرًا دقيقًا حول تقييمهم للعوامل التي تمت دراستها في هذا الاستطلاع، مما يساهم في الوصول إلى رؤى معمقة تدعم الغاية المرجوة من هذا الاستطلاع، وذلك من خلال تحليل البيانات المستخلصة من المشاركين المتطوعين وتفسيرها بشكل علمي دقيق.

القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)

التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)

حرصاً على ضمان الصدق الظاهري ودقة أداة الدراسة (استبانة الاستطلاع) في قياس أهداف البحث، تم عرض الاستبانة، التي تتألف من ستة أسئلة ديمغرافية ومحور الرضا المكوّن من (11) مفردة، على نخبة من المحكمين المتخصصين، شملوا مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي ومدير الإدارة المعنية بالتطوع، حيث طُلب من المحكمين تقييم مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، حيث تم مراجعتها من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بمحور

الاستطلاع، وسلامتها اللغوية، وكما تم منحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول أي تعديلات أو إضافات مقترحة لتعزيز دقة الأداة وفعاليتها، وبعد استلام الملاحظات والتوصيات، أجريت التعديلات اللازمة على الاستبانة، مما ساهم في تحسين جودتها وتعزيز موثوقيتها، وبذلك، أصبحت الاستبانة أكثر تكاملاً ودقة، مما يضمن قدرتها على قياس المحور المستهدف بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

يهدف هذا التحليل إلى التحقق من اتساق وموثوقية الاستبانة في قياس مدى رضا المتطوعين عن تجربتهم التطوعية في جمعية زمزم، وذلك من خلال دراسة معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور الرضا، ولضمان دقة الأداة البحثية وصدق الاتساق الداخلي لها، ويهدف هذا الإجراء إلى التحقق من توافق العبارات مع محور الرضا، وضمان تكاملها واتساقها الداخلي، مما يعزز من موثوقية الأداة البحثية، ويؤكد قدرتها على تحقيق الغرض المرجو منها بدقة. كما يساهم هذا النهج في تحسين جودة البيانات المستخلصة، مما يضمن انسجام عناصر الاستبانة وتحقيق نتائج بحثية دقيقة وموثوقة، وقد تم اختيار عينة استطلاعية من المتطوعين من خارج العينة الأساسية للاستطلاع، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة، مما مكن من قياس مدى ترابط العبارات مع الهدف العام للاستبانة ومدى انسجامها الداخلي، حيث يوضح الجدول التالي نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون، مما يعكس مدى تماسك العبارات مع المحور الذي تنتمي إليه، ويؤكد دقة الأداة في تحقيق أهداف الاستطلاع.

جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا

معامل الارتباط	المفردة محور الرضا
0.655**	أشعر بالرضا عن تواصل الجمعية معي أثناء التطوع (قبل وأثناء وبعد)
0.743**	تتبنى الجمعية الأفكار والمبادرات الإبداعية المقدمة من المتطوعين
0.785**	تتيح الجمعية الفرص التطوعية بشفافية عبر قنواتها الرسمية
0.728**	تفعل الجمعية المتطوعين في مجالات التطوع الملائمة لمهاراتهم وخبراتهم
0.803**	تلبى الفرص التطوعية التي تتيحها الجمعية رغبات وتطلعات المتطوعين
0.786**	تعمل الجمعية على تأهيل وتدريب المتطوعين قبل المشاركة في الأعمال التطوعية
0.768**	توفر الجمعية المتطلبات والمستلزمات اللازمة لإنجاز المهام والفرص التطوعية
0.804**	تقدم جمعية زمزم الشكر والتقدير للمتطوعين بعد انتهاء الفرص التطوعية
0.880**	تحفز الجمعية المتطوعين على المشاركة والاستمرار في مبادراتها التطوعية
0.800**	أرغب في تكرار العمل متطوعاً مع جمعية زمزم في الفرص التطوعية القادمة
0.711**	أشجع من أعرف للمشاركة في الفرص التطوعية مع جمعية زمزم

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**.

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)*.

يعكس الجدول أعلاه قوة الاتساق الداخلي للاستبانة، حيث يظهر أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهو ما يُشار إليه بنجمتين (**)، مما يؤكد وجود ترابط وثيق بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا، ويعزز من موثوقية الأداة الاستطلاعية في قياس مدى رضا المتطوعين عن تجربتهم، ونجد إن دقة العبارات وتناسقها مع المحور المستهدف يضمن التعبير الفعال عن المفاهيم التي تسعى الاستبانة لقياسها، مما يرفع من جودة البيانات ويضمن استخلاص نتائج أكثر دقة وموثوقية، وقد تم تحديد مستوى الدلالة الإحصائية باستخدام الرموز (*) و (**) حيث تعني نجمة

واحدة (*) أن الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى (0.05) (5%)، مما يعني أن هناك احتمال (5%) فقط أن يكون هذا الارتباط قد حدث بالصدفة، وهو ما يجعله مقبولًا لكنه أقل قوة، أما النجمتان (**) فتعني أن الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى (0.01) (1%)، مما يعني أن هناك احتمال (1%) فقط أن يكون هذا الارتباط قد حدث بالصدفة، وهو ما يعزز من قوة العلاقة ويزيد الثقة في دقة النتائج المستخلصة، وبناءً على القيم الواردة في الجدول، فإن جميع معاملات الارتباط حصلت على نجمتين (**) مما يشير إلى أن العلاقة بين العبارات والدرجة الكلية للاستبانة قوية جدًا، حيث يعكس هذا الاتساق الداخلي العالي مدى ترابط العبارات مع أهداف الاستبانة، ويضمن موثوقية الأداة ودقة النتائج التي تقدمها، وتؤكد هذه النتائج أن الاستبانة تمتلك مستوى عالٍ من الموثوقية والاتساق الداخلي، مما يجعلها أداة فعالة لقياس مدى رضا المتطوعين عن تجربتهم التطوعية في جمعية زمزم، كما أنها تعكس بيئة التطوع داخل الجمعية، والتي تتسم بدرجة كبيرة من الشفافية، الدعم، والتحفيز، وهي عوامل أساسية لضمان استمرار مشاركة المتطوعين ورفع مستوى رضاهم عن العمل التطوعي، مما يعزز من فاعلية الاستبانة في تحقيق أهداف البحث بكل دقة ووضوح.

الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

يعد الصدق البنائي (Construct Validity) من المعايير الأساسية التي تبرز مدى قدرة أداة الدراسة على قياس المفهوم المستهدف بدقة، وذلك من خلال التأكد من أن محاور الاستبانة تتماشى مع الهدف العام للاستبانة وتعكس محتواها بشكل متنسق، وفي الأبحاث والدراسات واستطلاعات الرأي التي تحتوي على عدة محاور، يتم قياس الصدق البنائي من خلال تحليل العلاقة بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يوضح مدى الترابط والتماسك الداخلي بين المكونات المختلفة للأداة، ولكن في هذا الاستطلاع، تتألف الاستبانة من محور واحد فقط وهو محور الرضا، الذي يضم (11) فقرة، وبالتالي فإن الدرجة الكلية للاستبانة هي نفسها الدرجة الكلية لمحور الرضا عند حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس الصدق البنائي، نجد أن ارتباط المحور بالدرجة الكلية للاستبانة يكون (1,000)، مما يعكس تماسكًا مطلقًا بين المحور والاستبانة ككل، ويعزز موثوقية الأداة البحثية، حيث يشير هذا الارتباط القوي إلى أن جميع الفقرات ضمن المحور تعمل بتناغم لتحقيق الهدف المرجو، مما يعني أن الاستبانة تقيس بفعالية موضوع الدراسة دون تباين أو انحراف في المفاهيم، وبهذا، فإن نتائج هذا التحليل تدعم صدق الأداة في تمثيل المفهوم الذي صُممت لقياسه، وتعزز من فعاليتها في الحصول على بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في استخلاص نتائج هذا الاستطلاع.

جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية

م	اسم المحور	القيمة
1	الرضا	معامل الارتباط 1.000**
		الدلالة المعنوية 0.000

يعكس الجدول أن الاستبانة تتمحور حول محور واحد فقط، وهو محور "الرضا"، حيث تم قياس ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يعزز من دقة الأداة البحثية ويؤكد مدى تناسق العبارات في قياس المفهوم المستهدف، ويظهر التحليل أن معامل الارتباط بلغ (1.000)، مما يشير إلى وجود ارتباط تام بين محور الرضا والدرجة الكلية للاستبانة، وهو أمر متوقع نظرًا لأن الاستبانة تتكون بالكامل من هذا المحور وحده، مما يعكس تكامل عناصرها واتساقها الداخلي. كما أن الدلالة المعنوية (Sig.) بلغت (0.000)، مما يدل على أن العلاقة دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)، أي أن هذا الترابط لم يحدث بالصدفة، بل يؤكد تماسك

الاستبانة وصدقها البنائي، وتعكس هذه النتائج أن الاستبانة تقيس محور الرضا بشكل دقيق ومتسق، حيث إن القيمة (1.000) تؤكد موثوقية الأداة البحثية وتثبت أن جميع الفقرات في المحور تعمل بتناغم لتحقيق الهدف الاستطلاعي، كما أن الدلالة المعنوية (0.000) تعزز من قوة الموثوقية، مما يجعل الاستبانة أداة يمكن الاعتماد عليها بدرجة عالية جدًا في التحليل الاستطلاعي، وهو ما يعكس مدى كفاءتها في تحقيق الغرض الذي صُممت من أجله.

معامل ألفا كرونباخ

يُعد معامل ألفا كرونباخ أحد المقاييس الإحصائية المستخدمة لتقييم الثبات الداخلي لأداة البحث (الاستبانة)، حيث يعكس مدى اتساق العبارات في قياس نفس المفهوم أو البعد المستهدف. تتراوح قيمته بين (0-1)، وكلما اقتربت من (1)، زادت موثوقية الأداة وثباتها، مما يشير إلى انسجام فقرات الاستبانة مع بعضها البعض في تحقيق الهدف البحثي. وكما يوضح الجدول التالي، فإن ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ يعزز من مصداقية الأداة البحثية ويدعم إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي، كما يوضح الجدول التالي:

جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الرضا	11	0.928

يوضح الجدول أعلاه قياس الثبات الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والذي يعكس مدى اتساق العبارات في محور الرضا، حيث يتكون المحور من (11) فقرة، وبلغ معامل الثبات قيمة (0.928)، وهي قيمة قريبة جدًا من (1)، مما يدل على مستوى عالٍ من الثبات والموثوقية، أي أن فقرات المحور متناسقة مع بعضها البعض في قياس مفهوم الرضا، وتشير هذه النتيجة إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة موثوقية مرتفعة، حيث أن أي قيمة أكبر من (0.9) تُعد ممتازة وتعكس دقة الأداة الاستطلاعية، وهذا يعني أن الاستبانة توفر قياسات متسقة يمكن الاعتماد عليها عند تحليل البيانات، مما يعزز من مصداقية الأداة البحثية ويضمن دقة النتائج المستخلصة.

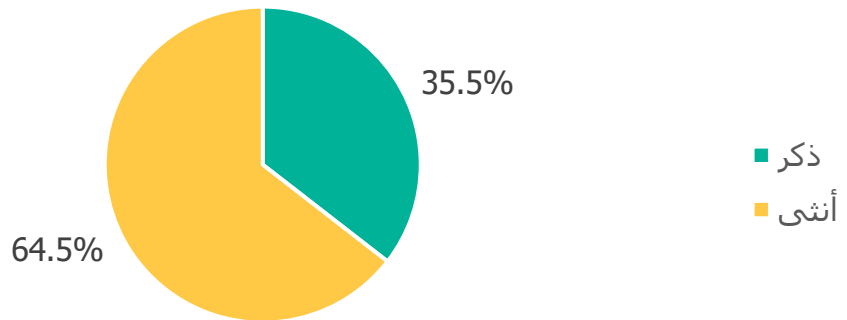
القسم الثاني: نتائج (البيانات الديمغرافية)

من خلال النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، وللوصول إلى فهم أعمق وأشمل لخصائص المشاركين، تم تحليل ودراسة البيانات الديمغرافية الأساسية المتعلقة بالعينة المستهدفة. وقد ساهم هذا التحليل في تقديم رؤية واضحة حول توزيع المشاركين وفقًا لخصائصهم الأساسية، مما يساعد في تفسير أنماط الاستجابات وفهم التوجهات العامة في الاستطلاع، كالتالي:

المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	306	35.5%
أنثى	556	64.5%
المجموع	862	100%

التوزيع النسبي للمتطوعين (عينة الاستطلاع)
حسب متغير الجنس

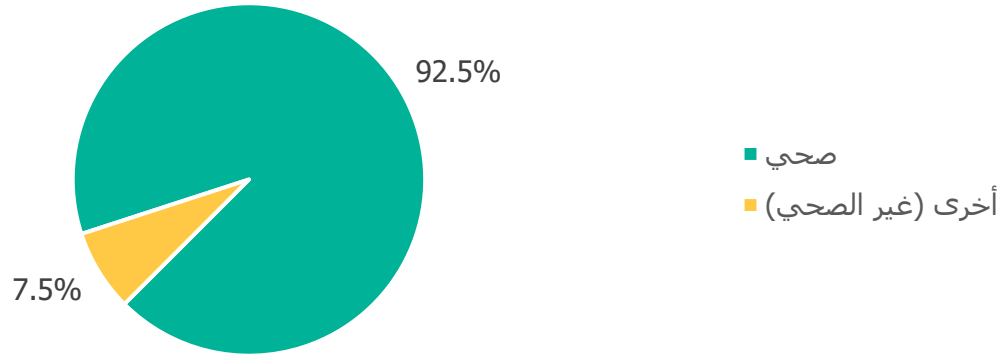


من خلال الرسم البياني أعلاه نرى أن توزيع العينة المستجيبة للاستطلاع، حيث يتضح أن نسبة (64.5%) من المشاركين هم من الإناث، بينما بلغت نسبة الذكور (35.5%)، مما يشير إلى مشاركة واسعة من الإناث في هذا الاستطلاع من خلال وصول الاستطلاع لهن، وهو مؤشر إيجابي على اهتمامهن بالموضوع المطروح، كما يعكس هذا التوزيع مدى تنوع آراء المشاركين، مما يعزز من شمولية البيانات المستخلصة ويضفي على النتائج مستوى أعلى من الدقة والتمثيل الموضوعي للعينة المستهدفة. بالإضافة إلى ذلك، فإن تحقيق مشاركة متوازنة بين الجنسين يساهم في تقديم صورة أوضح وأكثر تكاملاً حول الاتجاهات والآراء المستطلعة، مما يثري التحليل النهائي للاستطلاع.

المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير التخصص

التخصص	التكرار	%
صحي	797	92.5%
غير صحي	65	7.5%
المجموع	862	100%

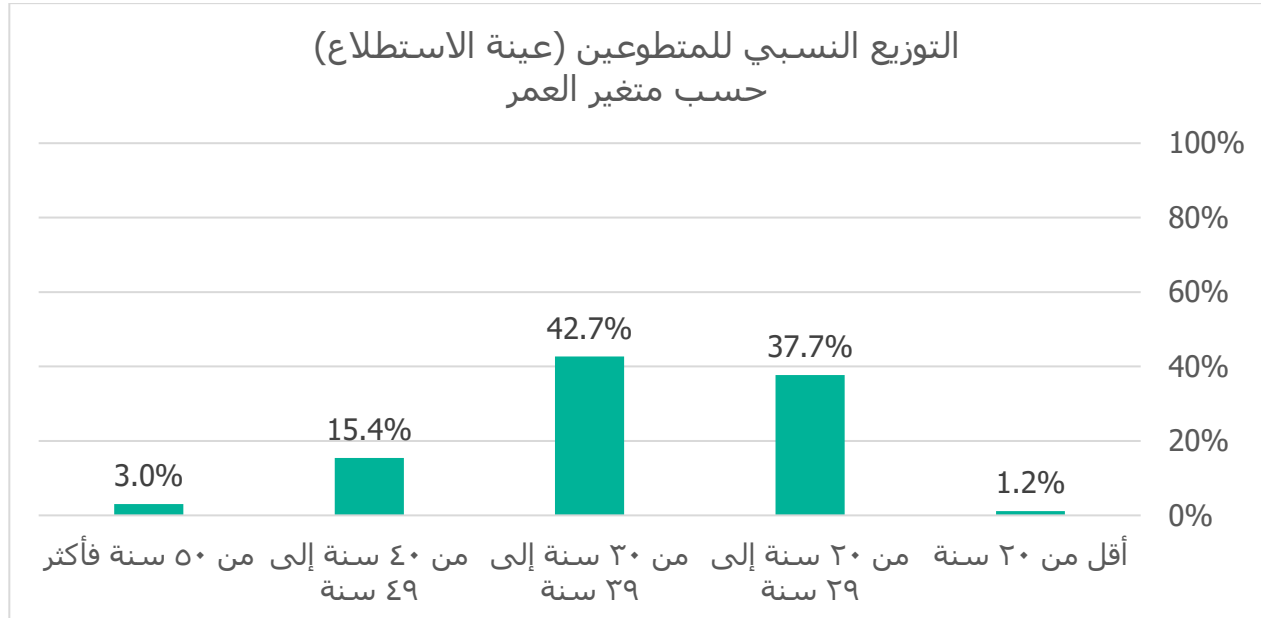
التوزيع النسبي للمتطوعين (عينة الاستطلاع) حسب متغير التخصص



يوضح الرسم البياني أعلاه نلاحظ أن مدى مواءمة العينة المستجيبة لطبيعة عمل الجمعية، حيث تُظهر النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين (92.5) ينتمون إلى التخصصات الصحية، مما يعزز من موثوقية البيانات المستخلصة وارتباطها المباشر بمجال عمل الجمعية، الذي يركز على القطاع الصحي. كما أن مشاركة نسبة (7.5%) من غير المتخصصين تُسهم في تقديم رؤى متنوعة قد تضيف بُعدًا أوسع للتحليل، إلا أن التركيز الأساسي على أصحاب الخلفيات الصحية يعكس مدى تخصص الاستطلاع وارتباطه الوثيق بالمجال الذي تعمل فيه الجمعية، ومن المحتمل أن يكون هذا التوزيع انعكاسًا لطبيعة الفرص التطوعية المتاحة، حيث قد تكون معظمها في المجال الصحي، مما يجذب المهنيين والمتخصصين في هذا المجال للمشاركة الفاعلة في المبادرات التطوعية التي تقدمها الجمعية، الأمر الذي يسهم في تحقيق أهدافها بكفاءة واستدامة.

المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب متغير العمر

العمر	التكرار	%
أقل من 20 سنة	10	1.2%
من 20 سنة إلى 29 سنة	325	37.7%
من 30 سنة إلى 39 سنة	368	42.7%
من 40 سنة إلى 49 سنة	133	15.4%
من 50 سنة فأكثر	26	3.0%
المجموع	862	100%

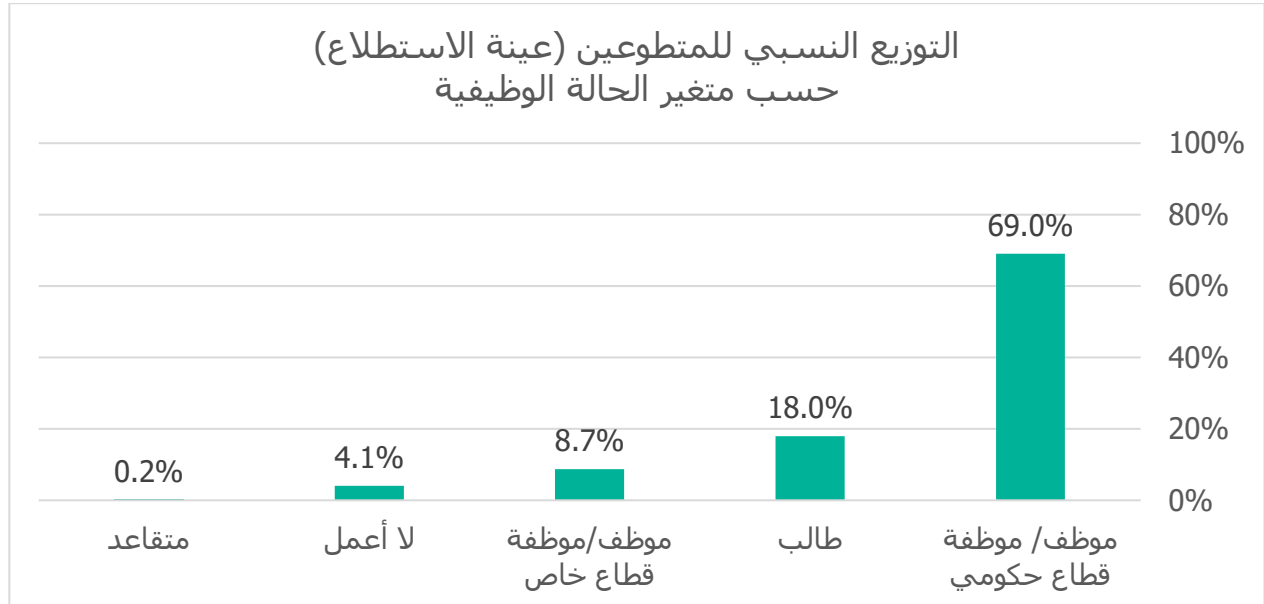


يعكس الرسم البياني أعلاه نجد تنوع الفئات العمرية للمشاركين في الاستطلاع، مما يعزز من شمولية العينة ويمكن من الحصول على رؤى متعددة من مختلف الفئات، وتُظهر النتائج أن الفئة العمرية (39-30 سنة) تشكل النسبة الأكبر من المشاركين، حيث بلغت (42.7%)، تليها الفئة العمرية (٢٠ - ٢٩ سنة) بنسبة (37.7%)، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين هم من فئة الشباب ومتوسطي العمر، وهي الفئات الأكثر نشاطاً في سوق العمل والمجال التطوعي، مما ينعكس إيجاباً على جودة المشاركة وفعاليتها، كما أن نسبة المشاركين من الفئة العمرية (40-49 سنة) (15.4%) تُظهر استمرار اهتمام الفئات الأكثر خبرة بالمشاركة في الأنشطة المرتبطة بالاستطلاع، مما يضيف بعداً من الخبرة والتخصص، بينما تعكس الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) (3.0%) و (أقل من 20 سنة) (1.2%) نسبة أقل من المشاركين.

إن هذا التوزيع يعزز من موثوقية النتائج، حيث إنه يشمل مشاركين من مختلف الأعمار، مما يضيف تنوعاً على الاستجابات ويدعم دقة التحليل، بالإضافة إلى أنه يعكس مدى اهتمام مختلف الفئات العمرية بموضوع الاستطلاع مما يجعل الاستطلاع أكثر شمولية وتمثيلاً للفئة المستهدفة.

المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب الحالة الوظيفية

الحالة الوظيفية	التكرار	%
موظف/ موظفة قطاع حكومي	595	69.0%
طالب	155	18.0%
موظف/موظفة قطاع خاص	75	8.7%
لا أعمل	35	4.1%
متقاعد	2	0.2%
المجموع	862	100%



نلاحظ في الرسم البياني أعلاه بأن هناك تنوع للمشاركين من خلال حالتهم الوظيفية في هذا الاستطلاع، حيث تُظهر النتائج أن النسبة الأكبر من المشاركين هم من الموظفين في القطاع الحكومي، حيث بلغت نسبتهم (69.0%)، مما يشير إلى أن شريحة واسعة من المشاركين يعملون في بيئات توفر لهم الاستقرار المهني، إلى جانب الحوافز والمميزات التي يتيحها القطاع الحكومي لدعم وتشجيع التطوع، مما يساهم في تحفيز الموظفين على المشاركة الفعالة في الأنشطة التطوعية وتعزيز ثقافة العطاء المجتمعي.

كما أن نسبة (18.0%) من المشاركين هم من الطلاب، مما يعكس اهتمام الجيل الصاعد بالمشاركة المجتمعية، خاصة مع الدور الذي تلعبه إدارات التعليم والمدارس في تحفيز وتشجيع الطلاب على العمل التطوعي، سواء من خلال البرامج والأنشطة المدرسية أو عبر المبادرات التي تدمجهم في المجتمع التطوعي، حيث إن تعزيز ثقافة التطوع لدى الطلاب يساهم في تنمية إحساسهم بالمسؤولية المجتمعية ويعزز لديهم قيم العطاء والمشاركة الفعالة في المجتمع.

أما المشاركون من الموظفين في القطاع الخاص فقد شكلوا نسبة (8.7%)، وهي نسبة أقل مقارنةً بالقطاع الحكومي، مما قد يعكس ضعف التشجيع والمحفزات المقدمة من جهات العمل في هذا القطاع لدعم التطوع، حيث تفتقر العديد من المؤسسات الخاصة إلى سياسات واضحة تعزز مشاركة موظفيها في الأنشطة التطوعية أو تمنحهم الفرص اللازمة لذلك، حيث إن تعزيز ثقافة التطوع داخل القطاع الخاص يتطلب مزيداً من الجهود لتوفير بيئة داعمة تمنح الموظفين حوافز ومعطيات تشجعهم على الانخراط في العمل التطوعي. في المقابل، بلغت نسبة المشاركين الذين لا يعملون (4.1%)، بينما كانت نسبة المتقاعدين (0.2%).

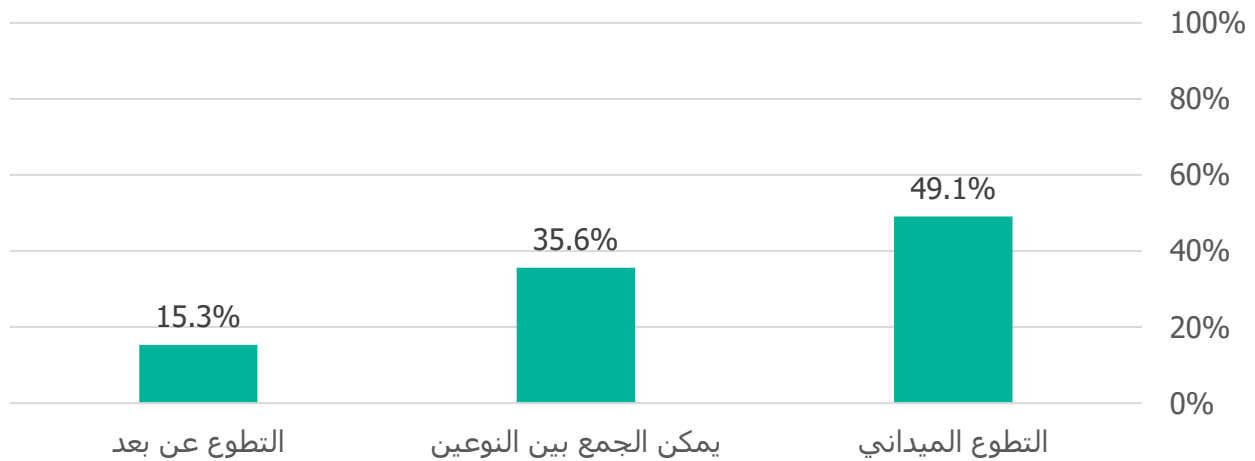
إن هذا التوزيع يعكس تنوع الفئات المهنية والخبرات العملية، مما يعزز من مصداقية الاستطلاع، كما يوضح الدور الإيجابي الذي يلعبه القطاع الحكومي في توفير بيئة داعمة للتطوع، إلى جانب جهود إدارات التعليم في تحفيز الطلاب على العمل التطوعي، بينما يُبرز الحاجة إلى تعزيز دور القطاع

الخاص في دعم وتشجيع موظفيه على المشاركة في المبادرات المجتمعية، مما يسهم في نشر ثقافة التطوع على نطاق أوسع وتحقيق التكامل بين مختلف القطاعات.

المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب طبيعة الفرص التي يفضلون الالتحاق بها

طبيعة الفرص التطوعية التي يفضلون الالتحاق بها	التكرار	%
التطوع الميداني	423	49.1%
يمكن الجمع بين النوعين	307	35.6%
التطوع عن بعد	132	15.3%
المجموع	862	100%

التوزيع النسبي للمتطوعين (عينة الاستطلاع) حسب طبيعة الفرص التي يفضلون الالتحاق بها



من خلال الرسم البياني أعلاه يتضح وعيًا كبيرًا بأهمية العمل التطوعي بمختلف أشكاله، حيث النسبة الأكبر من المتطوعين المشاركين في هذا الاستطلاع (49.1%) يفضلون التطوع الميداني، مما يدل على رغبة قوية في المشاركة المباشرة في الأنشطة التطوعية والتفاعل الميداني مع المستفيدين، وهو ما يعكس مدى اهتمام المتطوعين بالتأثير الفعلي والمساهمة المباشرة في تحسين حياة الآخرين.

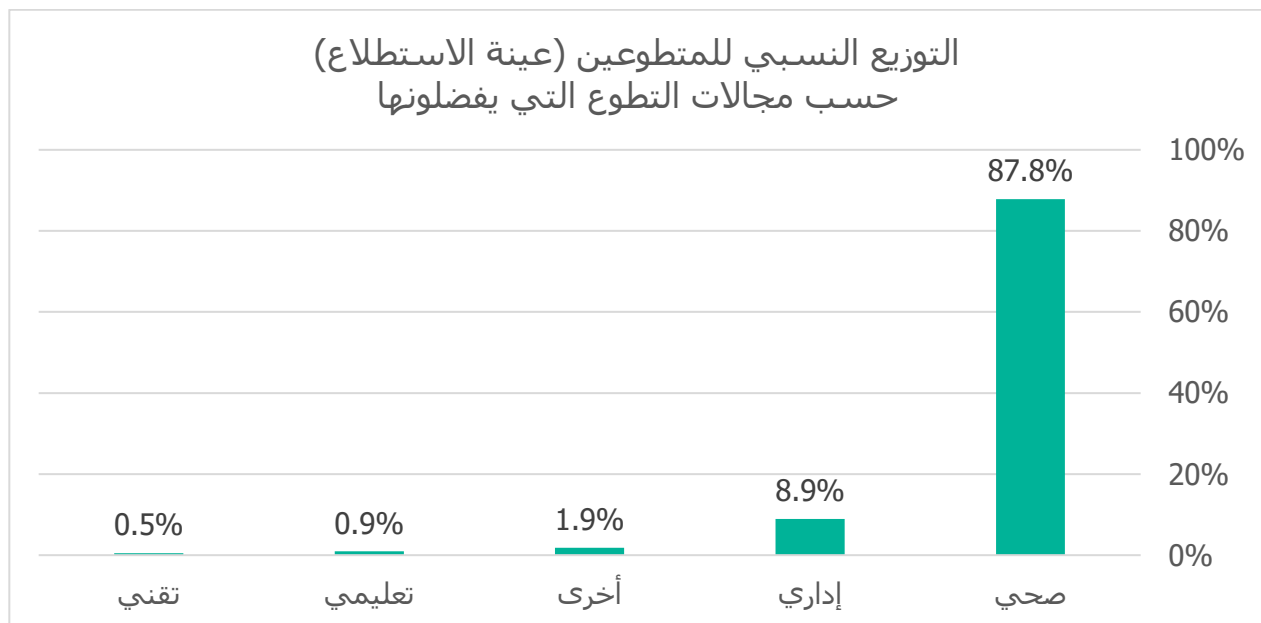
كما أن نسبة (35.6%) من المشاركين يرون أن الجمع بين التطوع الميداني والتطوع عن بعد هو الخيار الأمثل، مما يشير إلى وعي بأهمية التوازن بين المشاركة الفعلية والمرونة التي يوفرها العمل التطوعي عن بعد، حيث يتيح لهم هذا الخيار المساهمة بطرق متعددة تناسب مع جداولهم وظروفهم الشخصية والمهنية.

أما نسبة (15.3%) التي فضلت التطوع عن بعد، فتعكس اهتمامًا بالاستفادة من التقنيات الحديثة في التطوع، حيث يوفر هذا النمط مرونة أكبر للمتطوعين الذين قد يواجهون تحديات في الحضور

الميداني، ولكنه في الوقت ذاته يتيح لهم تقديم مساهمات قيمة في مجالات مختلفة مثل الدعم الإداري، التوعية، والاستشارات المتخصصة.

المتطوعون (عينة الاستطلاع) حسب مجالات التطوع التي يفضلونها

مجالات التطوع التي يفضلونها	التكرار	%
صحي	757	87.8%
إداري	77	8.9%
أخرى	16	1.9%
تعليمي	8	0.9%
تقني	4	0.5%
المجموع	862	100%



الرسم البياني أعلاه يبرز توجُّهاً واضحاً نحو التطوع في المجال الصحي، حيث بلغت نسبة المشاركين الذين يفضلون هذا النوع من الفرص التطوعية (87.8%)، مما يعكس انسجاماً كبيراً بين اهتمامات المتطوعين وطبيعة عمل الجمعية حيث إن تركيز الفرص التطوعية في هذا المجال قد يكون السبب في ارتفاع نسبة الإقبال عليه، وهو مؤشر إيجابي يعكس رغبة المتطوعين في تسخير خبراتهم الصحية لخدمة المجتمع، مما يسهم في رفع مستوى الرعاية الصحية التطوعية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

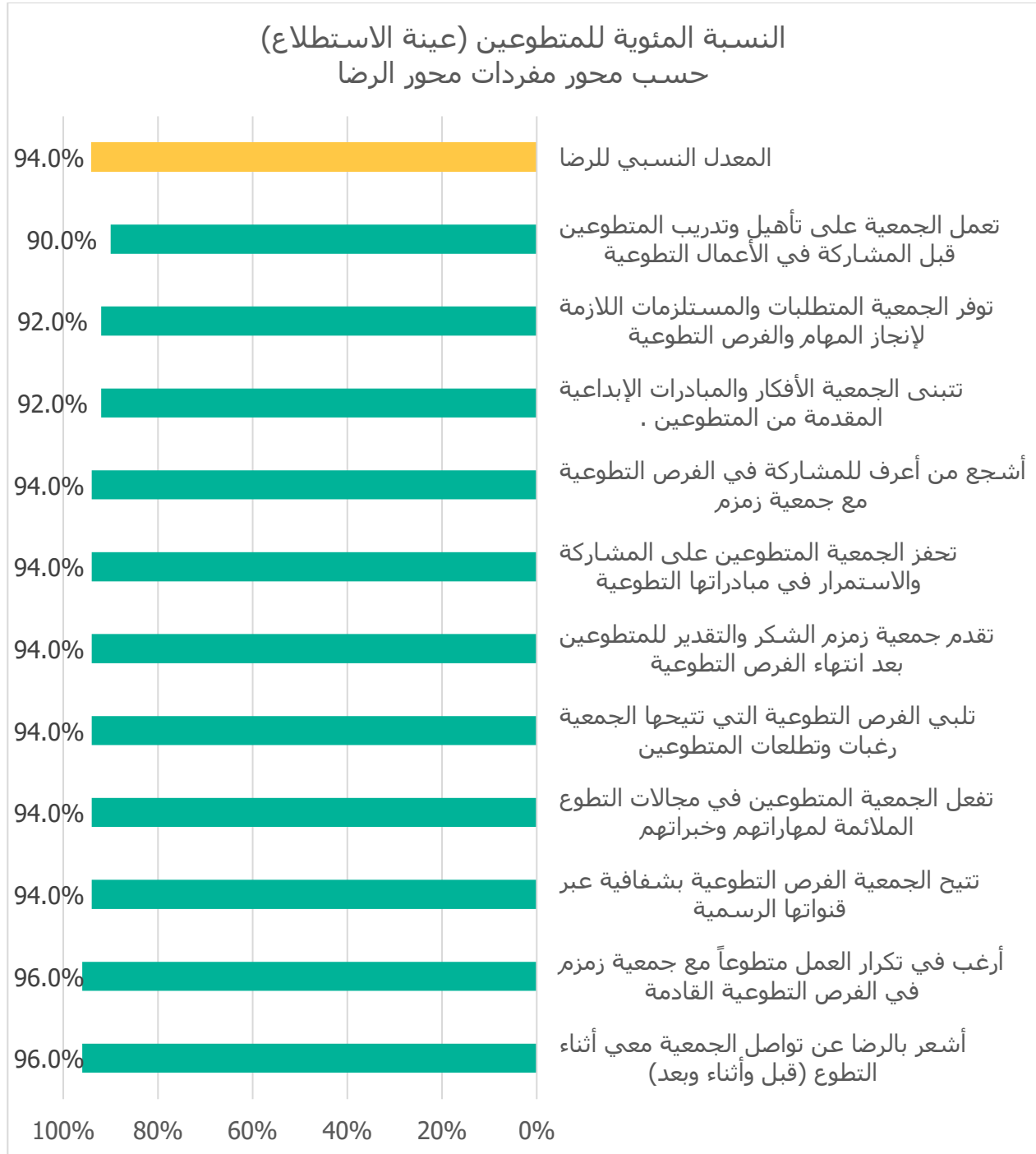
كما تُظهر النتائج أن (8.9%) من المشاركين يفضلون التطوع الإداري، وهي نسبة أقل مقارنة بالتطوع الصحي، وقد يكون ذلك ناتجاً عن طبيعة الفرص التطوعية المتاحة، حيث تتركز أغلب الفرص التي توفرها الجمعية في المجال الصحي نظراً لكونه محور عملها الأساسي، مما يجعل الفرص الإدارية أقل نسبياً.

أما الفئة التي اختارت مجالات أخرى (1.9%)، أو المجال التعليمي (0.9%) أو التقني (0.5%)، فرغم أن نسبتها أقل، إلا أنها تعكس تنوع اهتمامات المتطوعين ورغبتهم في المساهمة بمهارات متخصصة قد تكون ذات أثر في بعض الجوانب، خاصة مع تزايد أهمية التقنية والتعليم في تطوير القطاع غير الربحي وتحقيق الاستدامة.

القسم الثالث: نتائج تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمتطوعين عن تجربتهم التطوعية في زمزم

تضمنت استبانة 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 في زمزم، وكانت النتائج كالتالي:

العبارة		راضٍ جداً		راضٍ		محايد		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً		المتوسط		الانحراف المعياري	المجموع	
النكرار	%	النكرار	%	النكرار	%	النكرار	%	النكرار	%	النكرار	%	الرقمي	النسبي		النكرار	%
أشعر بالرضا عن تواصل الجمعية معي أثناء التطوع (قبل وأثناء وبعد)	690	80.0%	154	17.9%	16	1.9%	1	0.1%	1	0.1%	0	4.8	96.0%	0.482	862	100%
تتبنى الجمعية الأفكار والمبادرات الإبداعية المقدمة من المتطوعين	594	68.9%	192	22.3%	72	8.4%	4	0.5%	0	0.0%	0	4.6	92.0%	0.660	862	100%
تتيح الجمعية الفرص التطوعية بنشفاية عبر قنواتها الرسمية	629	73.0%	176	20.4%	51	5.9%	6	0.7%	0	0.0%	0	4.7	94.0%	0.621	862	100%
تفعل الجمعية المتطوعين في مجالات التطوع الملائمة لمهاراتهم وخبراتهم	626	72.6%	194	22.5%	35	4.1%	7	0.8%	0	0.0%	0	4.7	94.0%	0.593	862	100%
تلبى الفرص التطوعية التي تتيحها الجمعية رغبات وتطلعات المتطوعين	625	72.5%	191	22.2%	37	4.3%	9	1.0%	0	0.0%	0	4.7	94.0%	0.611	862	100%
تعمل الجمعية على تأهيل وتدريب المتطوعين قبل المشاركة في الأعمال التطوعية	558	64.7%	193	22.4%	84	9.7%	26	3.0%	1	0.1%	1	4.5	90.0%	0.800	862	100%
توفر الجمعية المتطلبات والمستلزمات اللازمة لإنجاز المهام والفرص التطوعية	606	70.3%	199	23.1%	44	5.1%	13	1.5%	0	0.0%	0	4.6	92.0%	0.654	862	100%
تقدم جمعية زمزم الشكر والتقدير للمتطوعين بعد انتهاء الفرص التطوعية	658	76.3%	152	17.6%	34	3.9%	15	1.7%	3	0.3%	3	4.7	94.0%	0.666	862	100%
تحفز الجمعية المتطوعين على المشاركة والاستمرار في مبادراتها التطوعية	634	73.5%	188	21.8%	35	4.1%	5	0.6%	0	0.0%	0	4.7	94.0%	0.577	862	100%
أرغب في تكرار العمل متطوعاً مع جمعية زمزم في الفرص التطوعية القادمة	700	81.2%	129	15.0%	23	2.7%	9	1.0%	1	0.1%	1	4.8	96.0%	0.559	862	100%
أشجع من أعرف للمشاركة في الفرص التطوعية مع جمعية زمزم	684	79.4%	145	16.8%	27	3.1%	6	0.7%	0	0.0%	0	4.7	94.0%	0.541	862	100%
4.7																
94.0%																
0.615																
المتوسط الحسابي الرقمي																
المتوسط الحسابي النسبي																
متوسط الانحراف المعياري																



يعكس الرسم البياني أعلاه نتائج الاستطلاع حول مدى رضا المتطوعين عن تجربتهم في جمعية زمزم، حيث جاءت النتائج إيجابية بشكل ملحوظ، وهو ما يتضح من المتوسط الحسابي الرقمي (٤,٧) ومعدل الرضا النسبي (٩٤,٠%)، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا العام، كما أن متوسط الانحراف المعياري (٠,٦١٥) يعكس تجانس الاستجابات وتقاربها، مما يعزز من موثوقية البيانات ويدل على أن معظم المشاركين لديهم تجربة مقاربة في رضاهم عن الجمعية كالتالي:

حيث حصلت مفردتي (أشعر بالرضا عن تواصل الجمعية معي أثناء التطوع "قبل وأثناء وبعد") و (أرغب في تكرار العمل متطوعاً مع جمعية زمزم في الفرص التطوعية القادمة) على أعلى نسبة رضا، (96.0%)، وكان الانحراف المعياري منخفضاً، مما يعكس تجانس الآراء واتفاق المشاركين على جودة التجربة التطوعية، وتشير هذه النتائج إلى مدى نجاح الجمعية في بناء بيئة تطوعية محفزة وداعمة، حيث يشعر المتطوعون بالرضا عن تعامل الجمعية معهم، مما يعزز استدامة مشاركتهم واستقطاب المزيد من المتطوعين، وهو ما يعكس صورة إيجابية عن فعالية الجمعية في إدارة العمل التطوعي.

وحصلت المفردات (تتيح الجمعية الفرص التطوعية بشفافية عبر قنواتها الرسمية) و (تفعل الجمعية المتطوعين في مجالات التطوع الملائمة لمهاراتهم وخبراتهم) و (تليي الفرص التطوعية التي تتيحها الجمعية رغبات وتطلعات المتطوعين) و (تقدم جمعية زمزم الشكر والتقدير للمتطوعين بعد انتهاء الفرص التطوعية) و (تحفز الجمعية المتطوعين على المشاركة والاستمرار في مبادراتها التطوعية) و (أشجع من أعرف للمشاركة في الفرص التطوعية مع جمعية زمزم) على نسبة (94.0%) وانحراف معياري منخفض يعكس تجانس الآراء واتفاق المشاركين، حيث تعكس هذه النتائج مدى نجاح جمعية زمزم في بناء بيئة تطوعية جاذبة، حيث توفر الفرص التطوعية بوضوح وشفافية، مما يعزز ثقة المتطوعين ومصادقية العمل التطوعي. كما تتيح لهم فرصاً تتناسب مع مهاراتهم وقدراتهم، مما يجعلهم أكثر كفاءة وإنتاجية في مهامهم، ويضمن لهم تجربة تطوعية ملهمة تتوافق مع تطلعاتهم. ولا يقتصر دور الجمعية على توفير الفرص فحسب، بل تمتد جهودها إلى التقدير والتحفيز، مما يعزز استمرارية المتطوعين ويدفعهم لمواصلة العطاء. وهذا الرضا العالي جعل المتطوعين أنفسهم سفراء للجمعية، ينقلون تجربتهم الإيجابية ويشجعون الآخرين على الانضمام والمشاركة.

وحصلت مفردتي (تتبنى الجمعية الأفكار والمبادرات الإبداعية المقدمة من المتطوعين) و (توفر الجمعية المتطلبات والمستلزمات اللازمة لإنجاز المهام والفرص التطوعية) على نسبة (92.0%)، كما أن الانحراف المعياري المنخفض يعكس تجانس الآراء وتقاربها بين المشاركين، وهذا يبين مدى حرص جمعية زمزم على تمكين المتطوعين وتعزيز دورهم الفاعل في الأنشطة التطوعية، من خلال دعم الجمعية لهم على مستويين أساسيين: الأول يتمثل في تبني الأفكار والمبادرات الإبداعية التي يقدمها المتطوعون، مما يعزز من روح الابتكار ويتيح لهم فرصة المشاركة الفعالة في تطوير العمل التطوعي، وأما المستوى الثاني فيتجسد في توفير المستلزمات والمتطلبات اللازمة لإنجاز المهام التطوعية، مما يساهم في خلق بيئة عمل منظمة تمكن المتطوعين من أداء مهامهم بكفاءة وسهولة، إن هذا التكامل بين الابتكار والدعم اللوجستي يعكس مدى اهتمام الجمعية بتوفير تجربة تطوعية متكاملة ومحفزة، مما يعزز من استمرارية المتطوعين ويزيد من أثرهم الإيجابي في المجتمع.

وجاءت مفردة (تعمل الجمعية على تأهيل وتدريب المتطوعين قبل المشاركة في الأعمال التطوعية) بنسبة (90.0%) ورغم أنها جاءت في ذيل القائمة مقارنة بالمفردات الأخرى، إلا أنها لا تزال تعكس مستوى عالٍ من الرضا، مما يدل على جهود الجمعية في تقديم برامج تدريبية وتأهيلية لدعم المتطوعين وتعزيز جاهزيتهم، وكما أن الانحراف المعياري المرتفع نسبياً يشير إلى تفاوت الآراء حول تجربة التدريب، مما قد يعكس اختلاف مستوى التوقعات بين المتطوعين، وهو ما قد يكون فرصة لتطوير وتحسين برامج التأهيل لتلبية احتياجات جميع المشاركين وتعزيز كفاءتهم في أداء مهامهم التطوعية بفعالية.

من خلال سؤال المتطوعين المشاركين في هذا الاستطلاع
ما الذي يمكننا القيام به لنحظى بتطوعكم معنا ؟
كانت إجاباتهم كالتالي:

١. توفير دليل إرشادي شامل ودورات تدريبية وورش عمل لتعزيز مهارات المتطوعين وتمكينهم من أداء مهامهم بفعالية.
٢. وجود تنسيق مسبق وتوزيع فعال للمهام بين المتطوعين.
٣. توفير حوافز رمزية مثل وجبات، تنقل مجاني، أو هدايا تقديرية، أو منح شهادات تقدير، أو خطابات شكر للمتطوعين و لقاءات تكريمية أو فعاليات اجتماعية للمتطوعين.
٤. توفير خيارات للعمل التطوعي عن بُعد لبعض المهام.
٥. إمكانية اختيار الأوقات المناسبة للتطوع وفقاً لجدول المتطوع، وعدم إلزام المتطوع بحضور دائم وإتاحة فترات تطوع قصيرة.
٦. إتاحة فرص تطوع طويلة الأمد وليست فقط لمرة واحدة.
٧. توفير أنشطة مستمرة يمكن للمتطوعين المشاركة بها بانتظام، من خلال إنشاء مجموعات دائمة للمتطوعين المهتمين بالمساهمة المستمرة.
٨. وجود فريق متعاون وإدارة متفاهمة.
٩. توفير مكان مريح ومجهز للمتطوعين أثناء العمل.
١٠. دعم المتطوعين نفسياً وتشجيعهم على الاستمرار.
١١. إتاحة فرص لتطوير مهارات جديدة تفيدهم في حياتهم العملية.
١٢. تلقي تقارير دورية عن تأثير جهود المتطوعين على المجتمع، لمعرفة كيف يساهم عملهم في تحسين حياة الآخرين.
١٣. إشراك المتطوعين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشاريع التي يعملون عليها.

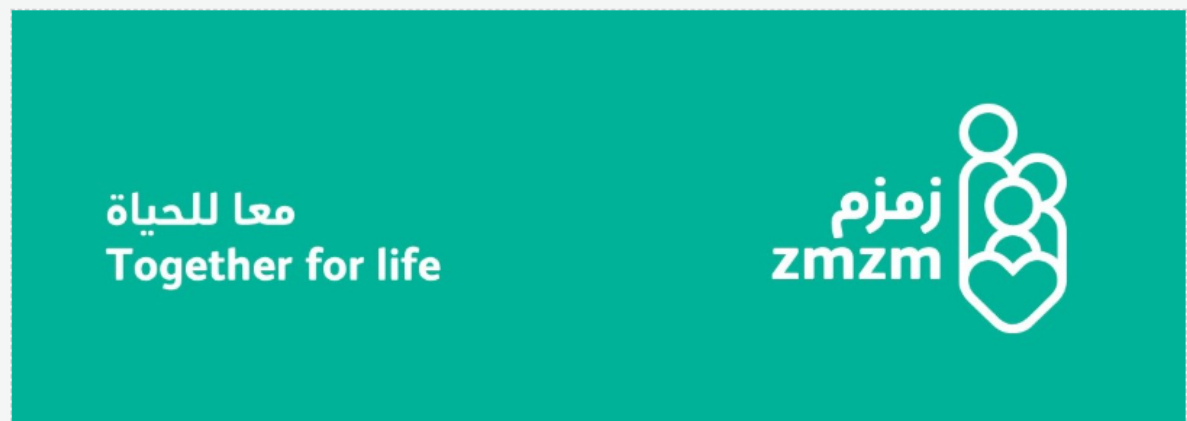
سادساً: التوصيات

بناءً على نتائج استطلاع قياس رضا المتطوعين لعام 2024، ومع تحليل آراء المشاركين حول تجربتهم التطوعية، برزت مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز بيئة العمل التطوعي، وتحفيز المتطوعين على الاستمرار، وتحسين آليات الدعم والتأهيل. وقد أظهرت النتائج مستويات مرتفعة من الرضا في عدة جوانب، مما يعكس نجاح الجمعية في توفير تجربة إيجابية، فيما كشفت بعض المجالات الأخرى عن فرص للتطوير، مما يستدعي العمل على تحسينها لضمان تجربة تطوعية أكثر تكاملاً وتأثيراً. وفيما يلي أهم التوصيات المستخلصة من نتائج الاستطلاع:

١. تعزيز آليات التواصل مع المتطوعين قبل وأثناء وبعد الفرص التطوعية من خلال تطوير قنوات تواصل فعالة تضمن استمرارية التفاعل بين الجمعية والمتطوعين.
٢. تقديم مزيد من التحفيز للمتطوعين للاستمرار والمشاركة في المبادرات التطوعية من خلال برامج تكريم سنوية ونشر قصص نجاح المتطوعين وتقديم مزايا تحفيزية، شهادات شكر وتقدير للمشاركين الأكثر نشاطاً.
٣. توسيع نطاق الفرص التطوعية لتشمل مجالات غير صحية (الإدارية والتقنية والتعليمية)، مما يتيح فرصاً أوسع لمشاركة الفئات المختلفة من ذوي المهارات والخبرات المتنوعة.
٤. إتاحة فرص تطوع مرنة تجمع بين الميداني وعن بُعد، مما يساعد على استقطاب شرائح أوسع من المتطوعين ممن لديهم التزامات وظيفية أو دراسية.
٥. تعزيز التوجيه والإرشاد وتطوير برامج تدريب وتأهيل أكثر شمولية للمتطوعين، بما يشمل ورش عمل تخصصية وتدريب على أحدث الممارسات التطوعية لرفع كفاءة الأداء التطوعي.
٦. الاستمرار في تعزيز شفافية الفرص التطوعية من خلال نشرها عبر قنوات رسمية بوضوح، مما يسهل على المتطوعين الوصول إليها والتسجيل فيها بسهولة.

٧. تعزيز الدعم اللوجستي للمتطوعين، لضمان توفير كافة الأدوات والمستلزمات التي تسهّل تنفيذ الأنشطة التطوعية بكفاءة.
٨. الاستمرار في تبني الأفكار والمبادرات الإبداعية من المتطوعين، مما يساهم في إشراكهم في تطوير العمل التطوعي وتعزيز شعورهم بالمسؤولية والانتماء للجمعية.
٩. التوصيات المستخلصة من البيانات الديمغرافية.
١٠. تصميم برامج تطوعية مخصصة للطلاب، حيث بلغت نسبتهم (18.0%)، مما يعكس أهمية تقديم فرص تطوعية مرنة تتناسب مع جداولهم الدراسية وتوجيههم نحو العمل المجتمعي منذ سن مبكرة.
١١. العمل على زيادة مشاركة موظفي القطاع الخاص في العمل التطوعي، حيث بلغت نسبتهم (8.7%) مقارنة بـ (69.0%) من موظفي القطاع الحكومي، مما يستدعي تقديم محفزات وتسهيلات لتعزيز انخراطهم في التطوع.
١٢. تقديم حملات توعوية للطلاب والشباب حول أهمية التطوع في مجالات غير صحية، نظرًا لأن (92.5%) من المتطوعين تخصصهم صحي، مما يستدعي نشر ثقافة التطوع في مختلف المجالات الأخرى.

سابعاً: أداة الاستطلاع



استطلاع قياس رضا المتطوعين في زمزم لعام 2024م

عزيزي المتطوع / عزيزتي المتطوعة
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

ⓘ New page break

*1. الجنس

- ☐ 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

*4. الحالة الوظيفية

- ☐ موظف/ موظفة قطاع حكومي
☐ موظف/موظفة قطاع خاص
☐ طالب
☐ لا أعمل
☐ متقاعد

تعامل جمعية زمزم

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

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*6. تبني الجمعية الأفكار والمبادرات الإبداعية المقدمة من المتطوعين ..

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*7. تتيح الجمعية الفرص التطوعية بشفافية عبر قنواتها الرسمية.

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*8. تفعل الجمعية المتطوعين في مجالات التطوع الملائمة لمهاراتهم وخبراتهم.

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*9. تليي الفرص التطوعية التي تتيحها الجمعية رغبات وتطلعات المتطوعين.

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*11. توفر الجمعية المتطلبات والمستلزمات اللازمة لإنجاز المهام والفرص التطوعية.

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تقدم جمعية زمزم الشكر والتقدير للمتطوعين بعد انتهاء الفرص التطوعية. *12

غير راض مطلقاً	غير راض	محايد	راض	راض جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تحفز الجمعية المتطوعين على المشاركة والاستمرار في مبادراتها التطوعية. *13

غير راض مطلقاً	غير راض	محايد	راض	راض جداً
☐	☐	☐	☐	☐

أرغب في تكرار العمل متطوعاً مع جمعية زمزم في الفرص التطوعية القادمة. *14

غير راض مطلقاً	غير راض	محايد	راض	راض جداً
☐	☐	☐	☐	☐

أشجع من أعرف للمشاركة في الفرص التطوعية مع جمعية زمزم. *15

غير راض مطلقاً	غير راض	محايد	راض	راض جداً
☐	☐	☐	☐	☐

طبيعة الفرص التطوعية التي أفضّل الالتحاق بها. *16

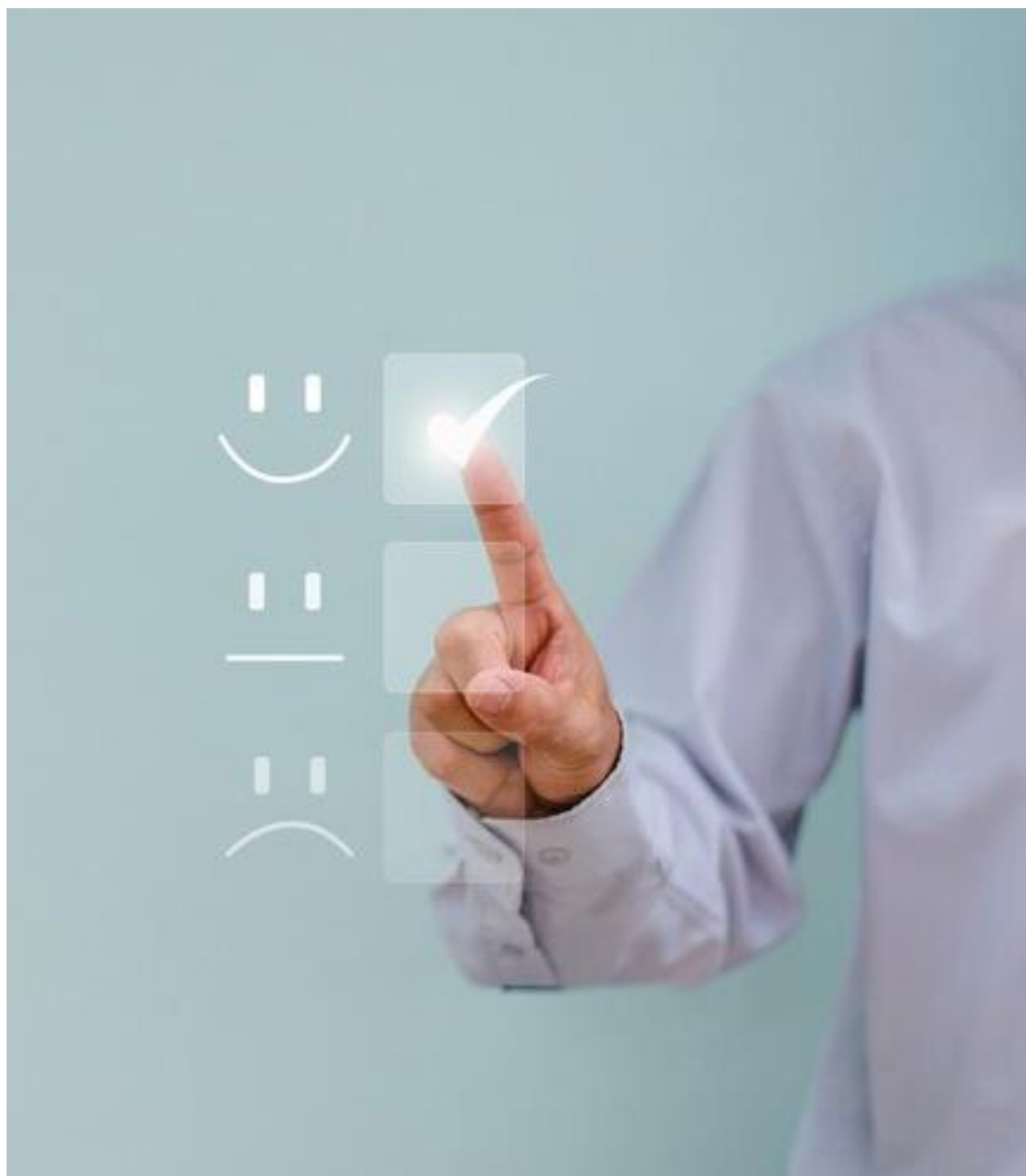
- ☐ التطوع الميداني
- ☐ التطوع عن بعد
- ☐ يمكن الجمع بين النوعين

مجالات التطوع التي أفضّل الالتحاق بها.17*

- ☐ صحي
- ☐ إداري
- ☐ تقني
- ☐ تعليمي
- ☐ أخرى

اسم المتطوع (ثلاثي) الذي أجرى المقابلة الحالية.18*

ما الذي يمكننا القيام به لنحظى بتطوعكم معنا؟ 19.



تقرير استطلاع قياس رضا
مزودي الخدمة
لعام 2024



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

٨٣	أولاً: مقدمة
٨٣	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
٨٤	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
٨٤	مشكلة الاستطلاع
٨٤	أهداف الاستطلاع
٨٤	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٨٤	منهجية الاستطلاع
٨٤	مجتمع الاستطلاع والعينة
٨٤	أداة الاستطلاع
٨٤	الإجراءات التنفيذية
٨٥	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٨٥	خامساً: نتائج الاستطلاع
٨٥	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
٨٥	التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)
٨٦	قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
٨٦	جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا
٨٧	الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
٨٧	جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية
٨٨	معامل ألفا كرونباخ
٨٨	جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة
٨٨	القسم الثاني: نتائج (البيانات الأساسية)
٨٩	مزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة
٨٩	مزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير طبيعة المورد
٩٠	مزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الشراكة مع جمعية زمزم
٩١	القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور رضا مزودي الخدمة عن زمزم)
٩٤	سادساً: التوصيات
٩٥	سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

أولاً: مقدمة

مع تنامي الحاجة إلى تحسين جودة الحياة الصحية تلعب الجمعيات الخيرية الصحية دورًا جوهريًا في تقديم الرعاية الصحية للفئات الأكثر احتياجًا حيث تعتمد هذه الجمعيات بشكل كبير على شبكة مترابطة من مزودي الخدمات المتخصصين الذين يساهمون في تحقيق تكامل يضمن توفير خدمات صحية شاملة. وهذا التعاون لا يقتصر على تلبية الاحتياجات الصحية، بل يمتد إلى تعزيز صحة الأفراد والمجتمعات وبناء مستقبل يتمتع فيه الجميع بحياة أفضل وأكثر رفاهية؛ وبهذا تضيف الجمعيات الخيرية الصحية قيمة كبيرة للنظام الصحي وتجسد نموذجًا إنسانيًا للتكافل والعمل المجتمعي الهادف.

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 نماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM ونموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة المعنية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا مزودي الخدمة لعام 2024.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

أعلى نسبة لمزودي الخدمة
كانت في مدينة جدة
[72.2%]

بلغت أعلى نسبة في مفردات
محور الرضا [96.0%] على
التوالي لمفردة (يهتم
المسؤولون في جمعية زمزم
بالتواصل المستمر مع جهة
الشراكة) ومفردة (تتجاوب
جمعية زمزم مع طلبات
واستفسارات جهة الشراكة)
ومفردة (أشجع الجهات الأخرى
على الشراكة والتعامل مع
جمعية زمزم)

بلغ معدل الرضا النسبي في
محور الرضا لمزودي الخدمة لعام
2024
[92.0%]

بلغت نسبة الشراكات مع
مزودي الخدمة التي استمرت
لأكثر من خمس سنوات
[55.6%]

تركز التعامل مع المستشفيات
كمزودي خدمة، حيث شكلت
النسبة الأكبر بواقع
[66.7%]

ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

مشكلة الاستطلاع

تتحدد 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 يساهم 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 2024، تم استطلاع رأي عينة منهم حول مختلف جوانب تعامل زمزم معهم وفهم تطلعاتهم، لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (18) مزود خدمة (مستشفى، مؤسسة/شركة أجهزة ومستلزمات طبية غير دوائية، مركز صحي، صيدلية)، من أصل (18) 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

استناداً إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، تم تصنيف البيانات وتحليلها ضمن ثلاثة محاور رئيسية، مما يتيح فهماً شاملاً وموضوعياً لآراء المشاركين مزودي الخدمة لعام 2024.

القسم الأول يتناول تحكيم أداة الاستطلاع من خلال مجموعة من الاختبارات التي تضمن موثوقيتها ودقتها، حيث شملت الصدق الظاهري الذي تم تقييمه عبر تحكيم الخبراء، وقياس صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى الصدق البنائي الذي يعكس قدرة الأداة على قياس المفهوم المستهدف بشكل متسق، كما تم قياس ارتباط محور الاستبانة بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ لتقييم الثبات الداخلي للاستبانة وموثوقية نتائجها.

أما القسم الثاني فيتناول نتائج البيانات الديمغرافية والأساسية للمشاركين من مزودي الخدمة لعام 2024، والتي تتيح فهماً أعمق للخصائص العامة للعينة المستهدفة وتأثيرها على نتائج الاستطلاع. وأخيراً القسم الثالث الذي تناول نتائج محور رضا مزودي الخدمة لعام 2024 عن تعاملهم مع زمزم، حيث تم تحليل استجابات المشاركين لقياس رضاهم، مما يوفر تصوراً دقيقاً حول تقييمهم للعوامل التي تمت دراستها في هذا الاستطلاع، مما يساهم في الوصول إلى رؤى معمقة تدعم الغاية المرجوة من هذا الاستطلاع، وذلك من خلال تحليل البيانات المستخلصة، حيث تم تفسيرها بطريقة منهجية تعكس رؤاهم وتوجهاتهم حول تعامل زمزم معهم.

القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها) التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)

حرصاً على ضمان الصدق الظاهري ودقة أداة الدراسة (استبانة الاستطلاع) في قياس أهداف الاستطلاع، تم عرض الاستبانة، التي تتألف من (3) أسئلة أساسية ومحور الرضا المكوّن من (10) مفردات، على نخبة من المحكمين المتخصصين، شملوا مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي ومدير الإدارة المعنية بالتسويق، ومدير إدارة الشراكات والإسناد، حيث طلب منهم تقييم مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، حيث تم مراجعتها من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بمحور الاستطلاع، وسلامتها اللغوية، وكما تم منحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول أي تعديلات أو إضافات مقترحة لتعزيز دقة الأداة وفعاليتها، وبعد استلام الملاحظات والتوصيات، أجريت التعديلات اللازمة على الاستبانة، مما ساهم في تحسين جودتها وتعزيز موثوقيتها، وبذلك، أصبحت الاستبانة أكثر تكاملاً ودقة، مما يضمن قدرتها على قياس المحور المستهدف بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

يهدف هذا التحليل إلى التحقق من اتساق وموثوقية الاستبانة في قياس رضا مزودي الخدمة عن تعاملهم مع زمزم، وذلك من خلال دراسة معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور الرضا، ولضمان دقة الأداة البحثية وصدق الاتساق الداخلي لها، ويهدف هذا الإجراء إلى التحقق من توافق العبارات مع محور الرضا، وضمان تكاملها واتساقها الداخلي، مما يعزز من موثوقية الأداة البحثية، ويؤكد قدرتها على تحقيق الغرض المرجو منها بدقة، حيث يساهم هذا النهج في تحسين جودة البيانات المستخلصة، مما يضمن انسجام عناصر الاستبانة وتحقيق نتائج بحثية دقيقة وموثوقة، وقد تم اختيار عينة استطلاعية من مزودي الخدمة لعام 2024 من خارج العينة الأساسية للاستطلاع، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة، مما مكن من قياس مدى ترابط العبارات مع الهدف العام للاستبانة ومدى انسجامها الداخلي، حيث يوضح الجدول التالي نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون، مما يعكس مدى تماسك العبارات مع المحور الذي تنتمي إليه، ويؤكد دقة الأداة في تحقيق أهداف الاستطلاع

جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا

معامل الارتباط	المفردة محور الرضا
0.659**	تلتزم جمعية زمزم بمضمون ومحتوى عقد/ اتفاقية الشراكة بشكل عام
0.854**	توفي جمعية زمزم بواجباتها ومهامها المنصوص عليها في اتفاقيتها
0.891**	تتخذ جمعية زمزم إجراءات إدارية مناسبة في حال حدث خلل في التعاقد
0.823**	يهتم المسؤولون في جمعية زمزم بالتواصل المستمر مع جهة الشراكة
0.872**	تتجاوب جمعية زمزم مع طلبات واستفسارات جهة الشراكة
0.632**	تتحدى جمعية زمزم بالشفافية والوضوح في التعامل مع جهة الشراكة
0.652**	تلتزم جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها
0.673**	تحرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة مع جهة الشراكة في حال تميزها
0.872**	أشجع الجهات الأخرى على الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم
0.823**	أشعر بالرضا عن الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**.*

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى الاتساق الداخلي مرتفع لاستبانة قياس رضا مزودي الخدمة لعام 2024، حيث تعكس معاملات ارتباط بيرسون المرتفعة دلالة إحصائية قوية عند مستوى (0.01)، مما يؤكد وجود ترابط وثيق بين العبارات المختلفة والدرجة الكلية لمحور الرضا، ويدل ذلك على أن العبارات لا تعمل كقياسات منفصلة، بل تتكامل معاً لتقديم صورة شاملة عن تجربة مزودي الخدمة وشراكتهم مع جمعية زمزم.

ومن الناحية الإحصائية، فإن وجود نجمتين (**) بجانب القيم يدل على دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، مما يعني أن احتمال حدوث هذه الارتباطات بالصدفة لا يتجاوز (1%)، الأمر الذي يعزز موثوقية النتائج ودقتها، ويجعلها أداة تحليلية معتمدة يمكن الاعتماد عليها في تطوير استراتيجيات الجمعية وتحسين جودة شراكاتها.

حيث تشير القيم المرتفعة لمعامل الارتباط، لا سيما العبارات التي سجلت قيماً أعلى من (0.80)، مثل (توفي جمعية زمزم بواجباتها ومهامها المنصوص عليها في اتفاقيتها) (0.854) و (يهتم

المسؤولون في الجمعية بالتواصل المستمر مع جهة الشراكة (0.823) و (تتجاوب الجمعية مع طلبات واستفسارات جهة الشراكة) (0.872)، إلى أن هذه الجوانب تحظى بتقدير عالٍ من قبل مزودي الخدمة، مما يعزز ثقة الشركاء في تعامل الجمعية، ويعكس مستوى الأداء المرتفع في تنفيذ الالتزامات التعاقدية والتواصل الفعال. كما أن تحقيق أعلى معامل ارتباط في عبارة (تتخذ الجمعية إجراءات إدارية مناسبة في حال حدث خلل في التعاقد (0.891) (يعكس مدى كفاءة الجمعية في التعامل مع التحديات التشغيلية، وهو مؤشر إيجابي يعزز مكانة الجمعية في بيئة الشراكات ويؤكد على قدرتها على إدارة المخاطر والاستجابة السريعة لأي مستجدات تعاقدية.

أما العبارات ذات القيم التي تتراوح بين (0.63 – 0.67)، مثل (تتحدى الجمعية بالشفافية والوضوح في التعامل) (0.632) و (تلتزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها) (0.652)، فتشير إلى وجود مستوى جيد من الرضا في هذه الجوانب، لكنها تفتح المجال لمزيد من التحسين والتطوير لضمان الوصول إلى مستويات أعلى، تعكس التكامل المؤسسي وتعزيز الثقة في أداء الجمعية، واستنادًا إلى هذه المؤشرات، يمكن لجمعية زمزم البناء على نقاط القوة التي أبرزتها البيانات، مثل كفاءة الإدارة، الاستجابة السريعة، والالتزام بالتعاقدات، مع التركيز على تعزيز الشفافية والاستدامة المالي، وإن هذه الجهود ستسهم بشكل مباشر في رفع مستويات الرضا والثقة لدى مزودين الخدمة، وتعزز من استمرارية العلاقات الاستراتيجية طويلة المدى، مما يجعل الجمعية نموذجًا للشراكات الفعالة والمستدامة في القطاع غير الربحي.

الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

يعد الصدق البنائي (Construct Validity) من المعايير الأساسية التي تضمن دقة الأداة البحثية في قياس المفهوم المستهدف بموضوعية، حيث يهدف إلى التأكد من أن محاور الاستبانة تتوافق مع هدفها العام وتعكس مضمونها بشكل متكامل. في الدراسات التي تشمل محاور متعددة، يتم قياس الصدق البنائي عبر تحليل العلاقة بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يساعد على تقييم مدى التماسك الداخلي بين مكونات الأداة، وفي هذا الاستطلاع، تتكون الاستبانة من محور واحد فقط، وهو محور رضا مزودي الخدمة لعام 2024، الذي يشمل (10) فقرات، مما يجعل الدرجة الكلية للاستبانة متطابقة مع الدرجة الكلية لمحور الرضا. وعند قياس الصدق البنائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، بلغ الارتباط (1.000)، وهي أعلى قيمة ممكنة، مما يعكس تماسكًا مطلقًا واتساقًا داخليًا مثاليًا بين عناصر الأداة البحثية، حيث يشير هذا الارتباط القوي إلى أن جميع الفقرات تعمل بتناغم لتحقيق الهدف الأساسي للاستبانة دون أي تباين في المفاهيم، كما يؤكد أنها تقيس موضوع الدراسة بفعالية، مما يعزز موثوقيتها (Reliability) واعتماديتها كأداة بحثية دقيقة. وبناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن الاستبانة تمتلك درجة عالية من الصدق البنائي، مما يجعلها أداة فعالة لجمع بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل وتفسير نتائج هذا الاستطلاع بثقة عالية.

جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية

م	اسم المحور	القيمة
1	الرضا	معامل الارتباط 1.000**
		الدلالة المعنوية 0.000

تشير النتائج في الجدول أعلاه أن الاستبانة تركز بالكامل على محور الرضا، حيث تم قياس اتساقه الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يعكس مدى ترابط العبارات ودقة الأداة البحثية. وقد بلغ معامل الارتباط (1.000)، مما يشير إلى ارتباط تام بين المحور والدرجة الكلية للاستبانة، وهو أمر منطقي نظرًا لأن جميع الفقرات تدور حول تقييم رضا مزودي الخدمة عن جمعية زمزم، مما يعزز تكامل عناصرها واتساقها الداخلي، كما بلغت الدلالة المعنوية (Sig.) (0.000)، مما يعني أن العلاقة دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)، أي أن هذا الارتباط لم يحدث بالصدفة، بل يعكس تماسك الاستبانة وصدقها البنائي في قياس آراء ورضا المشاركين. وتؤكد هذه النتائج أن الاستبانة تقيس محور الرضا بدقة وموضوعية، حيث تعكس القيمة (1.000) موثوقيتها العالية، وتثبت أن جميع العبارات تعمل بتناغم لتحقيق الهدف الاستطلاعي، مما يجعلها أداة بحثية موثوقة توفر بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل وتفسير مدى رضا مزودي الخدمة عن الجمعية بكفاءة عالية.

معامل ألفا كرونباخ

يُعد معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) أحد المقاييس الإحصائية الأساسية التي تُستخدم لتقييم الثبات الداخلي للأداة البحثية، حيث يعكس مدى اتساق العبارات في قياس نفس المفهوم أو البعد المستهدف، وتتراوح قيمته بين (0 - 1)، وكلما اقتربت من (1)، دلّ ذلك على ارتفاع موثوقية الأداة وثباتها، مما يؤكد انسجام فقرات الاستبانة وتماسكها في تحقيق الهدف البحثي بدقة، وكما يُظهر الجدول التالي، فإن ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ يعكس مدى قوة وموثوقية الأداة البحثية، مما يعزز الثقة في نتائجها ويدعم إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي واستنتاجات الدراسة.

جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الرضا	10	0.890

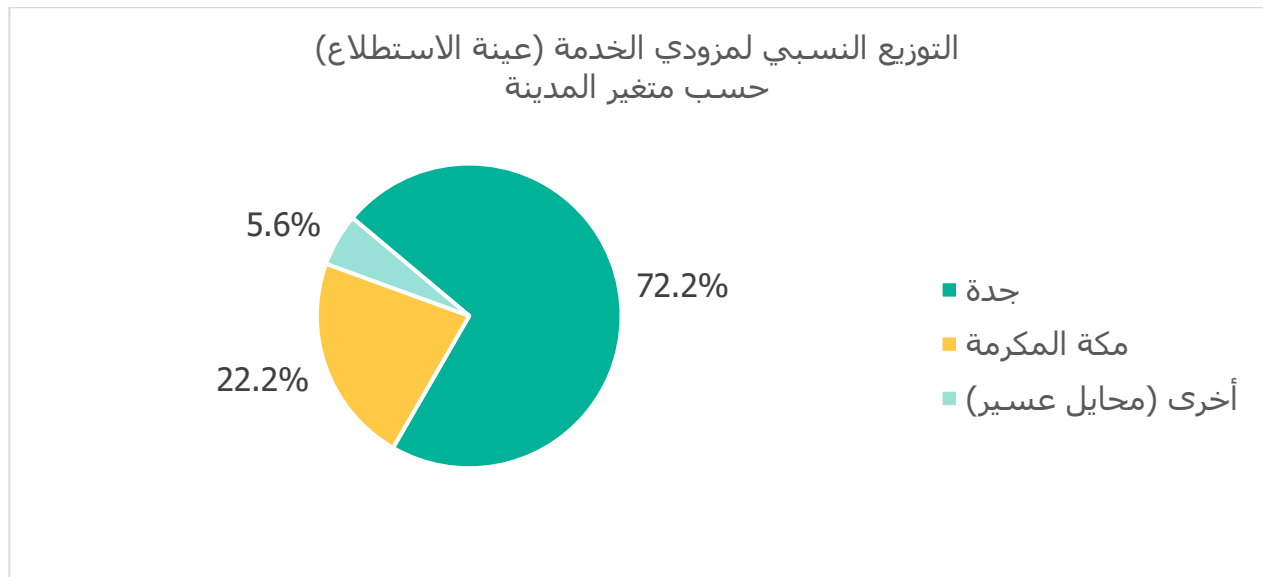
يوضح الجدول أعلاه قياس الثبات الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وهو أحد أكثر الأساليب الإحصائية شيوعًا لتقييم اتساق العبارات داخل المحور البحثي، يُظهر التحليل أن محور الرضا، الذي يتضمن (10) عبارات، قد سجل معامل ثبات (0.890)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي والموثوقية في وقياس رضا مزودي الخدمة، وبالنظر إلى أن القيمة المثالية لمعامل ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.7) و (0.9)، فإن تحقيق الاستبانة لقيمة (0.890) تعكس درجة موثوقية استثنائية، مما يعني أن العبارات متناسقة تمامًا في قياس المفهوم المستهدف دون أي تباين قد يُضعف دقة الأداة، وتؤكد هذه النتيجة أن الاستبانة تتمتع بمستوى عالٍ من مصداقية ودقة تحليل البيانات، مما يجعلها أداة موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل بيانات المشاركين من مزودي الخدمة في هذا الاستطلاع، مما يجعلها أداة بحثية قوية قادرة على إنتاج نتائج قابلة للتكرار بغض النظر عن التغيرات في العينة المستهدفة.

القسم الثاني: نتائج (البيانات الأساسية)

استنادًا إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، ولتحقيق فهم أعمق لخصائص المشاركين، تم تحليل البيانات الأساسية للعينة المستهدفة، حيث أسهم هذا التحليل في تقديم رؤية واضحة حول توزيع المشاركين وفقًا لخصائصهم، مما يسهم في تفسير أنماط الاستجابات وفهم التوجهات العامة في الاستطلاع، كما يلي:

مزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة

المدينة	التكرار	%
جدة	13	72.2%
مكة المكرمة	4	22.2%
أخرى	1	5.9%
المجموع	18	100%

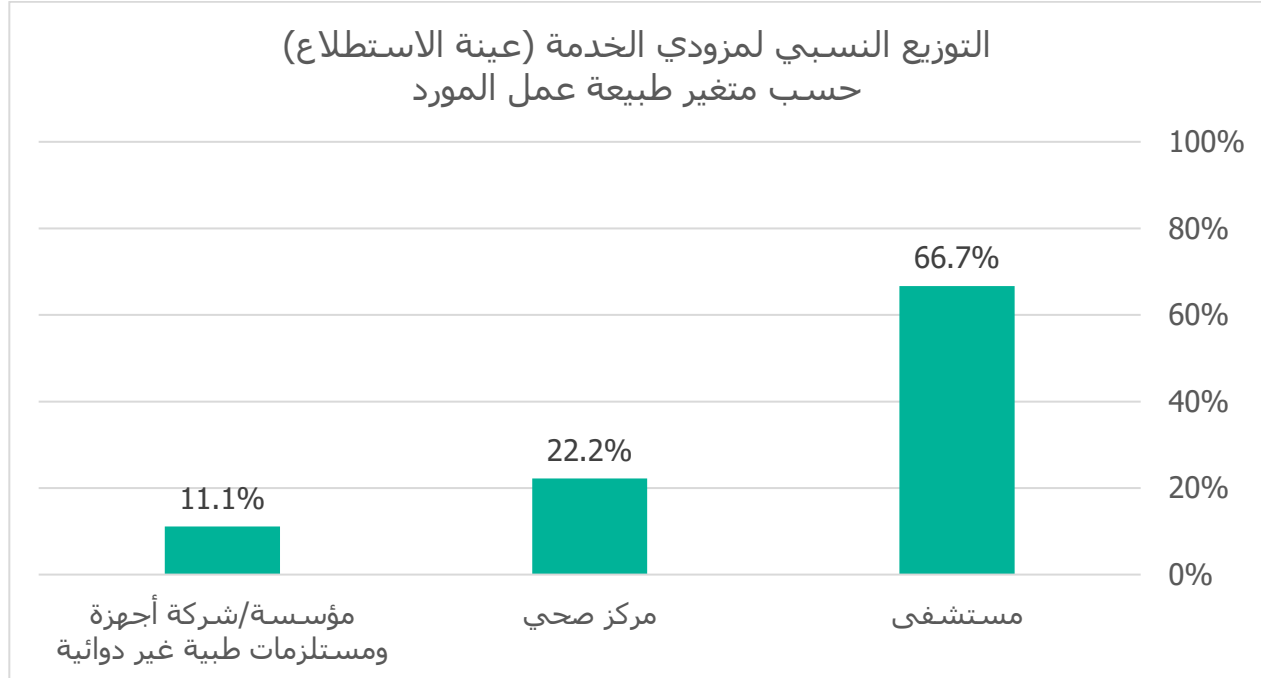


من الرسم البياني أعلاه يتضح أن أغلبية مزودي الخدمة المشاركين في قياس رضا مزودي الخدمة لعام 2024، يتمركزون في مدينة جدة بعدد (13) مشاركاً، ما يمثل (72.2%) من إجمالي العينة، يليها مزودو الخدمة في مكة المكرمة بنسبة (22.2%) بعدد (4) مشاركين، ثم أخرى بنسبة (5.6%) بمشارك واحد فقط.

تعكس هذه النتائج التوزيع الجغرافي القريب لمزودي الخدمة من مقر الجمعية في جدة، مما يسهم في تعزيز كفاءة العمليات وسرعة الاستجابة، ويدعم التواصل المباشر بين الجمعية وشركائها، وكما يؤكد ذلك على متانة العلاقات القائمة مع مزودي الخدمة في المناطق المجاورة، مما يفتح المجال أمام الجمعية لتوسيع نطاق التعاون مع مزودي خدمة في مناطق أخرى، وتعزيز شراكاتها بما يسهم في تطوير عملياتها ورفع مستوى الاستفادة من خبرات متنوعة في مختلف المناطق.

مزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير طبيعة المورد

طبيعة مزود الخدمة	التكرار	%
مستشفى	12	66.7%
مركز صحي	4	22.2%
مؤسسة/شركة أجهزة ومستلزمات طبية غير دوائية	2	11.1%
المجموع	15	100%

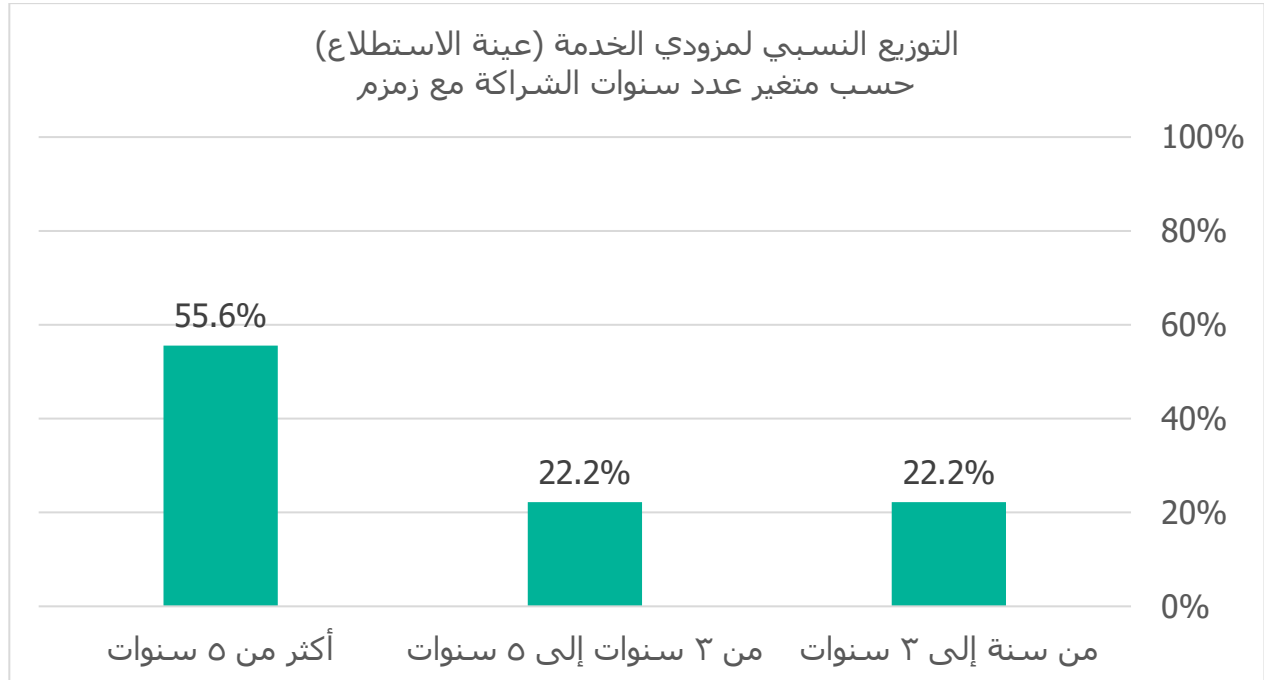


يكشف الرسم البياني أعلاه عن تنوع طبيعة عمل مزودي الخدمة الذين يتعاملون مع جمعية زمزم لعام 2024، حيث تشكل المستشفيات النسبة الأكبر بعدد (12) مزودًا، ما يمثل (66.7%) من إجمالي العينة، يليها المراكز الصحية بنسبة (22.2%) بعدد (4) مزودين، بينما جاءت المؤسسات والشركات المتخصصة في الأجهزة والمستلزمات الطبية غير الدوائية في المرتبة الثالثة بنسبة (11.1%) بعدد (2) مزودين، حيث تعكس هذه النتائج أن مزودي الخدمة العاملين مع الجمعية ينتمون بشكل رئيسي إلى مؤسسات تقدم خدمات الرعاية الصحية المباشرة، مثل المستشفيات والمراكز الصحية، مما يساهم في تعزيز كفاءة تقديم الخدمات العلاجية والتشخيصية للمستفيدين.

كما تبرز أهمية شركات الأجهزة والمستلزمات الطبية غير الدوائية في دعم العمليات الصحية، مما يفتح المجال أمام الجمعية لتوسيع شراكاتها مع مزودي الخدمة في هذا المجال، بما يضمن توفير أحدث التقنيات والمعدات الطبية وتحسين جودة الرعاية المقدمة.

مزودي الخدمة (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الشراكة مع جمعية زمزم

عدد سنوات الشراكة	التكرار	%
من سنة إلى 3 سنوات	4	22.2%
من 3 سنوات إلى 5 سنوات	4	22.2%
أكثر من 5 سنوات	10	55.6%
المجموع	18	100%



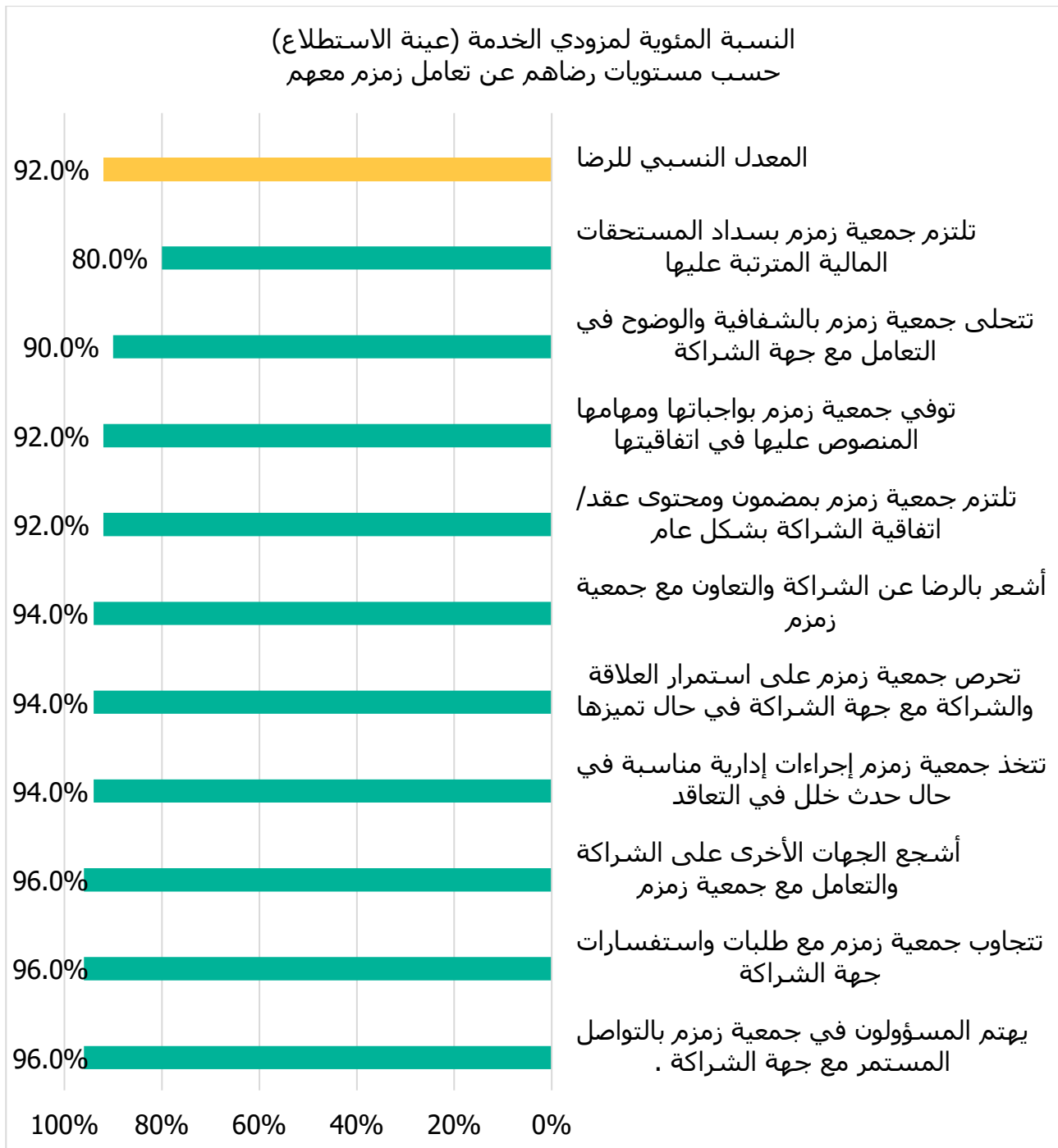
يوضح الرسم البياني أعلاه عن مدى استمرارية شراكات جمعية زمزم مع مزودي الخدمة لعام 2024، حيث أظهرت البيانات أن أكثر من نصف مزودي الخدمة لديهم شراكة تتجاوز (5) سنوات بعدد (10) مزودين، ما يمثل (55.6%) من إجمالي العينة، في حين أن (22.2%) من الشراكات تمتد بين (3) إلى (5) سنوات بعدد (4) مزودين، بينما تشكل الشراكات الأحدث بين (1) إلى (3) سنوات النسبة نفسها (22.2%) بعدد (4) مزودين، وتبين هذه النتائج متانة واستدامة علاقات الجمعية مع مزودي الخدمة، حيث تركز معظم الشراكات على التعاون طويل الأمد، مما يعزز من استقرار العمليات وضمان جودة الخدمات المقدمة، كما أن نسبة الشراكات الحديثة تشير إلى قدرة الجمعية على جذب شركاء جدد والتوسع في قاعدة مزودي الخدمة، مما يفتح المجال أمامها لتعزيز هذه العلاقات، وضمان استمرارية التعاون بما يخدم الأهداف الاستراتيجية للجمعية في تقديم خدمات طبية متكاملة ومستدامة.

القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور رضا مزودي الخدمة عن زمزم)

تضمنت استبانة استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة في محور الرضا (10) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضاهم، من خلال طرح أسئلة وعبارات لقياس مستويات رضاهم عن تعامل زمزم معهم، حيث شارك في الاستطلاع (18) من مزودي الخدمة، من أصل (18) ممن قدموا خدمات لجمعية زمزم في عام 2024، وجاءت النتائج كالتالي:

تقرير استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة لعام 2024

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راض إطلاقاً		غير راض		محايد		راض		راض جداً		العبارة
			النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100.0%	18	0.502	92.0%	4.6	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	38.9%	7	61.1%	11	تلتزم جمعية زمزم بمضمون ومحتوى عقد/ اتفاقية الشراكة بشكل عام
100.0%	18	0.856	92.0%	4.6	0.0%	0	5.6%	1	5.6%	1	16.7%	3	72.2%	13	توفي جمعية زمزم بواجباتها ومهامها المنصوص عليها في اتفاقيتها
100.0%	18	0.461	94.0%	4.7	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	27.8%	5	72.2%	13	تتخذ جمعية زمزم إجراءات إدارية مناسبة في حال حدث خلل في التعاقد
100.0%	18	0.428	96.0%	4.8	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	22.2%	4	77.8%	14	يهتم المسؤولون في جمعية زمزم بالتواصل المستمر مع جهة الشراكة .
100.0%	18	0.428	96.0%	4.8	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	22.2%	4	77.8%	14	تتجاوب جمعية زمزم مع طلبات واستفسارات جهة الشراكة
100.0%	18	0.857	90.0%	4.5	0.0%	0	5.6%	1	5.6%	1	22.2%	4	66.7%	12	تتحدى جمعية زمزم بالشفافية والوضوح في التعامل مع جهة الشراكة
100.0%	18	0.970	80.0%	4	0.0%	0	11.1%	2	11.1%	2	44.4%	8	33.3%	6	تلتزم جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها
100.0%	18	0.594	94.0%	4.7	0.0%	0	0.0%	0	5.6%	1	22.2%	4	72.2%	13	تحرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة مع جهة الشراكة في حال تميزها
100.0%	18	0.428	96.0%	4.8	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	22.2%	4	77.8%	14	أشجع الجهات الأخرى على الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم
100.0%	18	0.461	94.0%	4.7	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	27.8%	5	72.2%	13	أشعر بالرضا عن الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم
4.6															المتوسط الحسابي الرقمي
92.0%															المتوسط الحسابي النسبي
0.599															متوسط الانحراف المعياري



الرسم البياني أعلاه يوضح بأن نتائج الاستطلاع لقياس رضا مزودي الخدمة لعام 2024 في جمعية زمزم يعكس مستوى مرتفعاً من الرضا، حيث مما يشير إلى مستوى إيجابي قوي في تقييم الأداء العام للجمعية حيث بلغت نسبة الرضا (92.0%)، مما يؤكد على رضا واسع النطاق بين المشاركين من مزودي الخدمة، في حين أن متوسط الانحراف المعياري (0.599) يعكس استقرار الإجابات وتجانسها دون تباين كبير، مما يعزز موثوقية النتائج.

حيث جاءت عبارة (يهتم المسؤولون في جمعية زمزم بالتواصل المستمر مع جهة الشراكة) و عبارة (تتجاوب جمعية زمزم مع طلبات واستفسارات جهة الشراكة) و(أشجع الجهات الأخرى على الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم) (بنسبة رضا بلغت (96.0%) على التوالي، مما يعكس مدى فعالية قنوات الاتصال وحرص الجمعية على التواصل الدوري مع شركائها وسرعة الاستجابة واهتمام الجمعية بتحقيق رضا شركائها وأيضاً مما يدل على سمعة إيجابية قوية للجمعية بين شركائها، واستعدادهم للتوصية بها للجهات الأخرى.

وجاءت عبارة (تتخذ جمعية زمزم إجراءات إدارية مناسبة في حال حدث خلل في التعاقد) و (تحرص جمعية زمزم على استمرار العلاقة والشراكة مع جهة الشراكة في حال تميزها) وعبارة (أشعر بالرضا عن الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم) بنسبة رضا (94.0%) على التوالي مما يشير إلى كفاءة الجمعية في معالجة أي مشكلات تعاقدية بمرونة وحرفية عالية ويعكس التزام الجمعية بتعزيز الشراكات المستدامة مع الجهات المتميزة ويؤكد نجاح الجمعية في بناء علاقات موثوقة ومستدامة مع مزودي الخدمة.

وجاءت عبارة (تلتزم جمعية زمزم بمضمون ومحتوى عقد/اتفاقية الشراكة بشكل عام) و عبارة (توفي جمعية زمزم بواجباتها ومهامها المنصوص عليها في اتفاقيتها) بنسبة رضا (92.0%) على التوالي، مما يعكس مدى التزام الجمعية بوعودها التعاقدية واستيفائها لشروط الاتفاقيات، ويدل على حرص الجمعية على الوفاء بتعهداتها تجاه شركائها.

وجاءت عبارة (تتحلى جمعية زمزم بالشفافية والوضوح في التعامل مع جهة الشراكة) بنسبة رضا (90.0%) مما يدل على حرص الجمعية على التعامل بشفافية واضحة، مع وجود مساحة للتحسين في بعض الجوانب.

وجاءت عبارة (تلتزم جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها) بنسبة رضا (80.0%) وهو أقل العبارات تقييماً، مما يشير إلى وجود رضا عام مع الحاجة إلى مزيد من التطوير لضمان الكفاءة المالية وتحسين رضا الموردين.

سادساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة لعام 2024، برز انطباع إيجابي عام حول تجربة التعامل مع جمعية زمزم، مما يعكس نجاحها في تعزيز الشراكات الاستراتيجية وترسيخ الثقة مع مزودي الخدمة. وقد أظهرت البيانات مستويات عالية من الرضا في العديد من الجوانب، مما يعكس جودة التجربة المقدمة، مع وجود فرص للتحسين في بعض المجالات لتعزيز الكفاءة التشغيلية والشفافية:

1. تعزيز التواصل الفعّال عبر تطوير قنوات الاتصال وتفعيل آليات المتابعة الدورية من أجل ضمان سرعة الاستجابة، وتعزيز الثقة بين الجمعية وشركائها، مما يسهم في بناء علاقات أكثر استدامة وفاعلية.
2. تحسين مرونة التعامل مع الطلبات عبر تبسيط الإجراءات واعتماد أنظمة تقنية متطورة من أجل تسريع عمليات الاستجابة لاحتياجات مزودي الخدمة، وضمان تجربة تعاونية أكثر كفاءة وسلاسة.

٣. تعزيز الشفافية في التعاملات عبر تقديم تقارير دورية واضحة وتوفير منصات معلوماتية من أجل تمكين مزودي الخدمة من متابعة تعاملاتهم بسهولة، وضمان بيئة قائمة على الوضوح والثقة المتبادلة.
٤. رفع كفاءة إدارة المستحقات المالية عبر تبني آليات دفع أكثر سلاسة وتحسين إجراءات المراجعة المالية من أجل تعزيز رضا الموردين، وضمان استمرار التعاون معهم دون معوقات تؤثر على جودة الخدمة.
٥. ترسيخ الشراكات طويلة الأمد عبر تطوير برامج تحفيزية لمزودي الخدمة المتميزين وعقد لقاءات دورية من أجل تعزيز الولاء، وتحقيق التكامل المستدام في منظومة الشراكات، ودعم استقرار التعاون المشترك.
٦. التوسع الجغرافي في الشراكات عبر استقطاب موردين جدد من مناطق مختلفة وتوسيع نطاق التعاون من أجل تحسين فرص توفير الخدمات في مختلف المواقع، وتعزيز قدرة الجمعية على تلبية احتياجاتها بكفاءة أعلى.
٧. تنويع مجالات الشراكة عبر فتح المجال أمام موردين من قطاعات جديدة مثل التكنولوجيا والمستلزمات الطبية المتخصصة من أجل إثراء عمليات الجمعية، وتحسين جودة الموارد والخدمات المقدمة.
٨. الاستفادة من السمعة الإيجابية للجمعية عبر إطلاق مبادرات تسويقية وتعزيز دور العلاقات العامة من أجل جذب المزيد من الشراكات الاستراتيجية، وترسيخ مكانة الجمعية كجهة موثوقة ومتميزة في القطاع غير الربحي.

سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)



معاً للحياة
Together for life

استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة لزمزم 2024م

عزيزنا مزود 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
- ☐ القنعة
- ☐ مدن أخرى (أذكرها)

***2. طبيعة المورد.**

- ☐ مستشفى
- ☐ مؤسسة/شركة أجهزة ومستلزمات طبية غير دوائية
- ☐ مركز صحي
- ☐ صيدلية
- ☐ مدن أخرى (أذكرها)

***3. عدد سنوات الشراكة مع جمعية زمزم.**

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

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تتجاوب جمعية زمزم مع طلبات واستفسارات جهة الشراكة.*8

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تلتزم جمعية زمزم بسداد المستحقات المالية المترتبة عليها.*10

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

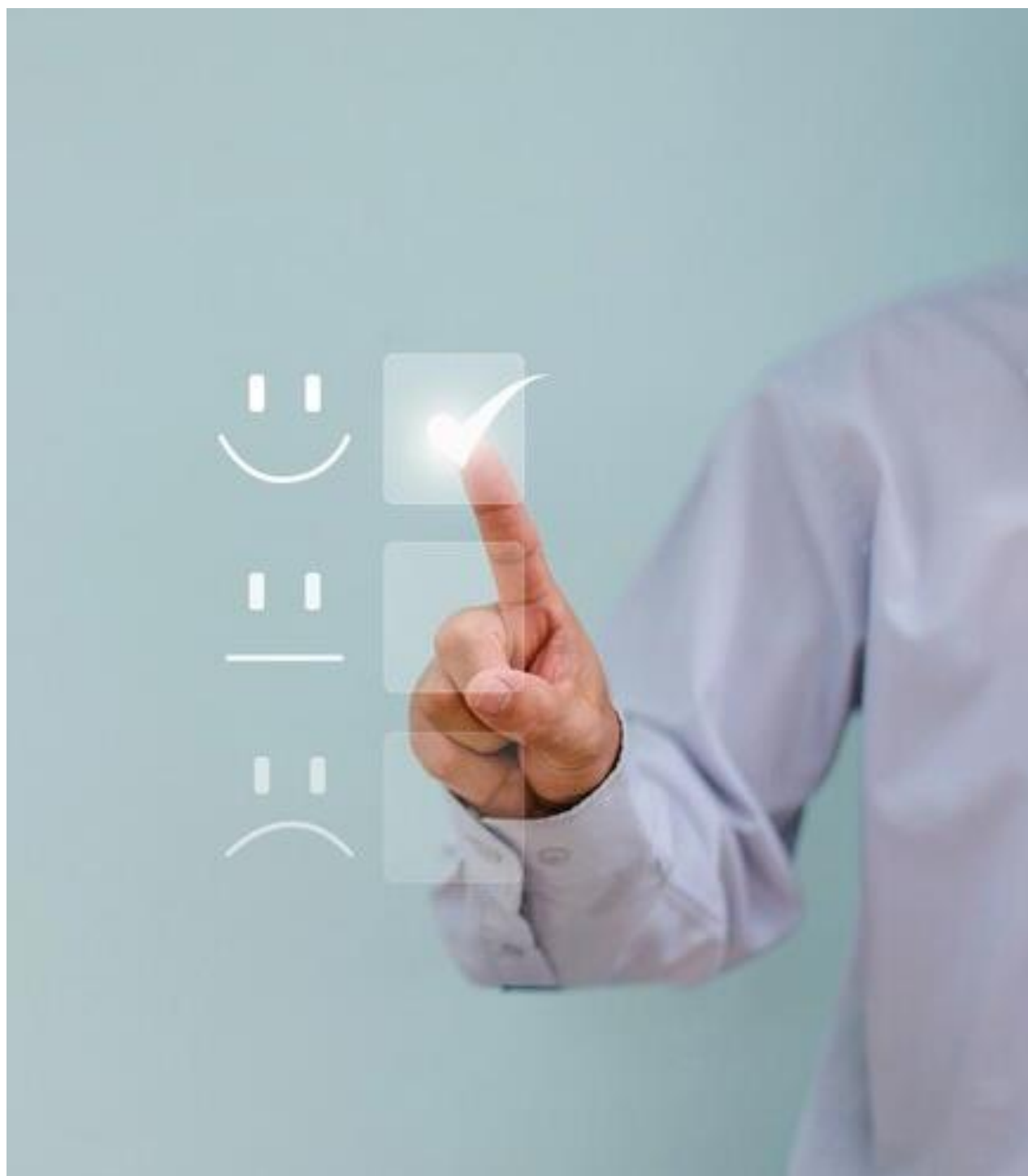
غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

أشجع الجهات الأخرى على الشراكة والتعامل مع جمعية زمزم*12

راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
☐	☐	☐	☐	☐

أشعر بالرضا عن الشراكة والتعاون مع جمعية زمزم*13

راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
☐	☐	☐	☐	☐



تقرير استطلاع قياس
رضا الشركاء
لعام 2024



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

١٠١	أولاً: مقدمة
١٠١	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
١٠٢	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
١٠٢	مشكلة الاستطلاع
١٠٢	أهداف الاستطلاع
١٠٢	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
١٠٢	منهجية الاستطلاع
١٠٢	مجتمع الاستطلاع والعينة
١٠٢	أداة الاستطلاع
١٠٢	الإجراءات التنفيذية
١٠٣	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
١٠٣	خامساً: نتائج الاستطلاع
١٠٣	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
١٠٣	التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)
١٠٤	قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
١٠٤	جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا.
١٠٥	الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
١٠٥	جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية
١٠٦	معامل ألفا كرونباخ
١٠٦	جدول معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة
١٠٦	القسم الثاني: نتائج (البيانات الأساسية)
١٠٧	الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة
١٠٧	الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة
١٠٨	الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الشراكة مع زمزم
١٠٩	القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور رضا الشركاء مع زمزم لعام 2024)
١١٢	سادساً: التوصيات
١١٢	سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

أولاً: مقدمة

تبرز أهمية الشراكات في القطاع غير الربحي كأداة استراتيجية فعالة لتحقيق تطلعات المجتمع وتلبية احتياجاته بطرق أكثر كفاءة وتأثيراً، فمن خلال تنفيذ مشاريع ذات أثر اجتماعي ملموس تُسهم هذه الشراكات في تعزيز الأثر الإيجابي وتحقيق التنمية المستدامة؛ حيث تلعب الشراكات دوراً محورياً في بناء علاقات قوية بين المؤسسات والمنظمات والقطاعات المختلفة، ومع زيادة الوعي بالقضايا الاجتماعية الملحة وتتنوع نماذج الشراكات فإن هذه الجهود المشتركة تُرسخ قيم التعاون والتكامل، مما يُعزز من قدرة القطاع غير الربحي على تحقيق أهدافه وخدمة المجتمع بشكل أكثر شمولية واستدامة.

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 أفضل الخدمات لهم، وذلك من خلال معالجة نقاط الضعف واستثمار الفرص ونقاط القوة..

وقد حرصنا أن تكون محاور هذا الاستطلاع متوائمة مع نماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM ونموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة المعنية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا الشركاء لعام 2024.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

أعلى نسبة للشركاء مع
جمعية زمزم كانت في
القطاع الأهلي (الخيرى)
[58.8%]

بلغت أعلى نسبة في
مفردات محور الرضا للشركات
(تعتبر بنود اتفاقيات شراكة
زمزم المبرمة مع مؤسستي
واضحة)
[92.0%]

بلغ معدل الرضا النسبي في
محور الرضا للشركاء لعام
2024
[84.0%]

بلغت نسبة الشراكات مع
الشركاء التي استمرت لأكثر
من (سنتين إلى خمس
سنوات)
[64.7%]

أعلى نسبة للشركاء مع
زمزم كانت في مدينة جدة
[58.8%]

ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

مشكلة الاستطلاع

تحدد المشكلة العامة للاستطلاع في الإجابة على السؤال الرئيس التالي (ما مدى رضا شركاء زمزم الاستراتيجيين عن شراكاتهم معها؟) 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 2024.

أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تطبيق استبانة مكونة من محور واحد (محور الرضا) يتضمن (٨) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا الشركاء، وذلك لمعرفة مستويات رضاهم عن شراكاتهم معنا.

الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

١. تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:
٢. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
٣. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
٤. إعداد الخطة الزمنية.
٥. تحديد مجتمع الاستطلاع واختيار العينة.
٦. تصميم أداة الاستطلاع بما يحقق أهدافه.
٧. التطبيق وجمع البيانات من خلال نموذج الاستبانة الخاصة بالاستطلاع.
٨. المراجعة المكتبية والتدقيق: مراجعة البيانات المستوفاة والتأكد من استيفاء كافة البيانات.
٩. معالجة البيانات الخام وترميزها وتحليلها واستخراج النتائج وتصميم الأشكال والجداول الإحصائية.
١٠. كتابة التقرير النهائي لنتائج الاستطلاع ومناقشته مع الإدارة المعنية.
١١. 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

استناداً إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، تم تصنيف البيانات وتحليلها ضمن ثلاثة محاور رئيسية، مما يتيح فهماً شاملاً وموضوعياً لآراء المشاركين من شركاء زمزم لعام 2024.

القسم الأول يتناول تحكيم أداة الاستطلاع من خلال مجموعة من الاختبارات التي تضمن موثوقيتها ودقتها، حيث شملت الصدق الظاهري الذي تم تقييمه عبر تحكيم الخبراء، وقياس صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى الصدق البنائي الذي يعكس قدرة الأداة على قياس المفهوم المستهدف بشكل متسق، كما تم قياس ارتباط محور الاستبانة بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ لتقييم الثبات الداخلي للاستبانة وموثوقية نتائجها.

أما القسم الثاني فيتناول نتائج البيانات الديمغرافية والأساسية للمشاركين من شركاء زمزم لعام 2024، والتي تتيح فهماً أعمق للخصائص العامة للعينة المستهدفة وتأثيرها على نتائج الاستطلاع.

وأخيراً القسم الثالث الذي تناول نتائج محور رضا شركاء زمزم لعام 2024 عن تجربة شراكتهم مع زمزم، حيث تم تحليل استجابات المشاركين لقياس رضاهم، مما يوفر تصوراً دقيقاً حول تقييمهم للعوامل التي تمت دراستها في هذا الاستطلاع، مما يساهم في الوصول إلى رؤى معمقة تدعم الغاية المرجوة من هذا الاستطلاع، وذلك من خلال تحليل البيانات المستخلصة، حيث تم تفسيرها بطريقة منهجية تعكس رؤاهم وتوجهاتهم حول تعامل زمزم معهم.

القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها) التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)

حرصاً على ضمان الصدق الظاهري ودقة أداة الدراسة (استبانة الاستطلاع) في قياس أهداف الاستطلاع، تم عرض الاستبانة، التي تتألف من (3) أسئلة أساسية ومحور الرضا المكوّن من (8) مفردات، على نخبة من المحكمين المتخصصين، شملوا مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي ومدير الإدارة المعنية بالتسويق، ومدير إدارة الشراكات والإسناد، حيث طلب منهم تقييم مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، حيث تم مراجعتها من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بمحور الاستطلاع، وسلامتها اللغوية، وكما تم منحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول أي تعديلات أو إضافات مقترحة لتعزيز دقة الأداة وفعاليتها، وبعد استلام الملاحظات والتوصيات، أجريت التعديلات اللازمة على الاستبانة، مما ساهم في تحسين جودتها وتعزيز موثوقيتها، وبذلك، أصبحت الاستبانة أكثر تكاملاً ودقة، مما يضمن قدرتها على قياس المحور المستهدف بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

يهدف هذا التحليل إلى التحقق من اتساق وموثوقية الاستبانة في قياس رضا شركاء زمزم وعن تجربتهم معها ، وذلك من خلال دراسة معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور الرضا، ولضمان دقة الأداة البحثية وصدق الاتساق الداخلي لها، ويهدف هذا الإجراء إلى التحقق من توافق العبارات مع محور الرضا، وضمان تكاملها واتساقها الداخلي، مما يعزز من موثوقية الأداة البحثية، ويؤكد قدرتها على تحقيق الغرض المرجو منها بدقة، حيث يساهم هذا النهج في تحسين جودة البيانات المستخلصة، مما يضمن انسجام عناصر الاستبانة وتحقيق نتائج بحثية دقيقة وموثوقة، وقد تم اختيار عينة استطلاعية من شركاء زمزم لعام 2024 من، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة، مما مكن من قياس مدى ترابط العبارات مع الهدف العام للاستبانة ومدى انسجامها الداخلي، حيث يوضح الجدول التالي نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون، مما يعكس مدى تماسك العبارات مع المحور الذي تنتمي إليه، ويؤكد دقة الأداة في تحقيق أهداف الاستطلاع.

جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا.

معامل الارتباط	المفردة محور الرضا
0.688**	تعتبر بنود اتفاقيات شراكة زمزم المبرمة مع مؤسستي واضحة
0.915**	تلتزم جمعية زمزم بجميع بنود اتفاقية الشراكة دون إخلال
0.885**	تتجاوب وتتفاعل الجمعية مع مقترحات تطوير وتفعيل الشراكة
0.761**	تتسم الاتفاقات والشراكات مع جمعية زمزم بالشفافية والوضوح
0.903**	تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات
0.954**	تحقق الشراكة مع جمعية زمزم الأهداف المتوقعة منها
0.914**	أشجع غيري من الجهات على التعامل مع الجمعية مستقبلاً
0.893**	أطلع إلى تجديد واستمرار الشراكة مع الجمعية مستقبلاً

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**.*

يتضح من الجدول أعلاه أن نتائج أن آراء المشاركين كانت متسقة إلى حد كبير في إجاباتهم على العبارات الثمانية، مما يعكس وضوح الأداة وفعاليتها في قياس رضا الشركاء عن شراكتهم مع جمعية زمزم.

فقد سجلت العبارة (تحقق الشراكة مع جمعية زمزم الأهداف المتوقعة منها) أعلى معامل ارتباط (0.954)، مما يشير إلى أن غالبية المشاركين يتفقون على أن الشراكة مع الجمعية تلبى تطلعاتهم وتحقق الأهداف المرجوة، كما أن العبارات (تلتزم جمعية زمزم بجميع بنود اتفاقية الشراكة دون إخلال) (0.915)، و(أشجع غيري من الجهات على التعامل مع الجمعية مستقبلاً) (0.914)، و(تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات) (0.903) سجلت مستويات ارتباط مرتفعة، مما يعكس إجماع الشركاء على التزام الجمعية بالاتفاقيات وسعيهم لتجديد الشراكة مستقبلاً.

وبالمثل، جاءت نتائج العبارات (تتجاوب وتتفاعل الجمعية مع مقترحات تطوير وتفعيل الشراكة) (0.885) و(أطلع إلى تجديد واستمرار الشراكة مع الجمعية مستقبلاً) (0.893) ضمن نطاق عالٍ من الاتساق، مما يعكس اتفاق المشاركين على فاعلية الجمعية في التفاعل مع الشركاء وتعزيز فرص استدامة التعاون.

أما العبارات (تتسم الاتفاقات والشراكات مع جمعية زمزم بالشفافية والوضوح) (0.761) و(تعتبر بنود اتفاقيات شراكة زمزم المبرمة مع مؤسستي واضحة) (0.688)، فقد سجلت ارتباطاً جيداً، مما يشير إلى أن هناك إجماعاً عاماً على وضوح الاتفاقيات، وإن كانت هناك فرصة لمزيد من التطوير لتعزيز مستوى الشفافية والإيضاح بشكل أكبر، وبناءً على ذلك، فإن النتائج تعكس درجة عالية من الاتساق بين إجابات المشاركين، مما يدل على موثوقية الأداة المستخدمة، ويفتح المجال أمام الجمعية لتعزيز نقاط القوة التي حظيت بإجماع مرتفع، والعمل على تحسين بعض الجوانب لضمان تجربة شراكة أكثر وضوحاً وشفافية في المستقبل.

الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

يعد الصدق البنائي (Construct Validity) من المعايير الأساسية التي تضمن دقة الأداة البحثية في قياس المفهوم المستهدف بموضوعية، حيث يهدف إلى التأكد من أن محاور الاستبانة تتوافق مع هدفها العام وتعكس مضمونها بشكل متكامل.

في الدراسات التي تشمل محاور متعددة، يتم قياس الصدق البنائي عبر تحليل العلاقة بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يساعد على تقييم مدى التماسك الداخلي بين مكونات الأداة، وفي هذا الاستطلاع، تتكون الاستبانة من محور واحد فقط، وهو محور رضا الشركاء لعام 2024، الذي يشمل (8) فقرات، مما يجعل الدرجة الكلية للاستبانة متطابقة مع الدرجة الكلية لمحور الرضا.

وعند قياس الصدق البنائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، بلغ الارتباط (1.000)، وهي أعلى قيمة ممكنة، مما يعكس تماسكاً مطلقاً واتساقاً داخلياً مثاليًا بين عناصر الأداة البحثية، حيث يشير هذا الارتباط القوي إلى أن جميع الفقرات تعمل بتناغم لتحقيق الهدف الأساسي للاستبانة دون أي تباين في المفاهيم، كما يؤكد أنها تقيس موضوع الدراسة بفعالية، مما يعزز موثوقيتها (Reliability) واعتماديتها كأداة بحثية دقيقة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن الاستبانة تمتلك درجة عالية من الصدق البنائي، مما يجعلها أداة فعالة لجمع بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل وتفسير نتائج هذا الاستطلاع بثقة عالية.

جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية

م	اسم المحور	القيمة
1	الرضا	معامل الارتباط 1.000**
		الدلالة المعنوية 0.000

تشير النتائج في الجدول أعلاه أن الاستبانة تركز بالكامل على محور الرضا، حيث تم قياس اتساقه الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يعكس مدى ترابط العبارات ودقة الأداة البحثية.

وقد بلغ معامل الارتباط (1.000)، مما يشير إلى ارتباط تام بين المحور والدرجة الكلية للاستبانة، وهو أمر منطقي نظراً لأن جميع الفقرات تدور حول تقييم رضا الشركاء عن جمعية زمزم، مما يعزز تكامل عناصرها واتساقها الداخلي، كما بلغت الدلالة المعنوية (0.000) (Sig.)، مما يعني أن العلاقة دالة

إحصائيًا عند مستوى (0.01)، أي أن هذا الارتباط لم يحدث بالصدفة، بل يعكس تماسك الاستبانة وصدقها البنائي في قياس آراء ورضا المشاركين.

وتؤكد هذه النتائج أن الاستبانة تقيس محور الرضا بدقة وموضوعية، حيث تعكس القيمة (1.000) موثوقيتها العالية، وتثبت أن جميع العبارات تعمل بتناغم لتحقيق الهدف الاستطلاعي، مما يجعلها أداة بحثية موثوقة توفر بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل وتفسير مدى رضا الشركاء عن الجمعية بكفاءة عالية.

معامل ألفا كرونباخ

يُعد معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) أحد المقاييس الإحصائية الأساسية التي تُستخدم لتقييم الثبات الداخلي للأداة البحثية، حيث يعكس مدى اتساق العبارات في قياس نفس المفهوم أو البُعد المستهدف، وتتراوح قيمته بين (0 - 1)، وكلما اقتربت من (1)، دلّ ذلك على ارتفاع موثوقية الأداة وثباتها، مما يؤكد انسجام فقرات الاستبانة وتماسكها في تحقيق الهدف البحثي بدقة، وكما يُظهر الجدول التالي، فإن ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ يعكس مدى قوة وموثوقية الأداة البحثية، مما يعزز الثقة في نتائجها ويدعم إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي واستنتاجات الدراسة.

جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الرضا	8	0.948

يبرز الجدول أعلاه قياس الثبات الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وهو أحد أكثر الأساليب الإحصائية الموثوقة لتقييم مدى اتساق العبارات داخل المحور البحثي. وقد أظهر التحليل أن محور الرضا، الذي يضم ثماني عبارات، سجل معامل ثبات قدره (0.948)، وهي قيمة مرتفعة تعكس درجة عالية من الاتساق الداخلي والموثوقية في قياس رضا الشركاء، وبالنظر إلى أن القيمة المثالية لمعامل ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.7) و (0.9) فإن تحقيق الاستبانة لمعامل ثبات يفوق (0.94) يشير إلى مستوى استثنائي من الموثوقية، مما يؤكد أن العبارات تعمل بتناغم وانسجام في قياس المفهوم المستهدف دون أي تباين قد يؤثر على دقة الأداة، وتعزز هذه النتيجة الثقة في مصداقية الاستبانة ودقة تحليل البيانات، مما يجعلها أداة بحثية قوية يمكن الاعتماد عليها في قياس رضا الشركاء، وضمان إنتاج نتائج دقيقة وقابلة للتكرار بغض النظر عن تغيرات العينة المستهدفة.

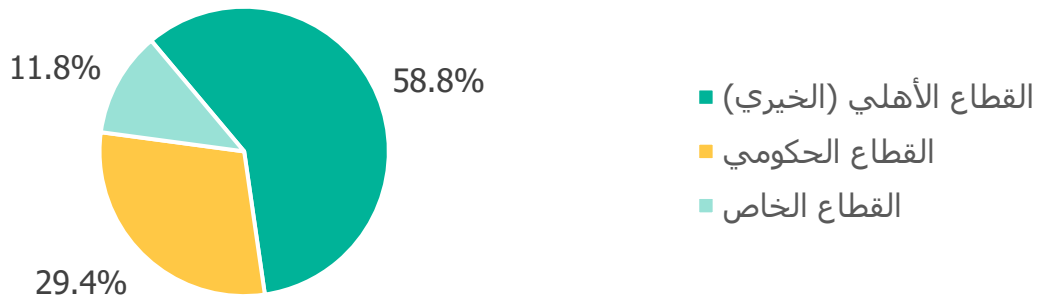
القسم الثاني: نتائج (البيانات الأساسية)

استنادًا إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، ولتحقيق فهم أعمق لخصائص المشاركين، تم تحليل البيانات الأساسية للعينة المستهدفة، حيث أسهم هذا التحليل في تقديم رؤية واضحة حول توزيع المشاركين وفقًا لخصائصهم، مما يسهم في تفسير أنماط الاستجابات وفهم التوجهات العامة في الاستطلاع، كما يلي:

الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة

قطاع العمل	التكرار	%
القطاع الأهلي (الخيرى)	10	58.8%
القطاع الحكومي	5	29.4%
القطاع الخاص	2	11.8%
المجموع	17	100%

التوزيع النسبي للشركاء (عينة الاستطلاع)
حسب متغير قطاع العمل

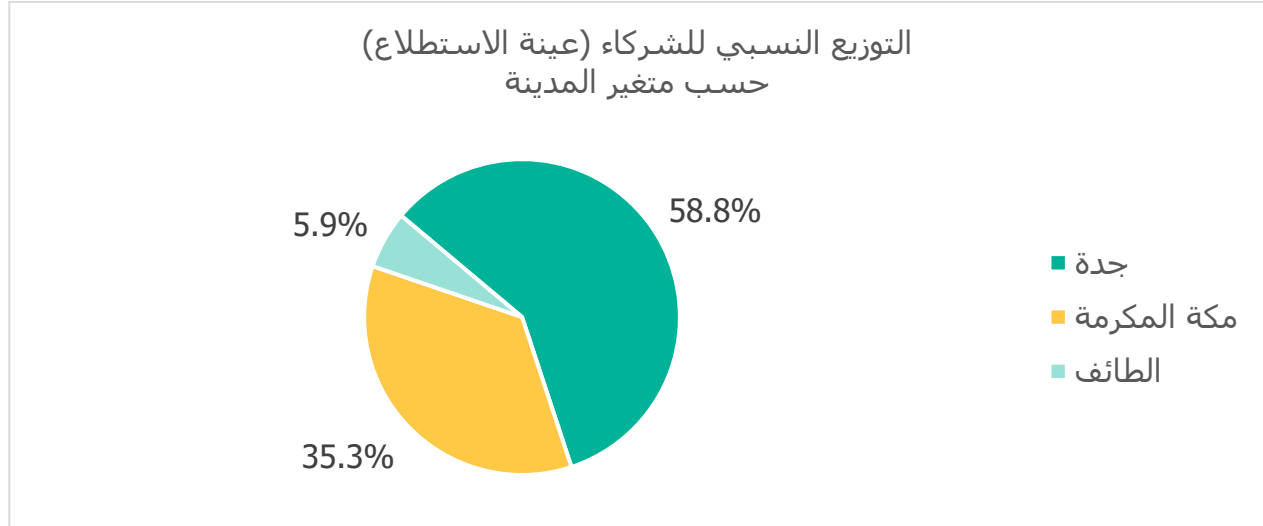


من الرسم البياني أعلاه يتضح أن جمعية زمزم تحظى بثقة وتعاون من مختلف القطاعات، مع تفوق واضح لقطاع العمل الأهلي (الخيرى) بنسبة (58.8%) مما يعكس مدى ارتباط الجمعية بالمؤسسات الخيرية وتعزيزها للشراكات في هذا المجال، كما أن نسبة الشراكة مع القطاع الحكومي (29.4%) تُعد مؤشراً إيجابياً على التعاون المستمر بين الجمعية والجهات الرسمية، مما يعزز الدعم المؤسسي ويساعد في تحقيق أهداف الاستدامة والتنمية الصحية، أما القطاع الخاص (11.8%)، فرغم كونه الأقل من حيث النسبة، إلا أنه يُمثل فرصة كبيرة لتعزيز الشراكات المستقبلية مع الشركات والمؤسسات التجارية، مما قد يساهم في تنوع مصادر التمويل والدعم للجمعية.

وبشكل عام تعكس هذه النتائج مدى نجاح الجمعية في بناء علاقات قوية مع القطاع الخيرى والحكومي، مع وجود فرص واعدة لتعزيز الشراكات مع القطاع الخاص في المستقبل، مما يساهم في تحقيق رؤية الجمعية وتوسيع نطاق خدماتها.

الشركاء (عينة الاستطلاع) حسب متغير المدينة

المدينة	التكرار	%
جدة	10	58.8%
مكة المكرمة	6	35.3%
الطائف	1	5.9%
المجموع	17	100%



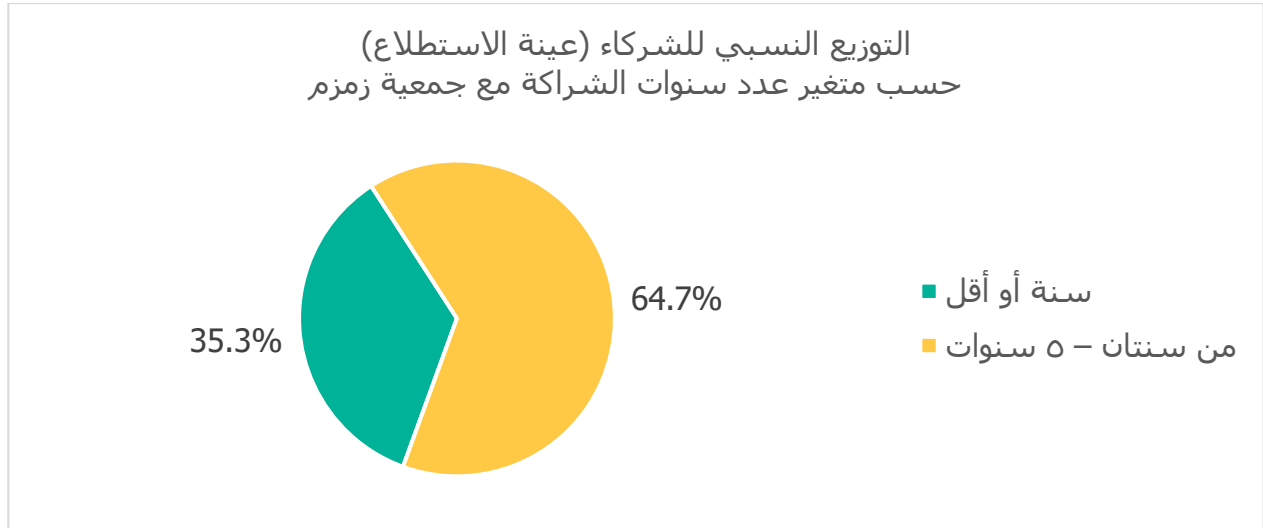
يظهر الرسم البياني مدى انتشار وتأثير جمعية زمزم في عدة مدن رئيسية داخل منطقة مكة المكرمة، حيث تُظهر البيانات أن مدينة جدة تحتل الصدارة بنسبة (58.8%) وهذا يتماشى مع كون المقر الرئيسي للجمعية ومركز عملياتها الأساسي يقع في جدة، مما يعزز من قوة حضورها في المدينة ويؤكد نجاحها في بناء شراكات استراتيجية قوية فيها.

أما مدينة مكة المكرمة، فقد جاءت في المرتبة الثانية بنسبة (35.3%)، مما يعكس الدور الكبير للجمعية في خدمة المجتمع المكي، خاصة مع الأهمية الدينية والروحية للمدينة، والتي تستقطب العديد من الجهات الداعمة والمبادرات الإنسانية، ما يبرز جهود الجمعية في التوسع والتأثير خارج مقرها الرئيسي.

بينما تُشكل مدينة الطائف نسبة (5.9%)، مما يشير إلى أن هناك مجالاً للتوسع وتعزيز الشراكات في هذه المدينة مستقبلاً ومدن أخرى، مما قد يساهم في توسيع نطاق خدمات الجمعية لتشمل مناطق جديدة.

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

عدد سنوات الشراكة	التكرار	%
سنة أو أقل	6	35.3%
من سنتان – 5 سنوات	11	64.7%
المجموع	17	100%



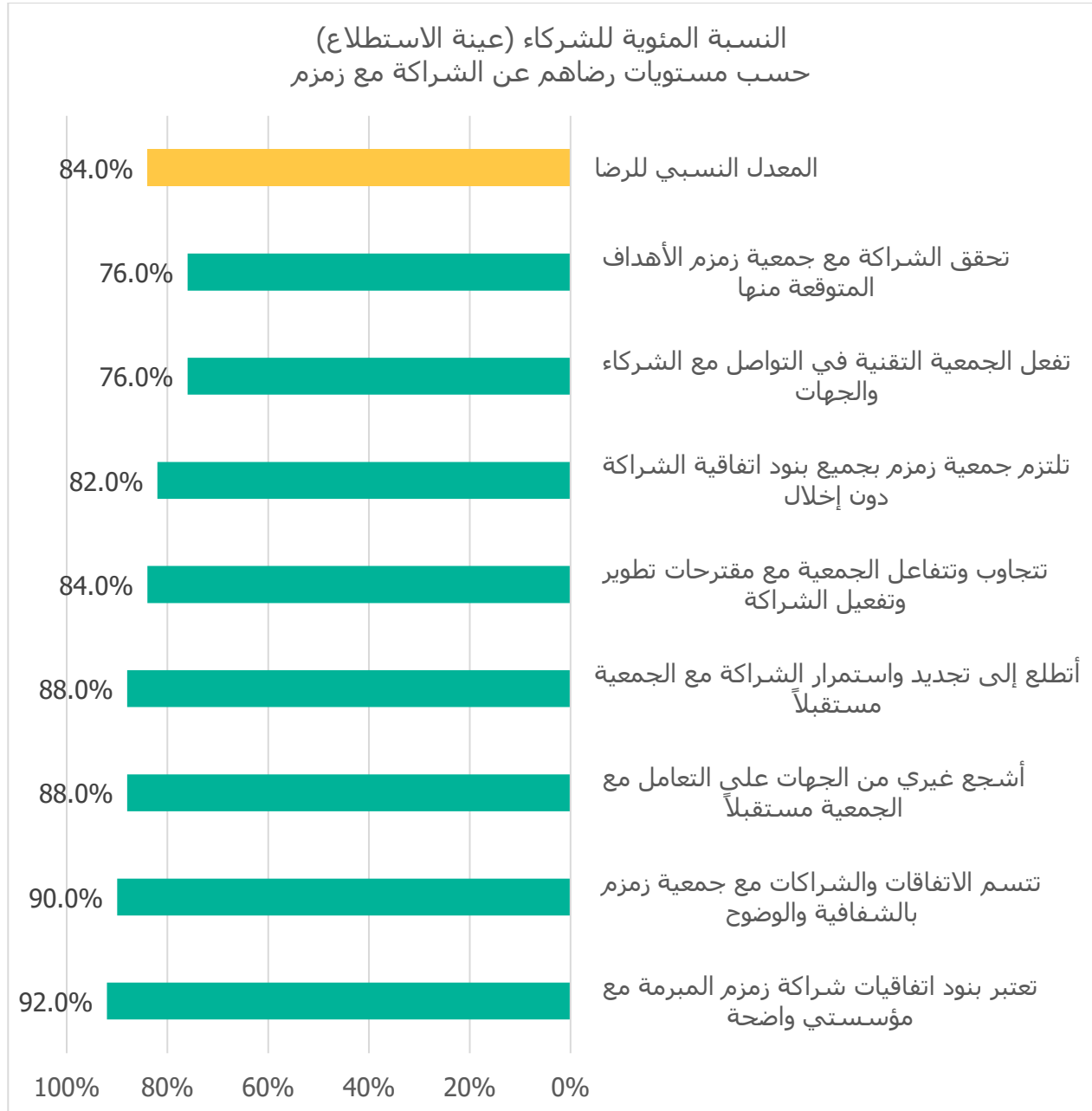
من الرسم البياني أعلاه يتضح أن غالبية الشركاء لديهم شراكة ممتدة مع جمعية زمزم، حيث إن (64.7%) من الشركاء لديهم تعاون مستمر مع الجمعية يتراوح بين سنتين إلى خمس سنوات حيث يعكس هذا الرقم مستوى عالٍ من الثقة والرضا عن الشراكة، مما يدل على نجاح الجمعية في بناء علاقات مستدامة وقوية مع شركائها.

وفي المقابل فإن (35.3%) من الشركاء بدأوا تعاونهم مع الجمعية حديثاً (سنة أو أقل)، مما يعكس قدرة الجمعية على جذب شركاء جدد وتوسيع نطاق تأثيرها وهذا مؤشر إيجابي على جهود الجمعية في تطوير علاقاتها وتعزيز انتشارها بين القطاعات المختلفة.

القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور رضا الشركاء مع زمزم لعام 2024)

تضمنت استبانة استطلاع قياس رضا الشركاء في محور الرضا (8) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضاهم، من خلال طرح أسئلة وعبارات لقياس مستويات رضاهم عن شراكتهم مع زمزم، حيث شارك في الاستطلاع (17) من الشركاء، من أصل (20) ممن عقدوا شراكات مع زمزم لعام 2024، وجاءت النتائج كالتالي:

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راض إطلاقاً		غير راض		محايد		راض		راض جداً		العبارة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	17	0.618	92.0%	4.6	0.0%	0	0.0%	0	5.9%	1	29.4%	5	64.7%	11	تعتبر بنود اتفاقيات شراكة زمزم المبرمة مع مؤسستي واضحة
100%	17	0.966	82.0%	4.1	0.0%	0	5.9%	1	23.5%	4	29.4%	5	41.2%	7	تلتزم جمعية زمزم بجميع بنود اتفاقية الشراكة دون إخلال
100%	17	0.883	84.0%	4.2	0.0%	0	0.0%	0	29.4%	5	23.5%	4	47.1%	8	تتجاوب وتتفاعل الجمعية مع مقترحات تطوير وتفعيل الشراكة
100%	17	0.800	90.0%	4.5	0.0%	0	0.0%	0	17.6%	3	17.6%	3	64.7%	11	تتسم الاتفاقات والشراكات مع جمعية زمزم بالشفافية والوضوح
100%	17	1.185	76.0%	3.8	0.0%	0	17.6%	3	23.5%	4	17.6%	3	41.2%	7	تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات
100%	17	1.185	76.0%	3.8	0.0%	0	17.6%	3	23.5%	4	17.6%	3	41.2%	7	تحقق الشراكة مع جمعية زمزم الأهداف المتوقعة منها
100%	17	0.702	88.0%	4.4	0.0%	0	0.0%	0	11.8%	2	41.2%	7	47.1%	8	أشجع غيري من الجهات على التعامل مع الجمعية مستقبلاً
100%	17	0.788	88.0%	4.4	0.0%	0	0.0%	0	17.6%	3	29.4%	5	52.9%	9	أطلع إلى تجديد واستمرار الشراكة مع الجمعية مستقبلاً
4.2															المتوسط الحسابي الرقمي
84.0%															المتوسط الحسابي النسبي
0.891															متوسط الانحراف المعياري



من خلال الرسم البياني أعلاه نجد ان نتائج استطلاع يعكس مستوى عالٍ من رضا الشركاء عن شراكتهم مع جمعية زمزم ، حيث بلغت المعدل النسبي للرضا (84.0%)، مما يدل على نجاح الجمعية في بناء علاقات متميزة قائمة على الشفافية والالتزام والتفاعل مع الشركاء، كما أن متوسط الانحراف المعياري (0.891%) يشير إلى تقارب وجهات نظر المشاركين وتجانس آرائهم حول تجربة الشراكة مع الجمعية، مما يعكس درجة عالية من الاستقرار والاتساق في مستوى الرضا العام، ويؤكد غياب التباين الكبير في التقييمات، هذا التجانس يعزز الثقة في النتائج، حيث يشير إلى إجماع واضح بين الشركاء حول جودة الشراكة وفعاليتها.

حيث جاءت مفردة (تعتبر بنود اتفاقيات شراكة زمزم المبرمة مع مؤسستي واضحة) بنسبة (92.0%) وهي مرتفعة تشير إلى أن أغلب الشركاء يرون أن الاتفاقيات المبرمة معهم واضحة ومفهومة، مما يعزز الثقة والالتزام المتبادل.

وجاءت مفردة (تتسم الاتفاقيات والشراكات مع جمعية زمزم بالشفافية والوضوح) بنسبة (90.0%) حيث إن هذه النسبة تؤكد أن الجمعية تحرص على الشفافية في تعاملها مع الشركاء، مما يعزز من سمعتها كمؤسسة موثوقة في القطاع غير الربحي.

وجاءت مفردتي (أشجع غيري من الجهات على التعامل مع الجمعية مستقبلاً) و (أطلع إلى تجديد واستمرار الشراكة مع الجمعية مستقبلاً) بنسبة (88.0%) على التوالي وهي نسبة جيدة جداً حيث تعكس مدى رضا الشركاء الحاليين لدرجة تدفعهم إلى التوصية بالتعامل مع الجمعية، وهو دليل قوي على مستوى الثقة العالي، وأيضاً تشير هذه النسبة أن الشركاء لديهم رغبة قوية في الاستمرار مع الجمعية، مما يشير إلى جودة الشراكات وتأثيرها الإيجابي.

وجاءت مفردة (تتجاوب وتتفاعل الجمعية مع مقترحات تطوير وتفعيل الشراكة) بنسبة (84.0%) وهي نسبة جيدة جداً أيضاً وتدل على مدى اهتمام الجمعية بمشاركة الشركاء في تطوير الشراكات وتعزيز التفاعل معهم.

وجاءت مفردة (تلتزم جمعية زمزم بجميع بنود اتفاقية الشراكة دون إخلال) بنسبة (82.0%) حيث تشير هذه النسبة الإيجابية على أن الجمعية تحافظ على مصداقيتها من خلال الوفاء بالتزاماتها تجاه الشركاء.

وجاءت مفردتي (تفعل الجمعية التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات) و (تحقق الشراكة مع جمعية زمزم الأهداف المتوقعة منها) بنسبة (76.0%) على التوالي حيث إن رغم هذه النسبة لا تزال مرتفعة، إلا أنها تشير إلى فرصة لتحسين وتطوير استخدام التقنية في عمليات التواصل مع الشركاء وأن الجمعية تحقق الأهداف المتفق عليها، إلا أن هناك مجالاً لمزيد من التحسين لتحقيق التوقعات بشكل أكبر.

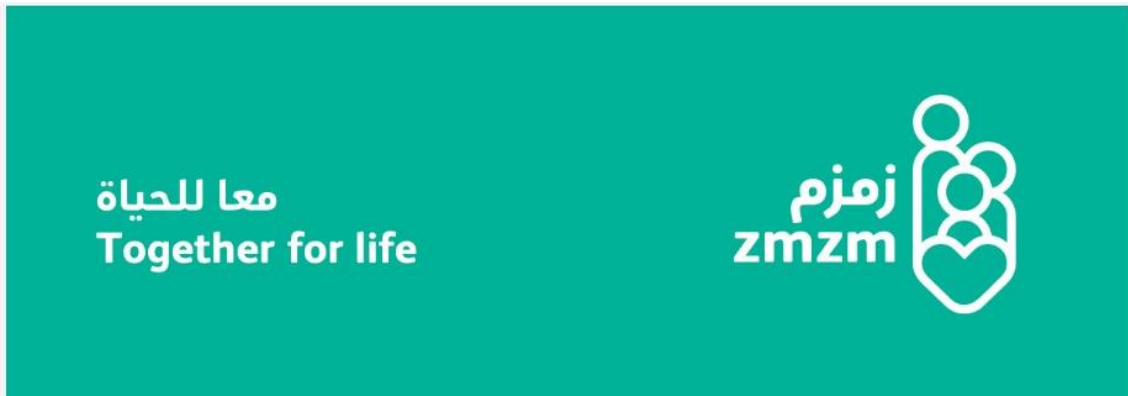
سادساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع قياس رضا الشركاء لعام 2024، برز انطباع إيجابي عام حول تجربة الشركاء مع جمعية زمزم، مما يعكس نجاحها في تعزيز الشراكات الاستراتيجية وترسيخ الثقة معهم. حيث أظهرت البيانات مستويات عالية من الرضا في العديد من الجوانب، مما يعكس جودة الشراكة، مع وجود فرص للتحسين في بعض المجالات لتعزيز الشراكة:

١. تعزيز التعاون مع القطاع الخاص من خلال تقديم مزايا تحفيزية لجذب المزيد من الشراكات، مما يساهم في تنويع مصادر الدعم المالي والاستراتيجي للجمعية.
٢. الاستمرار في بناء العلاقات مع القطاع الأهلي والحكومي وتعزيز التعاون معهم من خلال مشاريع مستدامة ومشتركة تحقق أهداف الجمعية وتوسع نطاق تأثيرها.
٣. توسيع نطاق الشراكة في مدينة الطائف نظراً لقلّة نسبة الشراكات فيها، مما يساهم في نشر خدمات الجمعية ووصولها إلى فئات جديدة تحتاج إلى الدعم.

٤. تعزيز برامج التواصل مع الشركاء الجدد لضمان استمرارهم في الشراكة لفترات أطول، من خلال متابعة مخصصة وبرامج تكاملية تعزز من ثقتهم بالجمعية.
٥. الاستمرار في تحسين وضوح اتفاقيات الشراكة حيث أظهرت النتائج رضا مرتفعاً عن وضوح بنود الاتفاقيات، مما يستوجب الحفاظ على هذا النهج وتطويره لمزيد من التميز.
٦. العمل على تطوير آليات التفاعل مع مقترحات الشركاء لضمان استمرارية الشراكة وتحقيق تطلعات جميع الأطراف، وتعزيز إشراكهم في عمليات اتخاذ القرار.
٧. تحسين تفعيل التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات لضمان تواصل أكثر كفاءة وفعالية، مما ينعكس إيجاباً على سرعة إنجاز المشاريع وجودة التنسيق.
٨. متابعة تحقيق الأهداف المتوقعة من الشراكة من خلال مراجعات دورية مع الشركاء لضمان تنفيذ الالتزامات وتعزيز الفاعلية التشغيلية للشراكات القائمة.
٩. تطوير حملات توعوية وتشجيعية لتعزيز سمعة الجمعية وزيادة عدد الجهات الراغبة في الشراكة، بناءً على المستويات المرتفعة من الرضا عن الجمعية.
١٠. إطلاق مبادرات لضمان تجديد واستمرار الشراكات من خلال تحسين برامج الدعم والمتابعة للشركاء، مما يعزز من استدامة التعاون على المدى الطويل.

سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)



استطلاع قياس رضا شركاء زمزم لعام 2024م

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 ..

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	معتدل	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	معتدل	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	معتدل	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	معتدل	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	معتدل	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

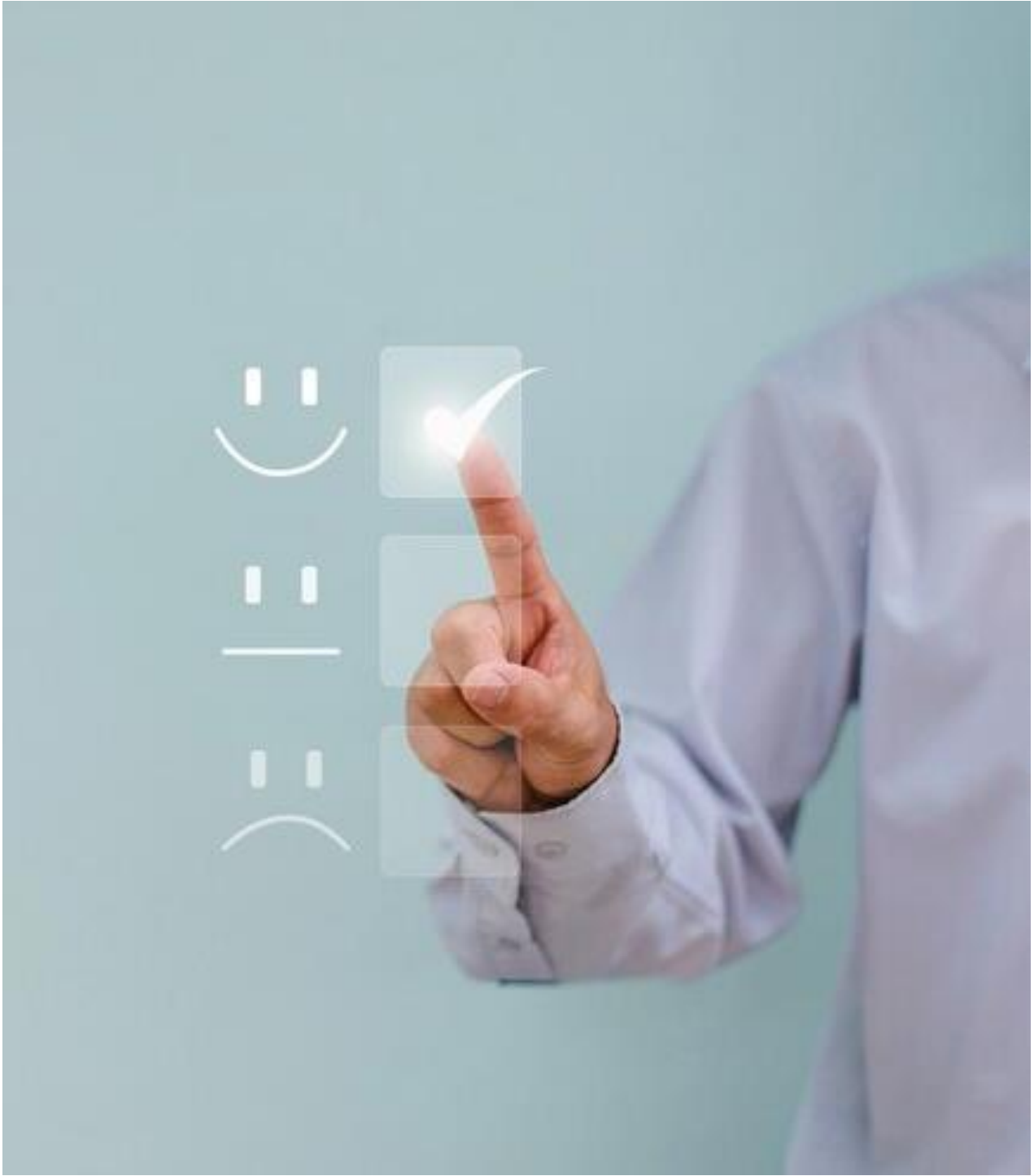
غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	معتدل	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	معتدل	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	معتدل	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐



تقرير استطلاع قياس رضا
الداعمين والمتبرعين
لعام 2024



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

١١٨	أولاً: مقدمة
١١٨	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
١١٩	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
١١٩	مشكلة الاستطلاع
١١٩	أهداف الاستطلاع
١١٩	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
١١٩	منهجية الاستطلاع
١١٩	مجتمع الاستطلاع والعينة
١١٩	أداة الاستطلاع
١٢٠	الإجراءات التنفيذية
١٢٠	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
١٢٠	خامساً: نتائج الاستطلاع
١٢١	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
١٢١	التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)
١٢١	قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
١٢١	جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا
١٢٢	الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
١٢٢	جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية.
١٢٣	معامل ألفا كرونباخ
١٢٣	جدول معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة
١٢٣	القسم الثاني: نتائج (البيانات الديمغرافية)
١٢٤	المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب المتبرع
١٢٤	المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب عدد مرات التبرع
١٢٥	المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب أفضل طرق التبرع لديهم
١٢٧	المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب البرامج والخدمات الصحية التي يفضلون التبرع لها
١٢٧	المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب أفضل طرق التواصل التي يفضلونها للتواصل معهم
١٢٩	القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمتبرعين والداعمين عن تجربتهم في التبرع لزمزم)
١٣٠	ما أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين من وجهة نظرك؟
١٣٢	ما أبرز المبادرات التي ترغب أن تنفذها الجمعية في الفترة القادمة؟
١٣٣	سادساً: التوصيات
١٣٤	سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

أولاً: مقدمة

تلعب منظمات القطاع الثالث دوراً محورياً كشريك أساسي في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة، فهي تساهم بفعالية في تنفيذ مشاريع وبرامج متنوعة تهدف إلى معالجة القضايا المجتمعية وتحسين جودة الحياة وتعزيز العمل الإنساني النبيل الذي يعود بالفائدة على المجتمع ومن خلال استثمار الموارد المتاحة بشكل أمثل وتوجيه التبرعات والدعم إلى مستحقيها، حيث تشمل أنشطتها تقديم الخدمات الأساسية للمحتاجين، وإطلاق مشاريع تنمية مستدامة، وتمكين الفئات المستهدفة، مما يعزز من تأثيرها الإيجابي على المدى البعيد مما يساهم في تعزيز التنمية ورفع مستوى رفاهية المجتمع، بما يعكس رؤية القطاع الثالث ودوره في بناء مستقبل أفضل.

ونحن في زمزم نسعى إلى تنفيذ استطلاع قياس رضا الداعمين والمتبرعين بشكل سنوي من أجل التعرف على 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 نماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM ونموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة المعنية عن مضمون مفردات أداة الاستطلاع.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

[80.4%] من المتبرعين هم من الأفراد

بلغت أعلى مفردتين في محور الرضا (أشعر بالرضا عن جودة الخدمات والبرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للمستفيدين) و (أشعر بالرضا عن الصورة الذهنية للجمعية) نسبة **[96.0%]**

بلغ معدل الرضا النسبي للمتبرعين والداعمين **[94.0%]**

[56.9%] من المتبرعين والداعمين يفضلون التبرع لأوقاف زمزم

[63.3%] من المتبرعين والداعمين يفضلون التبرع لبرنامج العلاج الخيري

[63.0%] من المتبرعين والداعمين يفضلون التبرع من خلال مكاتب جمعية زمزم

[40.8%] من المتبرعين والداعمين يفضلون التواصل معهم عن طريق رسائل SMS

[63.0%] من المتبرعين والداعمين يفضلون التواصل معهم عن طريق الواتس أب

ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

مشكلة الاستطلاع

تتحدد 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:

١. ما أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين
 ٢. 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

١. التعرف على رضا الداعمين والمتبرعين لزمزم.
٢. التعرف على أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين.
٣. 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 2024، 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 (664) داعم ومتبرع (ذكور/إناث).

أداة الاستطلاع

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

١. محور الرضا ويتضمن (٤) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضا الداعمين والمتبرعين.
٢. محور احتياجات الداعمين والمتبرعين من زمزم لتطوير منظومة العمل.
٣. محور المبادرات التي يرغبون أن تنفذها زمزم في الفترة القادمة.

الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

١. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
٢. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
٣. 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 الرابع من العام 2025.

خامساً: نتائج الاستطلاع

من خلال النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، تم تقسيم النتائج إلى ثلاثة أقسام رئيسية تعكس تحليل بيانات المشاركين من الداعمين والمتبرعين بموضوعية:

القسم الأول يتناول تحكيم أداة الاستطلاع من خلال مجموعة من الاختبارات التي تضمن موثوقيتها ودقتها، حيث شملت الصدق الظاهري الذي تم تقييمه عبر تحكيم الخبراء، وقياس صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى الصدق البنائي الذي يعكس قدرة الأداة على قياس المفهوم المستهدف بشكل متسق، كما تم قياس ارتباط محور الاستبانة بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ لتقييم الثبات الداخلي للاستبانة وموثوقية نتائجها.

أما القسم الثاني فيتناول نتائج البيانات الديمغرافية والأساسية للمشاركين، والتي تتيح فهماً أعمق للخصائص العامة للعينة المستهدفة وتأثيرها على نتائج الاستطلاع.

وأخيراً القسم الثالث الذي تناول نتائج محور الرضا، حيث تم تحليل استجابات المشاركين لمعرفة مستوى رضاهم، مما يوفر تصوّرًا دقيقًا حول تقييمهم للعوامل التي تمت دراستها في هذا الاستطلاع، مما يساهم في الوصول إلى رؤى معمقة تدعم الغاية المرجوة من هذا الاستطلاع، وذلك من خلال تحليل البيانات المستخلصة من المشاركين الداعمين والمتبرعين وتفسيرها بشكل علمي دقيق.

القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)

التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)

حرصًا على ضمان الصدق الظاهري ودقة أداة الدراسة (استبانة الاستطلاع) في قياس أهداف البحث، تم عرض الاستبانة، التي تتألف من خمسة أسئلة ديمغرافية ومحور الرضا المكوّن من (4) مفردات، على نخبة من المحكمين المتخصصين، شملوا مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي ومدير الإدارة المعنية بالتسويق، حيث طلب منهم تقييم مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، حيث تم مراجعتها من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بمحور الاستطلاع، وسلامتها اللغوية، وكما تم منحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول أي تعديلات أو إضافات مقترحة لتعزيز دقة الأداة وفعاليتها، وبعد استلام الملاحظات والتوصيات، أجريت التعديلات اللازمة على الاستبانة، مما ساهم في تحسين جودتها وتعزيز موثوقيتها، وبذلك، أصبحت الاستبانة أكثر تكاملًا ودقة، مما يضمن قدرتها على قياس المحور المستهدف بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

يهدف هذا التحليل إلى التحقق من اتساق وموثوقية الاستبانة في قياس مدى رضا المتبرعين والداعمين عن تجربتهم بالتبرع في جمعية زمزم، وذلك من خلال دراسة معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور الرضا، ولضمان دقة الأداة البحثية وصدق الاتساق الداخلي لها، ويهدف هذا الإجراء إلى التحقق من توافق العبارات مع محور الرضا، وضمان تكاملها واتساقها الداخلي، مما يعزز من موثوقية الأداة البحثية، ويؤكد قدرتها على تحقيق الغرض المرجو منها بدقة. كما يساهم هذا النهج في تحسين جودة البيانات المستخلصة، مما يضمن انسجام عناصر الاستبانة وتحقيق نتائج بحثية دقيقة وموثوقة، وقد تم اختيار عينة استطلاعية من المتبرعين والداعمين من خارج العينة الأساسية للاستطلاع، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة، مما مكن من قياس مدى ترابط العبارات مع الهدف العام للاستبانة ومدى انسجامها الداخلي، حيث يوضح الجدول التالي نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون، مما يعكس مدى تماسك العبارات مع المحور الذي تنتمي إليه، ويؤكد دقة الأداة في تحقيق أهداف الاستطلاع.

جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا

معامل الارتباط	المفردة محور الرضا
0.813**	أشعر بالرضا عن جودة الخدمات والبرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للمستفيدين
0.950**	تطلعني الجمعية باستمرار على إنجازاتها وتقاريرها بشكل مناسب
0.971**	تتجاوب جمعية زمزم مع مقترحاتي وطلباتي
0.879**	أشعر بالرضا عن الصورة الذهنية للجمعية

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ***

يعكس الجدول أعلاه قوة الاتساق الداخلي للاستبانة، حيث تُظهر معاملات الارتباط المرتفعة دلالتها الإحصائية عند مستوى (0.01)، مما يؤكد ترابط العبارات مع الدرجة الكلية لمحور الرضا، حيث تعكس القيم المرتفعة لمعاملات الارتباط أن العبارات ليست مستقلة، بل تقيس بُعدًا موحدًا يعكس مدى رضا المتبرعين والداعمين، حيث كلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من (1)، كان الارتباط أقوى، مما يعزز من موثوقية الأداة الاستطلاعية في تقديم نتائج دقيقة، حيث تظهر هذه القيم المرتفعة لمعاملات الارتباط أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، حيث إن جميع العبارات مترابطة مع

الدرجة الكلية للاستبانة. هذا يضمن موثوقية الأداة في قياس رضا المتبرعين والداعمين بدقة، ويوفر بيانات يمكن الاعتماد عليها في تحسين استراتيجيات التواصل وتعزيز العلاقة بين الجمعية وداعميها وقد سجلت استجابة الجمعية لمقترحات المتبرعين وطلباتهم أعلى معامل ارتباط (0.971)، وهو ارتباط قوي جدًا مع الدرجة الكلية للاستبانة، حيث يقترب من (1)، وجود نجمتين (**). بجانب الرقم يعني أن هذا الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى (0.01)، أي أن احتمال حدوثه بالصدفة لا يتجاوز 1%، مما يجعله موثوقًا جدًا، حيث حققت مفردة اطلاع المتبرعين على إنجازات الجمعية وتقاريرها معامل ارتباط (0.950)، وهو ارتباط قوي مع الدرجة الكلية، ووجود نجمتين (**). بجانب الرقم يعني أن العلاقة مؤكدة إحصائيًا عند (0.01)، مما يقلل من احتمالية الخطأ ويزيد الثقة في تأثير هذا العامل. بلغ معامل ارتباط الصورة الذهنية للجمعية (0.879)، وهو ارتباط قوي مع الدرجة الكلية للاستبانة، وحصول هذا الارتباط على نجمتين (**). يدل على دلالة الإحصائية العالية. أما جودة الخدمات والبرامج الصحية المقدمة من الجمعية، فقد بلغ معامل الارتباط (0.813)، وهو ارتباط قوي مع الدرجة الكلية، وأيضًا وجود نجمتين (**). يؤكد أن هذه العلاقة موثوقة جدًا وفقًا للمستوى الإحصائي (0.01).

الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

يعد الصدق البنائي (Construct Validity) أحد المعايير الجوهرية التي تضمن قدرة الأداة البحثية على قياس المفهوم المستهدف بدقة وموضوعية، إذ يهدف إلى التأكد من أن محاور الاستبانة تتسق مع الهدف العام لها وتعكس مضمونها بشكل متكامل. في الدراسات التي تتضمن محاور متعددة، يتم قياس الصدق البنائي من خلال تحليل العلاقة بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يساعد على تقييم مدى التماسك الداخلي بين مكونات الأداة البحثية.

في هذا الاستطلاع، تتكون الاستبانة من محور واحد فقط، وهو محور رضا المتبرعين والداعمين، الذي يشمل (4) فقرات، مما يجعل الدرجة الكلية للاستبانة متطابقة مع الدرجة الكلية لمحور الرضا. وعند قياس الصدق البنائي من خلال معامل ارتباط بيرسون، نجد أن الارتباط بين المحور والدرجة الكلية للاستبانة يبلغ 1.000، وهو أعلى قيمة ممكنة، مما يعكس تماسكًا مطلقًا واتساقًا داخليًا مثاليًا بين عناصر الأداة البحثية، حيث يشير هذا الارتباط القوي إلى أن جميع الفقرات تعمل بتناغم وتكامل لتحقيق الهدف الأساسي للاستبانة، دون أي تباين أو تشتت في المفاهيم. كما يؤكد أن الاستبانة تقيس بفعالية موضوع الدراسة، مما يعزز موثوقيتها واعتماديتها كأداة بحثية دقيقة. وبناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن الاستبانة تمتلك درجة عالية من الصدق البنائي، مما يجعلها أداة فعالة في جمع بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير وتحليل نتائج هذا الاستطلاع بثقة عالية.

جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية.

م	اسم المحور	القيمة
1	الرضا	معامل الارتباط 1.000**
		الدلالة المعنوية 0.000

يعكس الجدول أن الاستبانة تعتمد على محور واحد فقط، وهو "الرضا"، حيث تم قياس ارتباطه بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، مما يؤكد تناسق العبارات ودقة الأداة البحثية.

وبلغ معامل الارتباط (1.000)، مما يعكس ارتباطاً تاماً بين المحور والدرجة الكلية، وهو أمر متوقع نظراً لأن الاستبانة تتكون بالكامل من هذا المحور، مما يعزز تكامل عناصرها واتساقها الداخلي، وكما بلغت الدلالة المعنوية (Sig.) (0.000)، مما يدل على أن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، أي أن هذا الارتباط لم يحدث بالصدفة، بل يؤكد تماسك الاستبانة وصدقها البنائي. وتعكس هذه النتائج أن الاستبانة تقيس محور الرضا بدقة واتساق، حيث تؤكد القيمة (1.000) موثوقيتها، وتثبت أن جميع الفقرات تعمل بتناغم لتحقيق الهدف الاستطلاعي، مما يجعلها أداة عالية الاعتماد في التحليل الاستطلاعي، قادرة على تحقيق الغرض الذي صُممت من أجله بكفاءة.

معامل ألفا كرونباخ

يُعد معامل ألفا كرونباخ أحد المقاييس الإحصائية المستخدمة لتقييم الثبات الداخلي لأداة البحث (الاستبانة)، حيث يعكس مدى اتساق العبارات في قياس نفس المفهوم أو البُعد المستهدف. تتراوح قيمته بين (0-1)، وكلما اقتربت من (1)، زادت موثوقية الأداة وثباتها، مما يشير إلى انسجام فقرات الاستبانة مع بعضها البعض في تحقيق الهدف البحثي. وكما يوضح الجدول التالي، فإن ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ يعزز من مصداقية الأداة البحثية ويدعم إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي، كما يوضح الجدول التالي.

جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الرضا	4	0.815

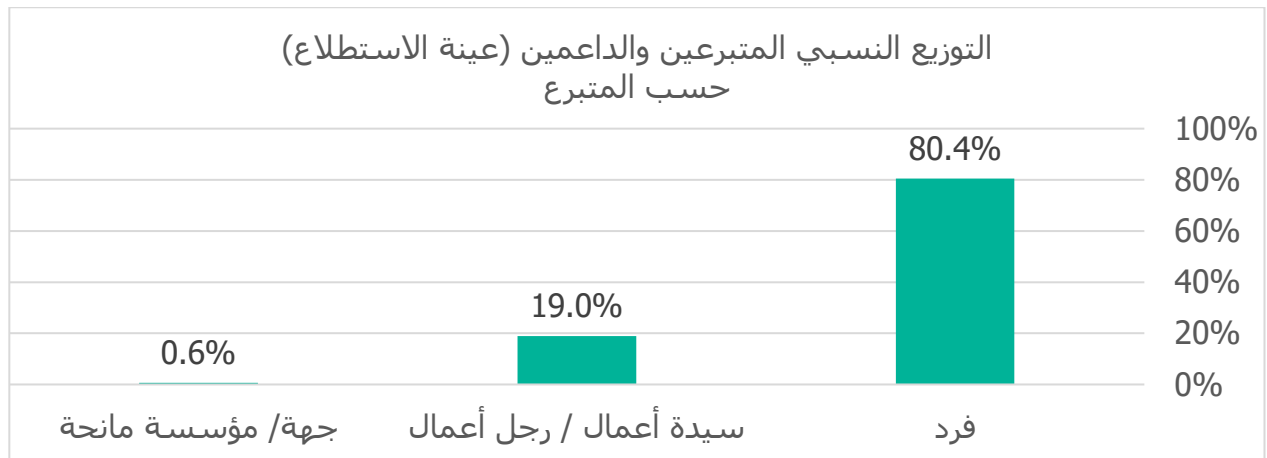
يعكس الجدول أعلاه قياس الثبات الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والذي يعد من أكثر الأدوات شيوعاً لقياس مدى اتساق العبارات داخل المحور البحثي. يظهر أن محور الرضا، الذي يتألف من (4) مفردات، سجل معامل ثبات (0.815)، وهو قيمة مرتفعة تشير إلى مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي والموثوقية في قياس رضا المتبرعين والداعمين، وبما أن القيمة المثالية لمعامل ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.9) و (0.9)، فإن القيمة المحققة (0.815) تعكس درجة موثوقية قوية، مما يعني أن العبارات متناسقة في قياس المفهوم المستهدف دون تباين أو انحراف يُضعف دقة الأداة، وتعزز هذه النتيجة من صلاحية الاستبانة لاستخدامها في تحليل رضا المتبرعين والداعمين، حيث توفر بيانات دقيقة ومتسقة يمكن الاعتماد عليها في نتائج الاستطلاع، وهذا يعني أن الاستبانة قادرة على إنتاج نتائج قابلة للتكرار دون تأثر بتغير العينة المستهدفة، مما يعزز من مصداقيتها ودقة التحليل المستخلص من بياناتها، بالتالي يمكن القول بأن الاستبانة تمتلك مستوى عالٍ من الثبات، مما يجعلها أداة بحثية موثوقة في قياس محور الرضا، وقادرة على تقديم بيانات دقيقة تساهم في تحسين استراتيجيات التواصل وتعزيز العلاقة بين الجمعية وداعميها.

القسم الثاني: نتائج (البيانات الديمغرافية)

من خلال النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، وللوصول إلى فهم أعمق وأشمل لخصائص المشاركين، تم تحليل ودراسة البيانات الديمغرافية الأساسية المتعلقة بالعينة المستهدفة. وقد ساهم هذا التحليل في تقديم رؤية واضحة حول توزيع المشاركين وفقاً لخصائصهم الأساسية، مما يساعد في تفسير أنماط الاستجابات وفهم التوجهات العامة في الاستطلاع، كالتالي:

المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب المتبرع

المتبرع	التكرار	%
فرد	534	80.4%
سيدة أعمال / رجل أعمال	126	19.0%
جهة/ مؤسسة مانحة	4	0.6%
المجموع	664	100%

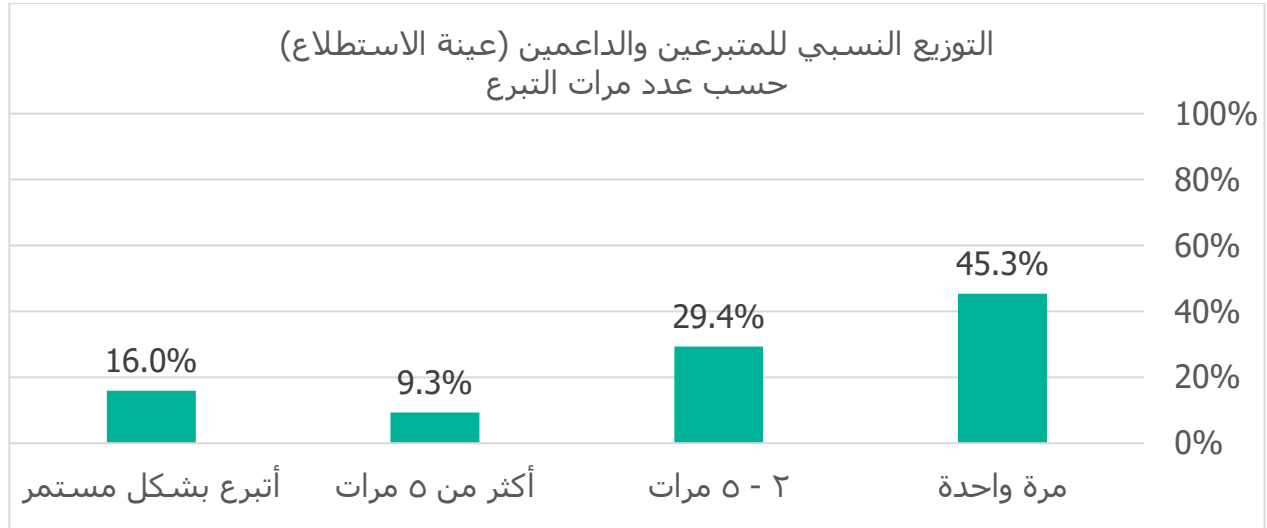


بشكل عام، تعكس النتائج في الرسم البياني أعلاه قاعدة متبرعين متنوعة تدعم جمعية زمزم، من المتبرعين الأفراد، مع فرصة للنمو في استقطاب المؤسسات ورجال وسيدات الأعمال، مما يعزز استدامة الموارد المالية للجمعية ويساهم في توسيع نطاق خدماتها، حيث يشكل الأفراد النسبة الأكبر (80.4%) من المتبرعين، مما يشير إلى نجاح الجمعية في الوصول إلى المجتمع وإشراك الأفراد في رسالتها الإنسانية. هذه النسبة تعكس ثقة الأفراد في الجمعية واستعدادهم للمساهمة، وهو مؤشر إيجابي يعزز استدامة الدعم.

أما فئة رجال وسيدات الأعمال (19%)، فتوضح أن الجمعية استطاعت جذب داعمين من قطاع الأعمال، مما يفتح المجال للشراكات الاستراتيجية وتعزيز التمويل طويل الأجل، في حين أن نسبة الجهات والمؤسسات المانحة (0.6%) قد تبدو منخفضة، إلا أنها تمثل فرصة للتوسع في بناء علاقات مع هذه الجهات واستقطاب دعم مؤسسي أكبر مستقبلاً.

المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب عدد مرات التبرع

عدد مرات التبرع	التكرار	%
مرة واحدة	301	45.3%
2 - 5 مرات	195	29.4%
أكثر من 5 مرات	62	9.3%
أتبرع بشكل مستمر	106	16.0%
المجموع	664	100%



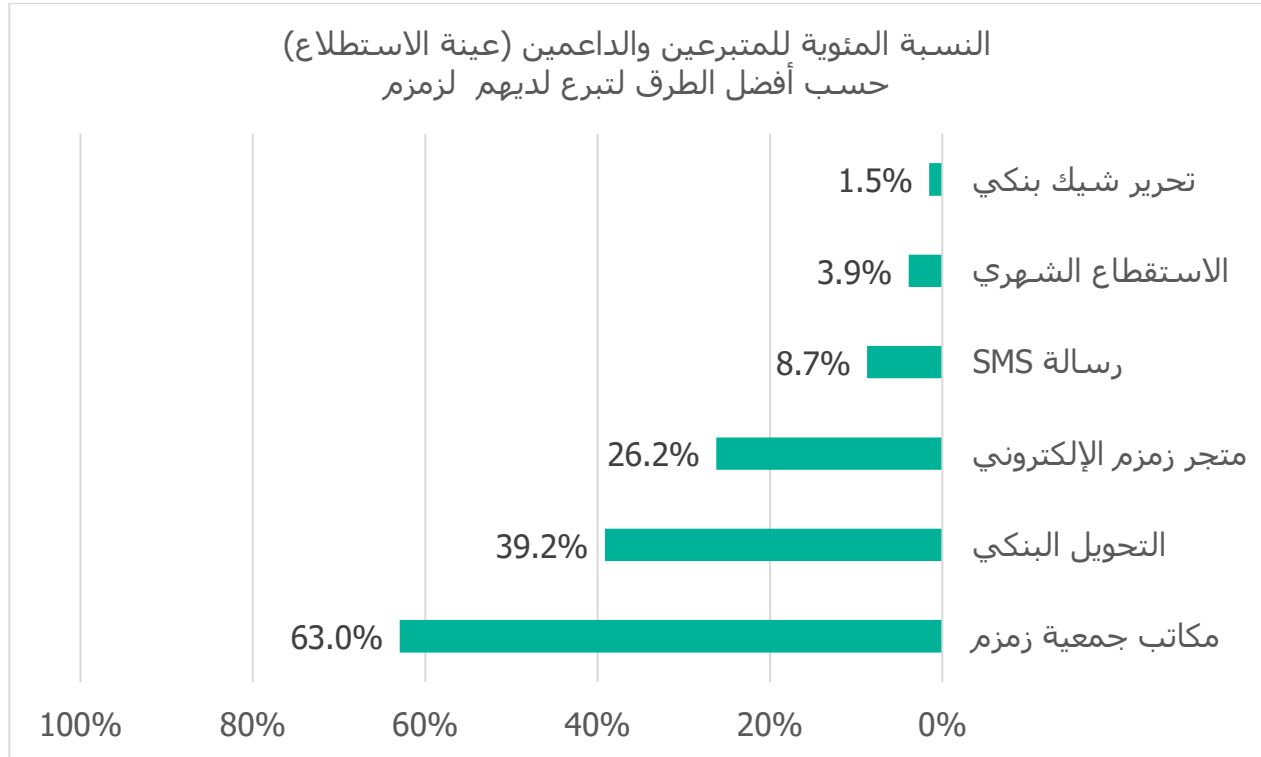
بشكل عام يُظهر الرسم البياني أعلاه بأن جمعية زمزم، لديها قاعدة متبرعين قوية ومتنوعة بين المتبرعين الجدد والداعمين المستمرين، مما يعزز استدامة الموارد المالية. ومع استراتيجيات تعزيز الولاء وزيادة تكرار التبرعات، يمكن للجمعية زيادة نسبة المتبرعين الداعمين، مما يساهم في تحقيق استدامة مالية أكبر مستقبلاً، حيث نجحت في استقطاب عدد كبير من المتبرعين، حيث إن (45.3%) من المتبرعين قاموا بالتبرع مرة واحدة، وهو مؤشر إيجابي على فعالية جهود التسويق والوصول إلى متبرعين جدد.

كما أن (29.4%) من المتبرعين قاموا بالتبرع من (2 إلى 5) مرات، مما يعكس درجة من الولاء والانتماء للجمعية، حيث وجد هؤلاء المتبرعون قيمة في دعمهم وكرروا تبرعاتهم.

أما الفئة الأكثر تميزاً فهي المتبرعون المستثمرون، حيث يُعد هذا الرقم مرتفعاً بنسبة (16.0%) ويشير إلى وجود قاعدة ثابتة من الداعمين الذين يثقون في الجمعية ويعتبرونها خياراً دائماً للعبء. كما أن (9.3%) من المتبرعين ساهموا بأكثر من 5 مرات، مما يدل على التزامهم العالي بدعم الجمعية على المدى الطويل.

المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب أفضل طرق التبرع لديهم

أفضل طرق التبرع لدى الداعمين والمتبرعين	التكرار	%
مكاتب جمعية زمزم	418	63.0%
التحويل البنكي	260	39.2%
متجر زمزم الإلكتروني	174	26.2%
رسالة SMS	58	8.7%
الاستقطاع الشهري	26	3.9%
تحرير شيك بنكي	10	1.5%



من خلال الرسم البياني أعلاه نجد أن هناك اعتمادًا قويًا على التبرع المباشر، مع تزايد الاعتماد على الوسائل الرقمية، مما يفتح المجال أمام الجمعية لتعزيز التحول الرقمي وتوسيع استخدام الحلول الإلكترونية لزيادة كفاءة واستدامة عمليات التبرع، حيث تعكس هذه النتائج التنوع في طرق التبرع التي يعتمد عليها الداعمون والمتبرعون لجمعية زمزم، مما يعكس نجاح الجمعية في توفير قنوات متعددة تناسب مختلف الفئات، حيث إن (63.0%) من المتبرعين يفضلون التبرع عبر مكاتب الجمعية، مما يدل على قوة العلاقة المباشرة بين الجمعية والمتبرعين، حيث يشعرون براحة وثقة عند تقديم التبرعات بشكل شخصي، هذه النسبة تعكس أيضًا أهمية تعزيز تجربة التبرع داخل المكاتب وتقديم خدمات متميزة لجذب المزيد من المتبرعين.

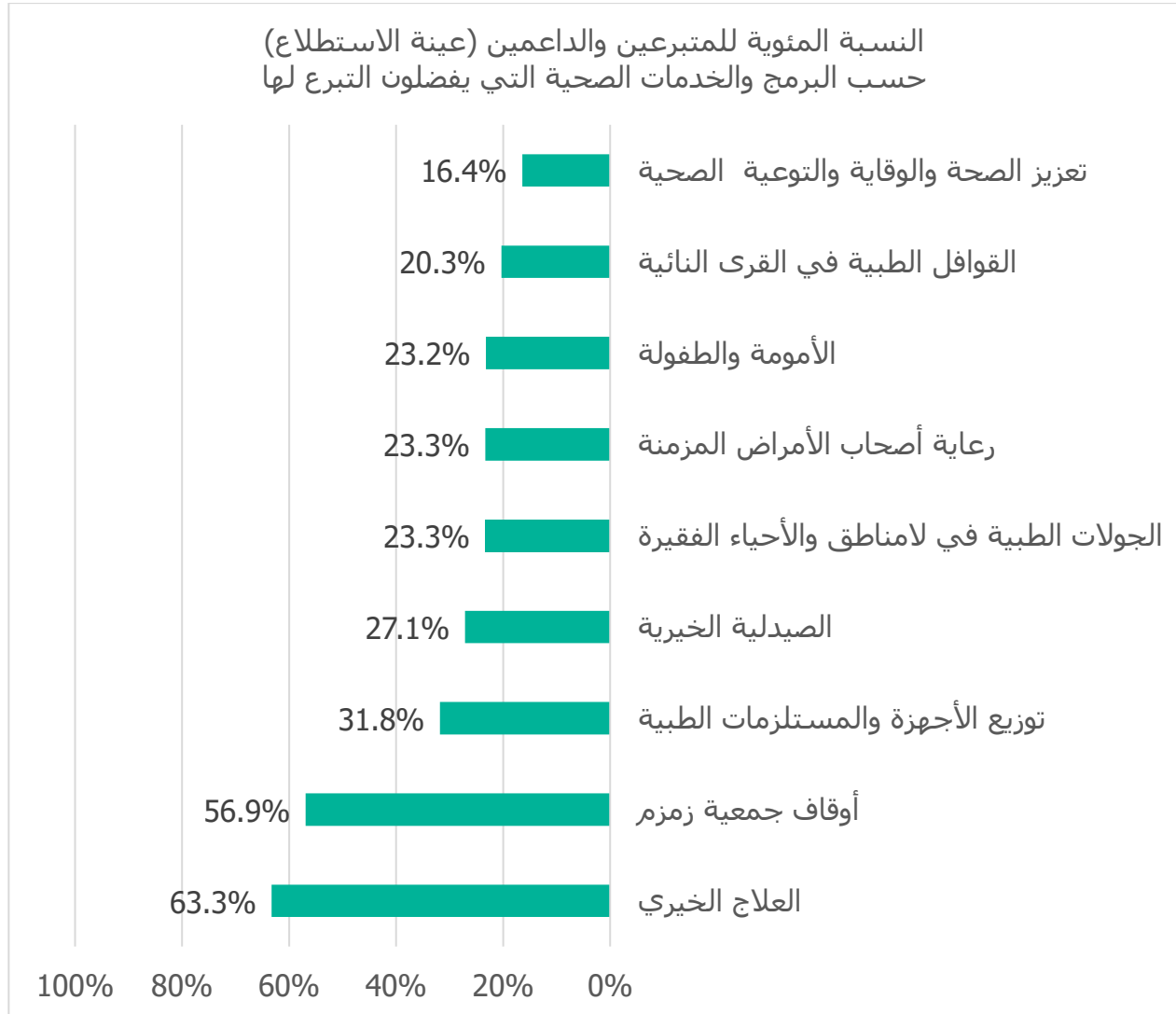
كما أن (39.2%) من المتبرعين يفضلون التحويل البنكي، مما يشير إلى الاعتماد الكبير على الطرق الرقمية في تقديم التبرعات، وهو ما يعكس ثقة المتبرعين في القنوات الإلكترونية.

ويلاحظ أن (26.2%) من المتبرعين يستخدمون متجر زمزم الإلكتروني، مما يعكس نجاح الجمعية في توظيف الحلول الرقمية الحديثة لتسهيل عملية التبرع، وهو مجال يمكن تعزيزه من خلال حملات تسويقية تشجع على التبرع عبر المنصة الإلكترونية.

أما رسائل SMS (8.7%) والاستقطاع الشهري (3.9%) وتحرير شيك بنكي (1.5%)، فهي تمثل نسبة أقل، ولكنها تبرز الحاجة إلى تطوير استراتيجيات لزيادة استخدام هذه الطرق، خصوصًا الاستقطاع الشهري الذي يساهم في تحقيق استدامة مالية للجمعية.

المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب البرامج والخدمات الصحية التي يفضلون التبرع لها

البرامج والخدمات الصحية التي يفضل المتبرعون والداعمون التبرع لها	التكرار	%
العلاج الخيري	420	63.3%
أوقاف جمعية زمزم	378	56.9%
توزيع الأجهزة والمستلزمات الطبية	211	31.8%
الصيدلية الخيرية	180	27.1%
الجولات الطبية في المناطق والأحياء الفقيرة	155	23.3%
رعاية أصحاب الأمراض المزمنة	155	23.3%
الأمومة والطفولة	154	23.2%
القوافل الطبية في القرى النائية	135	20.3%
تعزيز الصحة والوقاية والتوعية الصحية	109	16.4%

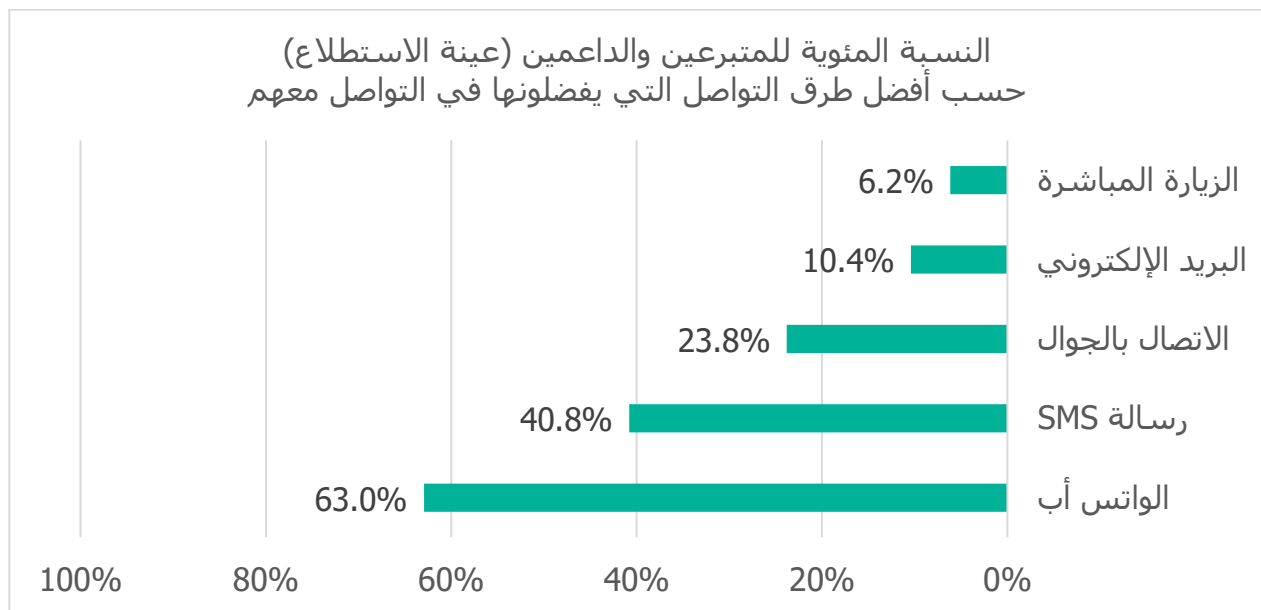


يتضح من الرسم البياني أعلاه بأن نتائج الاستطلاع تبرز اهتمام المتبرعين والداعمين بتنوع البرامج والخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم، مما يدل على وعيهم بأهمية تقديم الدعم لمختلف الفئات المحتاجة، إن تنوع اهتمامات المتبرعين وتفاعلهم مع مختلف برامج الجمعية يوفر فرصة لتعزيز الجهود التسويقية والتركيز على استدامة البرامج ذات الإقبال العالي، مع العمل على رفع الوعي بأهمية البرامج الأقل دعمًا لضمان شمولية التأثير الصحي للجمعية، وذلك يتضح من البرامج التالية: جاء العلاج الخيري في المرتبة الأولى بنسبة (63.3%)، مما يبرز إيمان المتبرعين بالدور الإنساني للجمعية في تقديم الرعاية الطبية للفئات الأكثر احتياجًا، وهو ما يعكس الأولوية الكبرى التي يضعها المجتمع لعلاج المرضى غير القادرين، يلي ذلك أوقاف جمعية زمزم بنسبة (56.9%)، مما يشير إلى وعي المتبرعين بأهمية الوقف كأداة لضمان استدامة المالية للجمعية، وهو مؤشر إيجابي يعزز توجه الجمعية نحو استدامة مواردها، كما أن (31.8%) من المتبرعين يفضلون دعم توزيع الأجهزة والمستلزمات الطبية، مما يعكس إدراكهم لأهمية توفير الأدوات الطبية لرفع جودة الرعاية الصحية المقدمة، أما الصيدلية الخيرية (27.1%)، والجولات الطبية في المناطق الفقيرة (23.3%)، ورعاية أصحاب الأمراض المزمنة (23.3%)، والأمومة والطفولة (23.3%)، فتمثل مجالات تحظى باهتمام جيد

من المتبرعين، ما يدل على وعيهم بضرورة دعم الفئات الأكثر ضعفاً في المجتمع، وفيما يخص القوافل الطبية في القرى النائية (20.3%) وتعزيز الصحة والوقاية والتوعية الصحية (16.4%)، فهي مجالات تستحق مزيداً من الترويج لزيادة الإقبال عليها، نظراً لدورها في الوقاية وتحسين الصحة العامة.

المتبرعون والداعمون (عينة الاستطلاع) حسب أفضل طرق التواصل التي يفضلونها للتواصل معهم

أفضل طرق التواصل التي يفضلها المتبرعون والداعمون في التواصل معهم	التكرار	%
الواتس أب	418	63.0%
رسالة SMS	271	40.8%
الاتصال بالجوال	158	23.8%
البريد الإلكتروني	69	10.4%
الزيارة المباشرة	41	6.2%



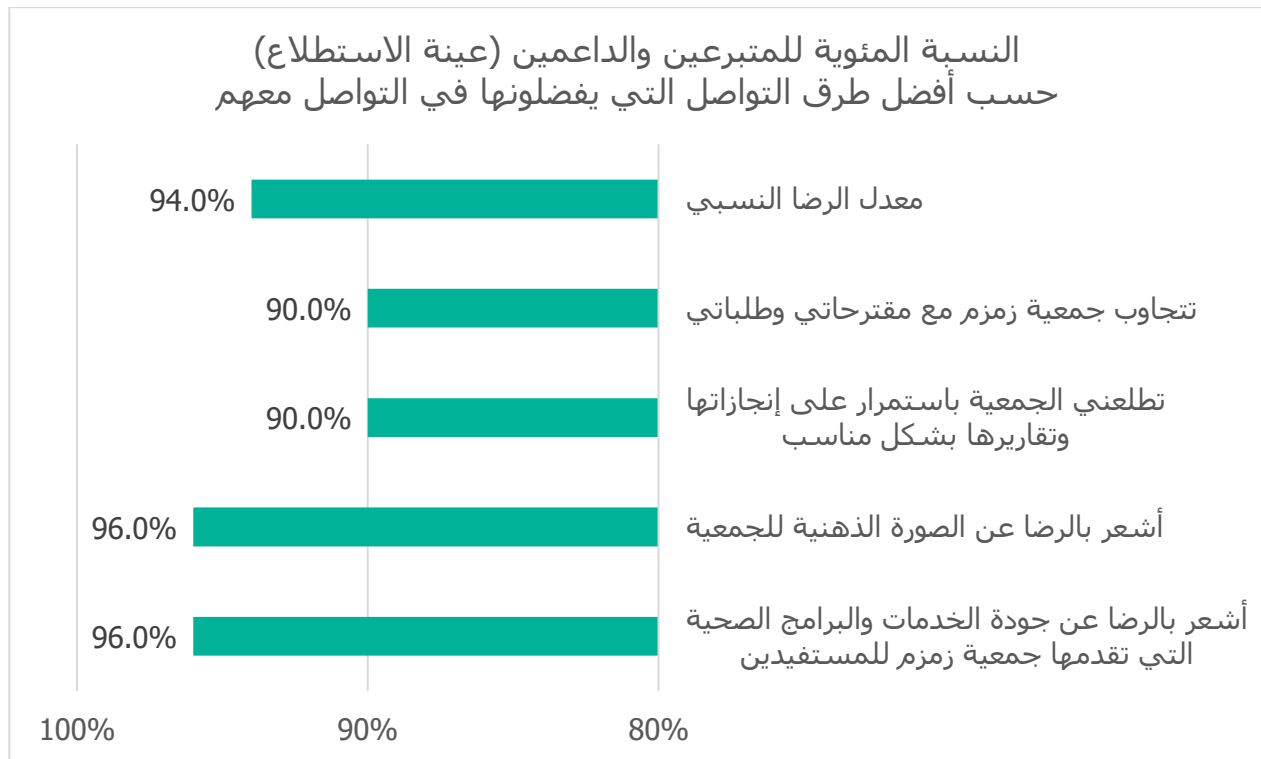
الرسم البياني أعلاه يعكس فهماً عميقاً لاحتياجات المتبرعين والداعمين فيما يخص طرق التواصل معهم، مما يساعد جمعية زمزم على تحسين استراتيجياتها في بناء علاقات أقوى من خلال تفضيل المتبرعين لوسائل الاتصال السريعة والرقمية، مما يشير إلى ضرورة تركيز الجمعية على تطوير استراتيجيات تواصل عبر الواتس أب ورسائل SMS، مع تحسين جودة التواصل الهاتفية والبريد الإلكتروني لضمان تفاعل أوسع وتحقيق أكبر تأثير في دعم أنشطة الجمعية، حيث يُظهر أن (63.0%) من المتبرعين يفضلون التواصل عبر الواتس أب، مما يعكس أهمية القنوات الرقمية الحديثة في الوصول إلى المتبرعين بسرعة وسهولة، وهو مؤشر على ضرورة تعزيز هذه الوسيلة من خلال توفير محتوى تفاعلي وحملات مخصصة لزيادة التفاعل والاستجابة، كما أن (40.8%) من المتبرعين يفضلون رسائل SMS، مما يدل على فعالية الرسائل النصية القصيرة في إيصال المعلومات المهمة،

خصوصًا للمبادرات العاجلة وحملات التبرع السريعة، أما الاتصال الهاتفي المباشر (23.8%)، فهو خيار مفضل لدى نسبة جيدة من المتبرعين، مما يشير إلى أهمية التواصل الشخصي في بناء الثقة وتعزيز العلاقة بين الجمعية والداعمين، وفي المقابل نجد أن (10.4%) يفضلون البريد الإلكتروني، وهي نسبة يمكن تحسينها عبر تقديم محتوى أكثر تخصيصًا مثل نشرات الأخبار والتحديثات التفصيلية حول أثر التبرعات، وأما الزيارة المباشرة (6.2%)، رغم أنها الأقل استخدامًا، إلا أنها تبقى وسيلة قيمة لتعزيز التواصل المباشر مع المتبرعين المهتمين بالمشاركة الفعلية في أنشطة الجمع.

القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور مستويات الرضا للمتبرعين والداعمين عن تجربتهم في التبرع لزمزم)

تضمنت استبانة استطلاع قياس رضا المتبرعين والداعمين في محور الرضا (4) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رضاهم، من خلال طرح أسئلة وعبارات لمعرفة مستويات رضاهم عن تجربتهم في التبرع لزمزم، وكانت النتائج كالتالي:

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راض إطلاقاً		غير راض		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
%	النكار		النسبي	الرقمي	%	النكار	%	النكار	%	النكار	%	النكار	%	النكار	
100%	664	0.454	96.0%	4.8	0.0%	0	0.3%	2	2.0%	13	13.4%	89	84.3%	560	أشعر بالرضا عن جودة الخدمات والبرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للمستفيدين
100%	664	0.835	90.0%	4.5	0.9%	6	2.1%	14	10.5%	70	17.0%	113	69.4%	461	تطلعني الجمعية باستمرار على إنجازاتها وتقاريرها بشكل مناسب
100%	664	0.786	90.0%	4.5	0.2%	1	0.2%	1	17.0%	113	13.6%	90	69.1%	459	تتجاوب جمعية زمزم مع مقترحاتي وطلباتي
100%	664	0.487	96.0%	4.8	0.0%	0	0.2%	1	2.6%	17	17.3%	115	80.0%	531	أشعر بالرضا عن الصورة الذهنية للجمعية
4.7															المتوسط الحسابي الرقمي
94.0%															المتوسط الحسابي النسبي
0.641															متوسط الانحراف المعياري



يعكس الرسم البياني أعلاه أن قياس رضا المتبرعين والداعمين لجمعية زمزم نتائج إيجابية ، حيث أظهر المتوسط الحسابي الرقمي (٤,٧) والمعدل النسبي للرضا (٩٤,٠٪) ، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا العام وتقديرًا مرتفعًا للأداء العام للجمعية، مما يؤكد ثقة المتبرعين في خدماتها، أما الانحراف المعياري (٠,٦٤١) ، فيدل على استقرار الآراء وتقارب وجهات النظر، مما يعزز مصداقية الاستطلاع ويدل على توافق واسع بين المشاركين حول جودة الخدمات والتواصل الفعال للجمعية حيث جاءت مفردتي (أشعر بالرضا عن جودة الخدمات والبرامج الصحية التي تقدمها جمعية زمزم للمستفيدين) و (أشعر بالرضا عن الصورة الذهنية للجمعية) بنسبة (٩٦,٠٪) على التوالي، هذه النسبة تعكس نجاح الجمعية في تقديم برامج صحية تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق الأثر المتوقع، وهو ما يعكس بدوره التزام الجمعية بمعايير الجودة في تقديم الخدمات الصحية، كما أن الصورة الذهنية الإيجابية التي تحتفظ بها الجمعية في أذهان المتبرعين تدل على مصداقيتها وسمعتها القوية، مما يجعلها خيارًا موثوقًا لدعم الأعمال الخيرية الصحية فيها.

أما فيما يخص مفردتي (تطلعني الجمعية باستمرار على إنجازاتها وتقاريرها بشكل مناسب) و (تتجاوب جمعية زمزم مع مقترحاتي وطلباتي) بنسبة (٩٠,٠٪) وهذه النسبة تظهر مستوى عالي من الثقة والتفاعل الإيجابي بين الجمعية والمتبرعين وتعكس مدى نجاح الجمعية في بناء جسور تواصل فعالة مع داعميها، حيث يشعر المتبرعون بأنهم على اطلاع مستمر حول إنجازات الجمعية وتقاريرها، مما يعزز الشفافية ويؤكد التزام زمزم بمشاركة تطورات أعمالها مع المتبرعين، مما يمنحهم شعورًا بالاطمئنان إلى أن تبرعاتهم تُوظف بشكل صحيح وتحقق أثرًا ملموسًا، وفي السياق ذاته، فإن رضا المتبرعين عن استجابة الجمعية لمقترحاتهم وطلباتهم بنفس النسبة يشير إلى أن زمزم لا تكتفي فقط بجمع التبرعات، بل تولي أهمية كبيرة لمشاركة المتبرعين في تطوير وتحسين خدماتها، وهذا يعكس أيضًا توجهًا مؤسسيًا نحو إشراك الداعمين في عملية صنع القرار وتعزيز روح الشراكة، مما يخلق بيئة من الثقة والتفاعل المستمر بين الجمعية ومجتمعها الداعم، وهذا دليل على أن

المتبرعين لا يرون أنفسهم مجرد مساهمين ماليين، بل شركاء في تحقيق رؤية الجمعية وأهدافها، مما يعزز استدامة علاقتهم بها ويدفعهم إلى استمرار دعمها بفاعلية في المستقبل.

**من خلال سؤال المتبرعين والداعمين المشاركين في هذا الاستطلاع
ما أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين من وجهة
نظرك؟**
كانت إفادتهم كالتالي:

١. تعزيز الشفافية والثقة مع المتبرعين والداعمين من خلال التواصل المستمر حول أثر التبرعات ومشاريع الجمعية.
٢. تعزيز التفاعل الرقمي من خلال الحضور لزمزم في منصات التواصل الاجتماعي، ونشر المحتوى التوعوي والترويجي بشكل مستمر.
٣. المشاركة المجتمعية الفاعلة عبر التواجد في الفعاليات العامة والمبادرات الخيرية لزيادة الوعي وكسب ثقة الداعمين.
٤. توظيف الإعلام والتسويق من خلال الإعلانات الرقمية، والمحتوى البصري الجذاب، والتواصل المباشر لإبراز أثر المبادرات وتعزيز التبرعات.

**من خلال سؤال المتبرعين والداعمين المشاركين في هذا الاستطلاع
ما أبرز المبادرات التي ترغب أن تنفذها الجمعية في الفترة القادمة؟**
كانت إفادتهم كالتالي:

١. تقديم العلاج المجاني للمرضى المحتاجين (الأمراض المزمنة، مرضى السكري، ومرضى غسيل الكلى).
٢. توفير الأدوية والمستلزمات الطبية الأساسية (الأطراف الصناعية، الكراسي المتحركة، وغيرها).
٣. دعم الحالات الأكثر احتياجًا من المقيمين وكبار السن.
٤. تنظيم برامج علاجية متخصصة مثل علاج الأسنان والمفاصل.
٥. تنظيم الجولات الطبية والقوافل الصحية في المناطق والأحياء الفقيرة والقرى النائية.
٦. تعزيز الخدمات الصحية الميدانية من خلال حملات متنقلة تقدم الفحوصات الطبية والأدوية والرعاية التخصصية.
٧. تنفيذ مبادرات توعوية حول الأمراض المزمنة وأهمية الكشف المبكر.
٨. تطوير الأوقاف والتوسع فيها لضمان ديمومة العلاج الخيري والرعاية الطبية.
٩. تكثيف الحملات الإعلانية والتسويقية لتعريف المجتمع بخدمات الجمعية وتحفيز المتبرعين على دعم البرامج الصحية.
١٠. إنشاء منصات تفاعلية في المولات والتجمعات العامة لنشر الوعي حول مبادرات الجمعية وتشجيع التبرع المباشر.
١١. تطوير تطبيق إلكتروني يسهل التبرع، متابعة الحالات، وإجراء الاستطلاعات الميدانية لضمان تحسين الخدمات الصحية.

سادساً: التوصيات

بناءً على نتائج استطلاع قياس رضا المتبرعين والداعمين لعام 2024، ومع تحليل آراء المشاركين حول تجربتهم في التبرع لزمزم، برزت مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز التبرع وتحفيزهم وتشجيعهم، على الاستمرار، وتحسين آليات الدعم، وقد أظهرت النتائج مستويات مرتفعة من الرضا في عدة جوانب، مما يعكس نجاح الجمعية في توفير تجربة إيجابية، فيما كشفت بعض المجالات الأخرى عن فرص للتطوير، مما يستدعي العمل على تحسينها لضمان تجربة تطوعية أكثر تكاملاً وتأثيراً. وفيما يلي أهم التوصيات المستخلصة من نتائج الاستطلاع:

١. تحفيز التبرعات المتكررة عبر حملات توعوية لتعزيز الاستدامة المالية وتوسيع قاعدة المتبرعين.
٢. تطوير برامج الاستقطاع الشهري لاستقطاب الداعمين المستمرين.
٣. توسيع وتطوير الأوقاف لدعم التمويل طويل الأجل.
٤. تطوير طرق التبرع وتسهيل الإجراءات عبر تحسين متجر زمزم الإلكتروني وتوفير خيارات دفع سهلة ومتعددة.
٥. إطلاق حملات ترويجية للتحويل البنكي باعتباره أحد أهم وسائل التبرع.
٦. توسيع مكاتب الجمعية لتسهيل عملية التبرع المباشر وتعزيز وصول المتبرعين إليها.
٧. تحسين التواصل مع المتبرعين وتعزيز الشفافية من خلال استخدام الوسائل التي يفضلون التوصل بها معهم.
٨. إرسال تحديثات دورية عن المشاريع والتبرعات، وتطوير نظام إشعارات ذكية لإبلاغ المتبرعين بتقدم المشاريع المدعومة، مما يعزز ولاءهم واستمرار دعمهم.
٩. نشر تقارير تفصيلية وقصص نجاح المستفيدين لزيادة ثقة المتبرعين.
١٠. توجيه التبرعات نحو البرامج الأكثر طلباً من خلال تعزيز تمويل برامج العلاج الخيري وأوقاف الجمعية، نظراً للإقبال الكبير عليها.
١١. دعم توزيع الأجهزة والمستلزمات الطبية والصيدلانية الخيرية.
١٢. تكثيف برامج التوعية الصحية التي تشمل رعاية أصحاب الأمراض المزمنة والجولات الطبية في الأحياء الفقيرة.
١٣. تعزيز الحملات التسويقية والإعلانية عبر تكثيف الإعلانات الرقمية والرسائل النصية لتوعية المجتمع بأهمية التبرع.
١٤. استهداف رجال وسيدات الأعمال بشكل مباشر لحثهم على دعم المشاريع الصحية.
١٥. تفعيل برامج الشراكات مع المؤسسات لتعزيز الاستدامة المالية.

سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

معاً للحياة
Together for life

زمزم
zmzm

استطلاع قياس رضا المتبرعين والداعمين لزمزم لعام 2024م

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

*1. المتبرع.

- ☐ فرد
- ☐ سيدة أعمال / رجل أعمال
- ☐ جهة/ مؤسسة مانحة

*2. عدد مرات التبرع.

- ☐ مرة واحدة
- ☐ 2 - 5 مرات
- ☐ أكثر من 5 مرات
- ☐ أتبرع بشكل مستمر

*3. أفضل التبرع لزمزم عن طريق.

- ☐ 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

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تطلعني الجمعية باستمرار على إنجازاتها وتقاريرها بشكل مناسب.*7

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تتجاوب جمعية زمزم مع مقترحاتي وطلباتي.*8

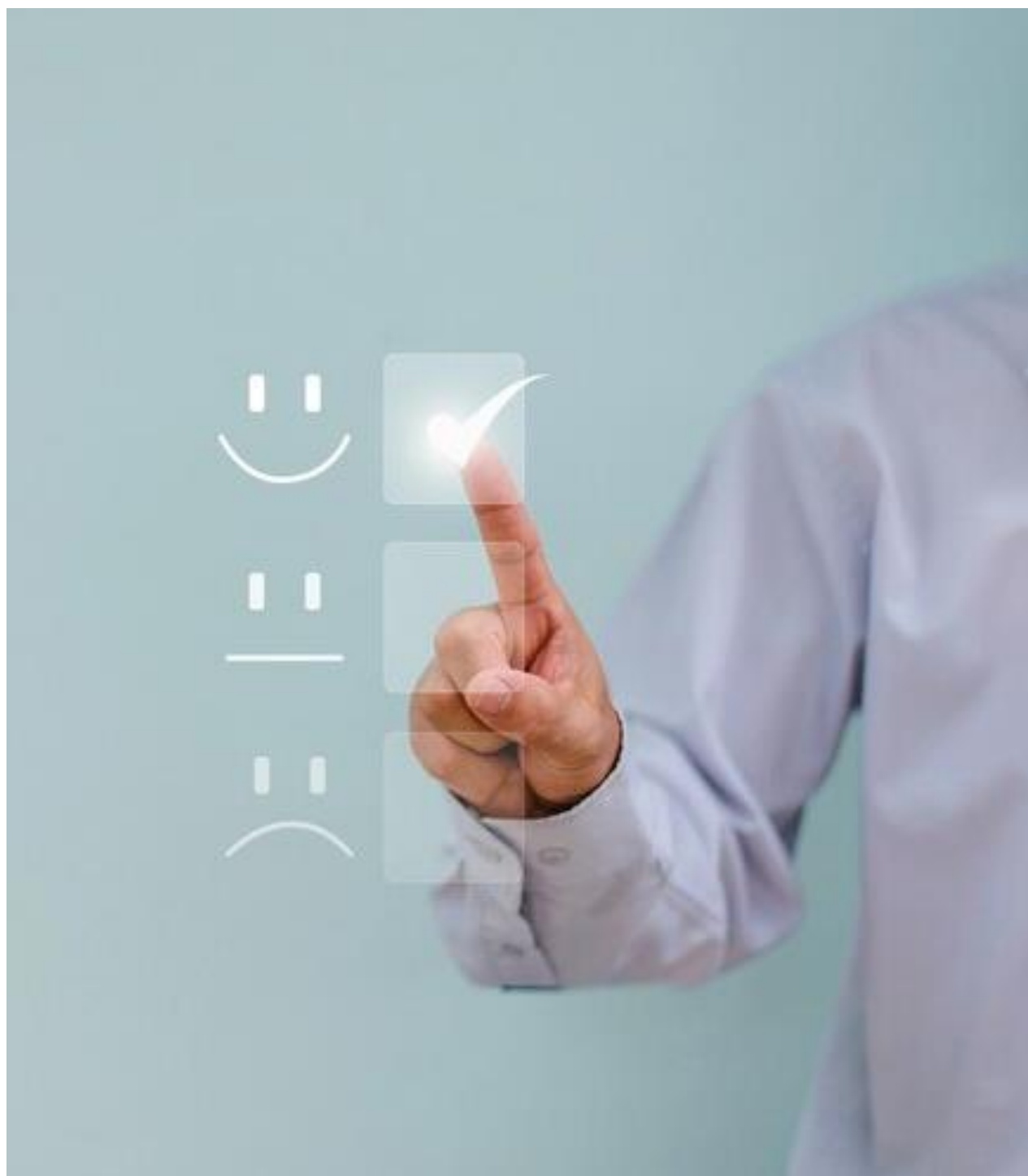
غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

أشعر بالرضا عن الصورة الذهنية للجمعية.*9

غير راضٍ مطلقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

ما أبرز احتياجات الجمعية لتطوير منظومة التعامل مع الداعمين والمتبرعين من وجهة نظرك؟*10

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



تقرير استطلاع قياس رضا
أفراد المجتمع
لعام 2024



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

١٤٠	أولاً: مقدمة
١٤٠	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
١٤١	ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع
١٤١	مشكلة الاستطلاع
١٤١	أهداف الاستطلاع
١٤١	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
١٤١	منهجية الاستطلاع
١٤١	مجتمع الاستطلاع والعينة
١٤١	أداة الاستطلاع
١٤١	الإجراءات التنفيذية
١٤٢	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
١٤٢	خامساً: نتائج الاستطلاع
١٤٢	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
١٤٢	التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)
١٤٣	قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
١٤٣	جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا
١٤٤	الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
١٤٤	جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية
١٤٤	معامل ألفا كرونباخ
١٤٥	جدول معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة
١٤٥	القسم الثاني: نتائج (البيانات الديمغرافية)
١٤٥	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب المنطقة الإدارية
١٤٦	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الجنس
١٤٧	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير المستوى التعليمي
١٤٨	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب العمر
١٤٩	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير القطاع الوظيفي
١٥٠	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب معرفتهم ببرامج وأنشطة زمزم
١٥٠	أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الوسيلة التي يتعرفون من خلالها على أخبار وأنشطة جمعية زمزم
١٥٢	القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور رأي ورضا أفراد المجتمع عن زمزم)
١٥٤	سادساً: التوصيات
١٥٥	سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

أولاً: مقدمة

لا يُعد قياس رضا أفراد المجتمع خطوة تقليدية أو إجراءً اعتيادياً، بل هو نافذة شفافة تُمكن المنظمة من استكشاف صورتها الحقيقية كما يراها المجتمع. إن هذه العملية تُمثل أداة حيوية تُسهم في التعرف على الصورة الذهنية عن المنظمة في محيطها الاجتماعي سواء كان إيجابياً يعزز من مكانتها، أو سلبياً يستدعي إعادة النظر في استراتيجياتها، ومن خلال هذا القياس تتمكن المنظمات من التعرف بعمق على نقاط قوتها التي تستحق الاستثمار ونقاط ضعفها التي تتطلب معالجة فورية، كما يُعد ذلك مفتاحاً لاتخاذ قرارات قائمة على بيانات دقيقة، تُفضي إلى تحسين الأداء المؤسسي بشكل مستدام مما يرسخ التأثير الإيجابي للمنظمة ويُعزز من نموها في الأمد الطويل.

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 نماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM ونموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة المعنية لمضمون عبارات محاور استبانة رأي أفراد المجتمع لعام 2024.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

أعلى مشاركة في الاستطلاع
كانت من منطقة مكة المكرمة
بنسبة
[86.0%]

بلغت نسبة أعلى مفردتين في
محور رأي ورضا أفراد المجتمع
(أشجع الناس على الاستفادة
من خدمات الجمعية) و (أشجع
الناس على التبرع لجمعية زمزم)
نسبة **[92.0%]**

بلغ معدل الرضا النسبي لمحور
رأي ورضا أفراد المجتمع
[88.0%]

أعلى مشاركة كانت في القطاع
الحكومي بنسبة **[38.0%]**
يليه القطاع الخاص **[34.6%]**

المستوى التعليمي للمشاركين
من حملة درجة البكالوريوس
كانت
[45.0%]

نسبة الإناث المشاركات في
الاستطلاع كانت
[60.8%]

حققت الوسيلة (الأهل
والأصدقاء) التي يتعرفوا
المشاركون فيها على برامج
وأنشطة زمزم نسبة
[33.0%]

نسبة معرفة المشاركين ببرامج
وأنشطة زمزم معرفة (ممتازة
ومتوسطة) كانت
[74.8%]

ثالثاً: الإطار العام للاستطلاع

مشكلة الاستطلاع

تتحدد 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 2024، حيث تم استطلاع رأي عينة من أفراد المجتمع حول مختلف جوانب مختلف الجوانب المتعلقة بزمزم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (584) فرد (ذكور/إناث)، وقد تم طرح سؤال عن الاهتمام بمتابعة أخبار وأنشطة زمزم حيث تم استبعاد (118) من الذين لس لديهم اهتمام بها وتم قياس مستويات الرضا على أفراد المجتمع المتبقين من العينة وعددهم (466) 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:

١. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
٢. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
٣. 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 إدارة الشراكات.
١٠. تنفيذ ورشة عمل مع الإدارة المعنية بما يخدم استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الاستطلاع.

الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال الربع الأول لعام 2025.

خامساً: نتائج الاستطلاع

استناداً إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، تم تصنيف البيانات وتحليلها ضمن ثلاثة محاور رئيسية، مما يتيح فهماً شاملاً وموضوعياً لآراء المشاركين من أفراد المجتمع.

القسم الأول يتناول تحكيم أداة الاستطلاع من خلال مجموعة من الاختبارات التي تضمن موثوقيتها ودقتها، حيث شملت الصدق الظاهري الذي تم تقييمه عبر تحكيم الخبراء، وقياس صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى الصدق البنائي الذي يعكس قدرة الأداة على قياس المفهوم المستهدف بشكل متسق، كما تم قياس ارتباط محور الاستبانة بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ لتقييم الثبات الداخلي للاستبانة وموثوقية نتائجها.

أما القسم الثاني فيتناول نتائج البيانات الديمغرافية والأساسية للمشاركين، والتي تتيح فهماً أعمق للخصائص العامة للعينة المستهدفة وتأثيرها على نتائج الاستطلاع.

وأخيراً القسم الثالث الذي تناول نتائج محور الرضا، حيث تم تحليل استجابات المشاركين لمعرفة مستوى رأيهم ورضاهم، مما يوفر تصوراً دقيقاً حول تقييمهم للعوامل التي تمت دراستها في هذا الاستطلاع، مما يساهم في الوصول إلى رؤى معمقة تدعم الغاية المرجوة من هذا الاستطلاع، وذلك من خلال تحليل البيانات المستخلصة من المشاركين لأفراد المجتمع، حيث تم تفسيرها بطريقة منهجية تعكس رؤاهم وتوجهاتهم حول الصورة الذهنية لزمزم.

القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها) التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)

حرصاً على ضمان الصدق الظاهري ودقة أداة الدراسة (استبانة الاستطلاع) في قياس أهداف البحث، تم عرض الاستبانة، التي تتألف من (7) أسئلة أساسية ومحور الرضا المكوّن من (8) مفردات، على نخبة من المحكمين المتخصصين، شملوا مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي ومدير الإدارة المعنية بالعلاقات العامة، حيث طلب منهم تقييم مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، حيث تم مراجعتها من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بمحور الاستطلاع، وسلامتها اللغوية، وكما تم منحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول أي تعديلات أو إضافات مقترحة لتعزيز دقة الأداة وفعاليتها، وبعد استلام الملاحظات والتوصيات، أجريت التعديلات اللازمة على الاستبانة، مما ساهم في تحسين جودتها وتعزيز موثوقيتها، وبذلك، أصبحت الاستبانة أكثر تكاملاً ودقة، مما يضمن قدرتها على قياس المحور المستهدف بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

يهدف هذا التحليل إلى التحقق من اتساق وموثوقية الاستبانة في لمعرفة رأي ورضا أفراد المجتمع عن جمعية زمزم، وذلك من خلال دراسة معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور الرضا، ولضمان دقة الأداة البحثية وصدق الاتساق الداخلي لها، ويهدف هذا الإجراء إلى التحقق من توافق العبارات مع محور الرضا، وضمان تكاملها واتساقها الداخلي، مما يعزز من موثوقية الأداة البحثية، ويؤكد قدرتها على تحقيق الغرض المرجو منها بدقة، حيث يساهم هذا النهج في تحسين جودة البيانات المستخلصة، مما يضمن انسجام عناصر الاستبانة وتحقيق نتائج بحثية دقيقة وموثوقة، وقد تم اختبار عينة استطلاعية من أفراد المجتمع من خارج العينة الأساسية للاستطلاع، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة، مما مكن من قياس مدى ترابط العبارات مع الهدف العام للاستبانة ومدى انسجامها الداخلي، حيث يوضح الجدول التالي نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون، مما يعكس مدى تماسك العبارات مع المحور الذي تنتمي إليه، ويؤكد دقة الأداة في تحقيق أهداف الاستطلاع.

جدول: معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحور الرضا

معامل الارتباط	المفردة محور الرضا
0.960**	تقدم جمعية زمزم خدمات وبرامج ذات أثر واضح على المستفيدين
0.949**	تحظى جمعية زمزم بثقة المجتمع وسمعة طيبة
0.928**	تُعرف الجمعية بخدماتها وبرامجها في وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي
0.956**	أرى أن جمعية زمزم من الجمعيات الخيرية الرائدة في المملكة العربية السعودية في مجالها
0.971**	أجد أن جمعية زمزم جهة مناسبة وموثوقة لأتبرع لها
0.950**	تقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية بشفاافية وعدالة
0.971**	أشجع الناس على الاستفادة من خدمات الجمعية
0.944**	أشجع الناس على التبرع لجمعية زمزم

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ***

يكشف الجدول أعلاه عن مستوى الاتساق الداخلي لاستبانة لمعرفة رأي وقياس رضا أفراد المجتمع تجاه جمعية زمزم، حيث تعكس معاملات ارتباط بيرسون المرتفعة دلالة إحصائية قوية عند مستوى (0.01)، مما يؤكد وجود ترابط وثيق بين العبارات المختلفة والدرجة الكلية لمحور الرضا، وبشير ذلك إلى أن العبارات ليست مجرد أسئلة منفصلة، بل تعمل معاً لقياس بُعد موحد يعكس نظرة المشاركين تجاه الجمعية، مما يمنح الأداة البحثية موثوقية عالية في تقديم بيانات دقيقة وقابلة للاعتماد عليها، حيث أنه كلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من (1)، كان ذلك دليلاً على ارتباط أقوى، ما يعكس اتساقاً عالياً بين إجابات المشاركين على مختلف العبارات المدرجة في الاستبانة، وأيضاً وجود نجمتين (***) بجانب قيم الارتباط يدل على دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، أي أن احتمال حدوث هذا الارتباط بالصدفة لا يتجاوز (1%)، مما يعزز موثوقية النتائج، ويدعم الاستفادة منها في تحسين استراتيجيات الجمعية، سواء في تعزيز ثقة المجتمع ببرامجها، أو في تفعيل وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي لزيادة التفاعل، أو في تطوير آليات التبرع لضمان استدامتها المالية، حيث تؤكد هذه النتائج أن استبانة معرفة رأي وقياس رضا أفراد المجتمع عن جمعية زمزم تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية والاتساق الداخلي، مما يجعلها أداة فعالة لفهم توجهاتهم، وتدعو هذه المؤشرات الجمعية

إلى البناء على نقاط القوة التي أبرزتها البيانات، مع تعزيز استراتيجيات الترويج والتواصل لضمان استمرار دعم المجتمع وثقته بها.

الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

يعد الصدق البنائي (Construct Validity) من المعايير الأساسية التي تضمن دقة الأداة البحثية في قياس المفهوم المستهدف بموضوعية، حيث يهدف إلى التأكد من أن محاور الاستبانة تتوافق مع هدفها العام وتعكس مضمونها بشكل متكامل.

في الدراسات التي تشمل محاور متعددة، يتم قياس الصدق البنائي عبر تحليل العلاقة بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يساعد على تقييم مدى التماسك الداخلي بين مكونات الأداة، وفي هذا الاستطلاع، تتكون الاستبانة من محور واحد فقط، وهو محور رضا أفراد المجتمع، الذي يشمل (8) فقرات، مما يجعل الدرجة الكلية للاستبانة متطابقة مع الدرجة الكلية لمحور الرضا. وعند قياس الصدق البنائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، بلغ الارتباط (1.000)، وهي أعلى قيمة ممكنة، مما يعكس تماسكاً مطلقاً واتساقاً داخلياً مثالياً بين عناصر الأداة البحثية، حيث يشير هذا الارتباط القوي إلى أن جميع الفقرات تعمل بتناغم لتحقيق الهدف الأساسي للاستبانة دون أي تباين في المفاهيم، كما يؤكد أنها تقيس موضوع الدراسة بفعالية، مما يعزز موثوقيتها (Reliability) واعتماديتها كأداة بحثية دقيقة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن الاستبانة تمتلك درجة عالية من الصدق البنائي، مما يجعلها أداة فعالة لجمع بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل وتفسير نتائج هذا الاستطلاع بثقة عالية.

جدول يوضح ارتباط محور الرضا بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية

م	اسم المحور	القيمة
1	الرضا	معامل الارتباط 1.000**
		الدلالة المعنوية 0.000

تشير النتائج في الجدول أعلاه أن الاستبانة تركز بالكامل على محور الرضا، حيث تم قياس اتساقه الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يعكس مدى ترابط العبارات ودقة الأداة البحثية. وقد بلغ معامل الارتباط (1.000)، مما يشير إلى ارتباط تام بين المحور والدرجة الكلية للاستبانة، وهو أمر منطقي نظراً لأن جميع الفقرات تدور حول تقييم رضا أفراد المجتمع عن جمعية زمزم، مما يعزز تكامل عناصرها واتساقها الداخلي، كما بلغت الدلالة المعنوية (Sig.) (0.000)، مما يعني أن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، أي أن هذا الارتباط لم يحدث بالصدفة، بل يعكس تماسك الاستبانة وصدقها البنائي في قياس آراء ورؤى المشاركين.

وتؤكد هذه النتائج أن الاستبانة تقيس محور الرضا بدقة وموضوعية، حيث تعكس القيمة (1.000) موثوقيتها العالية، وتثبت أن جميع العبارات تعمل بتناغم لتحقيق الهدف الاستطلاعي، مما يجعلها أداة بحثية موثوقة توفر بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل وتفسير مدى رضا المجتمع عن الجمعية بكفاءة عالية.

معامل ألفا كرونباخ

يُعد معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) أحد المقاييس الإحصائية الأساسية التي تُستخدم لتقييم الثبات الداخلي للأداة البحثية، حيث يعكس مدى اتساق العبارات في قياس نفس المفهوم أو البعد المستهدف، وتتراوح قيمته بين (0-1)، وكلما اقتربت من (1)، دلّ ذلك على ارتفاع موثوقية الأداة.

وثباتها، مما يؤكد انسجام فقرات الاستبانة وتماسكها في تحقيق الهدف البحثي بدقة، وكما يُظهر الجدول التالي، فإن ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ يعكس مدى قوة وموثوقية الأداة البحثية، مما يعزز الثقة في نتائجها ويدعم إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي واستنتاجات الدراسة.

جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الرضا	8	0.988

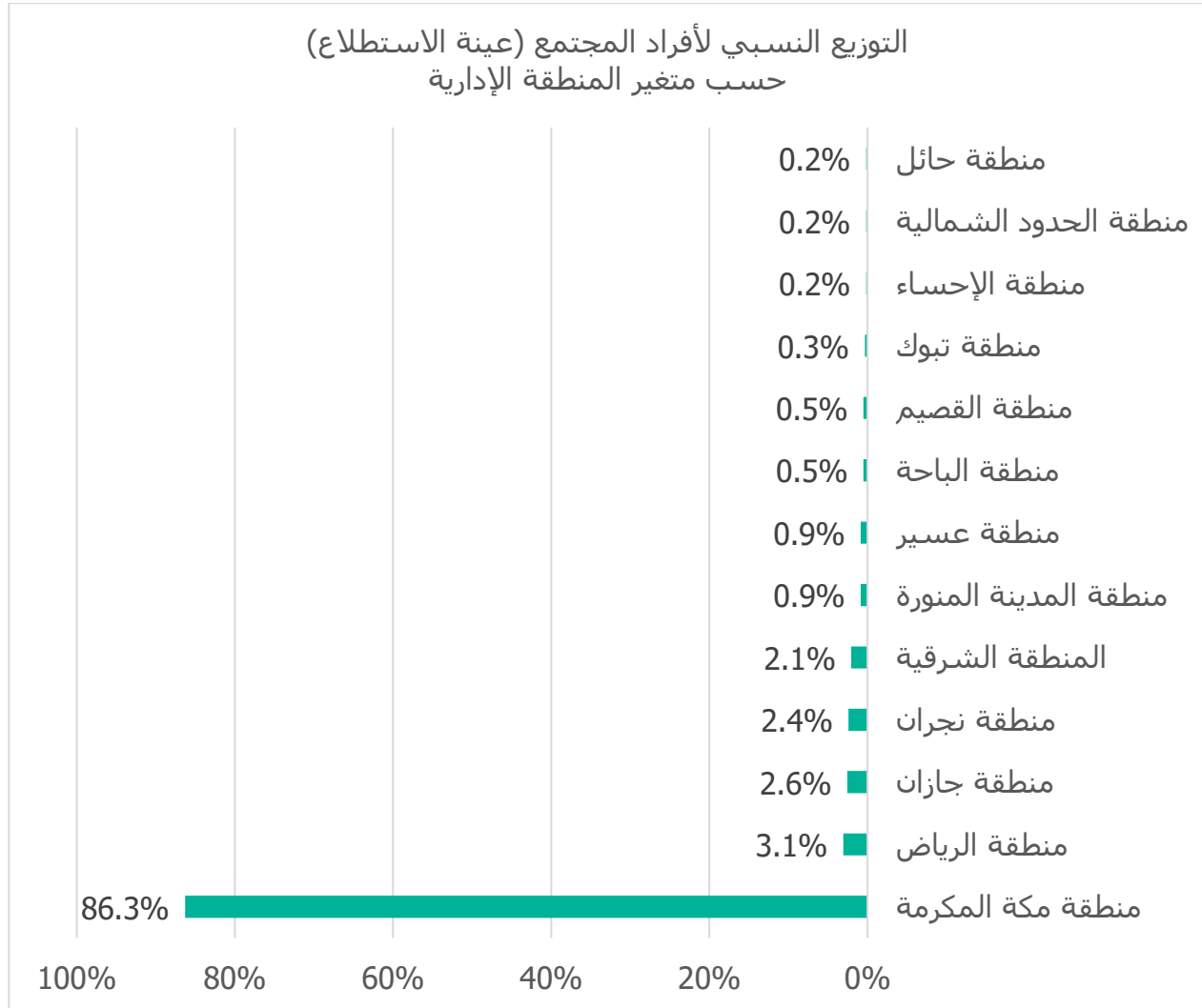
يوضح الجدول أعلاه قياس الثبات الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وهو أحد أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً لتقييم اتساق العبارات داخل المحور البحثي، يُظهر التحليل أن محور الرضا، الذي يتضمن (8) عبارات، قد سجل معامل ثبات (0.988)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي والموثوقية في معرفة رأي وقياس رضا أفراد المجتمع، وبالنظر إلى أن القيمة المثالية لمعامل ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.7) و (0.9)، فإن تحقيق الاستبانة لقيمة (0.988) يعكس درجة موثوقية استثنائية، مما يعني أن العبارات متناسقة تماماً في قياس المفهوم المستهدف دون أي تباين قد يُضعف دقة الأداة، وتؤكد هذه النتيجة أن الاستبانة تتمتع بمستوى عالٍ من مصداقية ودقة تحليل البيانات، مما يجعلها أداة موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل بيانات المشاركين من أفراد المجتمع في هذا الاستطلاع، مما يجعلها أداة بحثية قوية قادرة على إنتاج نتائج قابلة للتكرار بغض النظر عن التغيرات في العينة المستهدفة.

القسم الثاني: نتائج (البيانات الديمغرافية)

استناداً إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، ولتحقيق فهم أعمق لخصائص المشاركين، تم تحليل البيانات الأساسية للعينة المستهدفة، حيث أسهم هذا التحليل في تقديم رؤية واضحة حول توزيع المشاركين وفقاً لخصائصهم، مما يسهم في تفسير أنماط الاستجابات وفهم التوجهات العامة في الاستطلاع، كما يلي:

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب المنطقة الإدارية

المنطقة الإدارية	التكرار	%
منطقة مكة المكرمة	504	86.3%
منطقة الرياض	18	3.1%
منطقة جازان	15	2.6%
منطقة نجران	14	2.4%
المنطقة الشرقية	12	2.1%
منطقة المدينة المنورة	5	0.9%
منطقة عسير	5	0.9%
منطقة الباحة	3	0.5%
منطقة القصيم	3	0.5%
منطقة تبوك	2	0.3%
منطقة الأحساء	1	0.2%
منطقة الحدود الشمالية	1	0.2%
منطقة حائل	1	0.2%
المجموع	584	100%

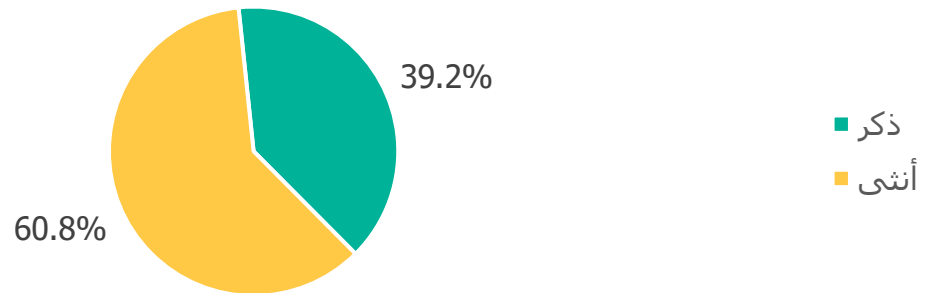


يوضح الشكل البياني أعلاه التوزيع الجغرافي للمستجيبين، حيث يتضح أن منطقة مكة المكرمة سجلت أعلى نسبة استجابة (86.3%)، مما يعكس الارتباط المباشر للجمعية ببيئتها المحلية ونطاق عملها الأساسي في المنطقة.

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	229	39.2%
أنثى	355	60.8%
المجموع	584	100%

التوزيع النسبي لأفراد المجتمع (عينة الاستطلاع)
حسب متغير الجنس

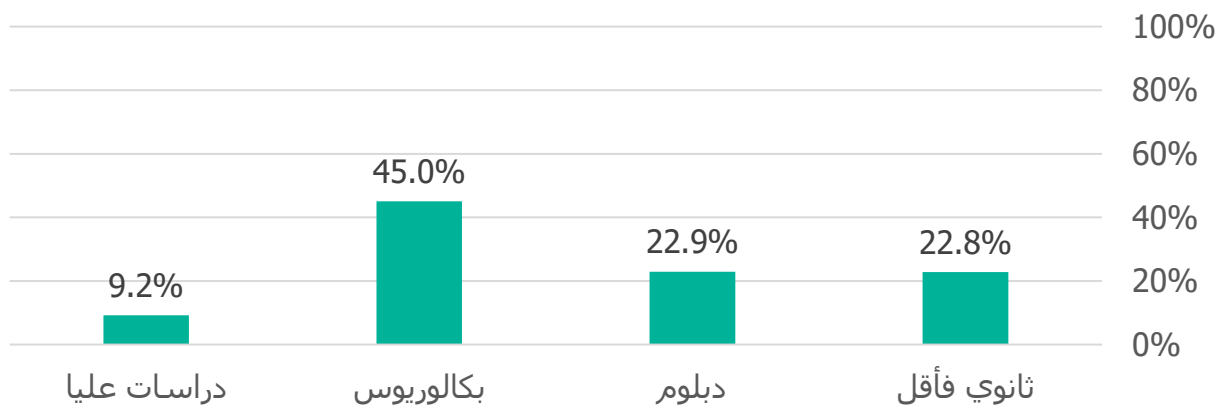


يُظهر الرسم البياني أعلاه تفاعلًا إيجابيًا من كلا الجنسين في الاستطلاع، حيث تشكل الإناث (60.8%) النسبة الأكبر، ونسبة الذكور (39.2%) هذه الأرقام تظهر اهتمامًا ووعيًا متوازنًا ومُشترَكًا بين الرجال والنساء في القضايا المطروحة، مما يعزز تنوع وجهات النظر ويثري نتائج الاستطلاع.

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	%
ثانوي فأقل	133	22.8%
دبلوم	134	22.9%
بكالوريوس	263	45.0%
دراسات عليا	54	9.2%
المجموع	584	100%

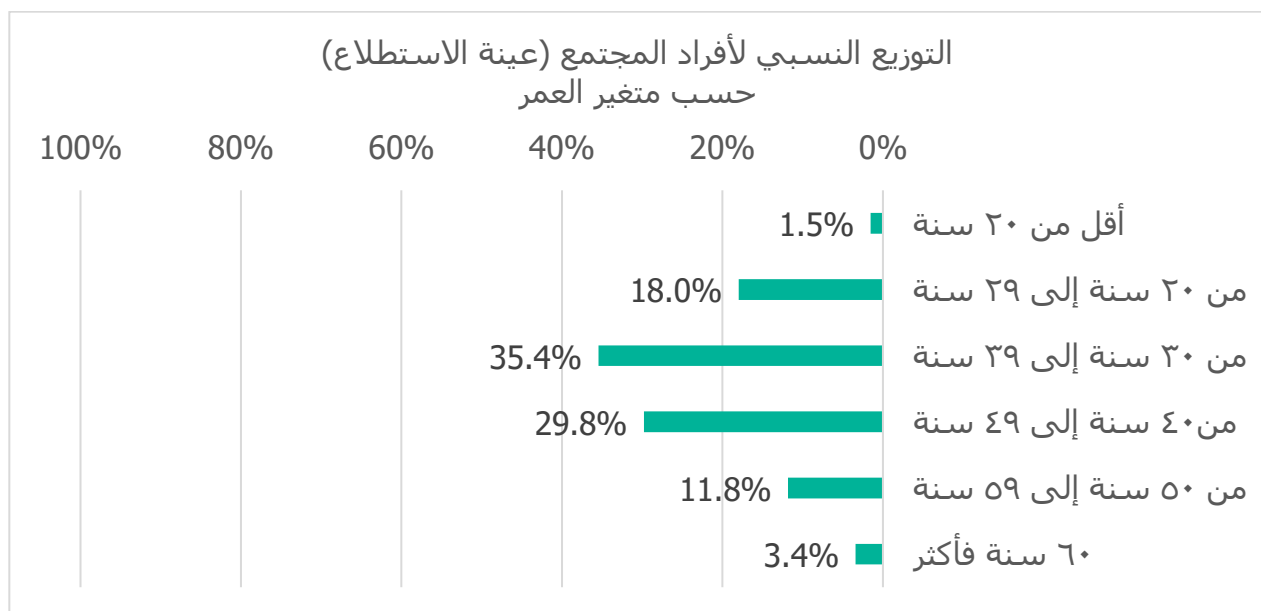
التوزيع النسبي لأفراد المجتمع (عينة الاستطلاع)
حسب متغير المستوى التعليمي



يوضح الرسم البياني أعلاه تنوع الخلفيات التعليمية للمستجيبين من عينة أفراد المجتمع، حيث يشكل حملة البكالوريوس (45.0%) وهي النسبة الأكبر، مما يشير إلى مشاركة قوية من الفئات ذات التعليم العالي، كما يُظهر التوزيع تقاربًا بين الحاصلين على الدبلوم (22.9%) والثانوي فأقل (22.8%)، مما يعكس انفتاح الاستطلاع على مختلف المستويات التعليمية، أما حملة الدراسات العليا (9.2%)، فيمثلون شريحة مهمة بتحليل القضايا بعمق، حيث يعكس هذا التوزيع مشاركة متنوعة تثرى وجهات النظر وتعزز شمولية نتائج الاستطلاع.

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب العمر

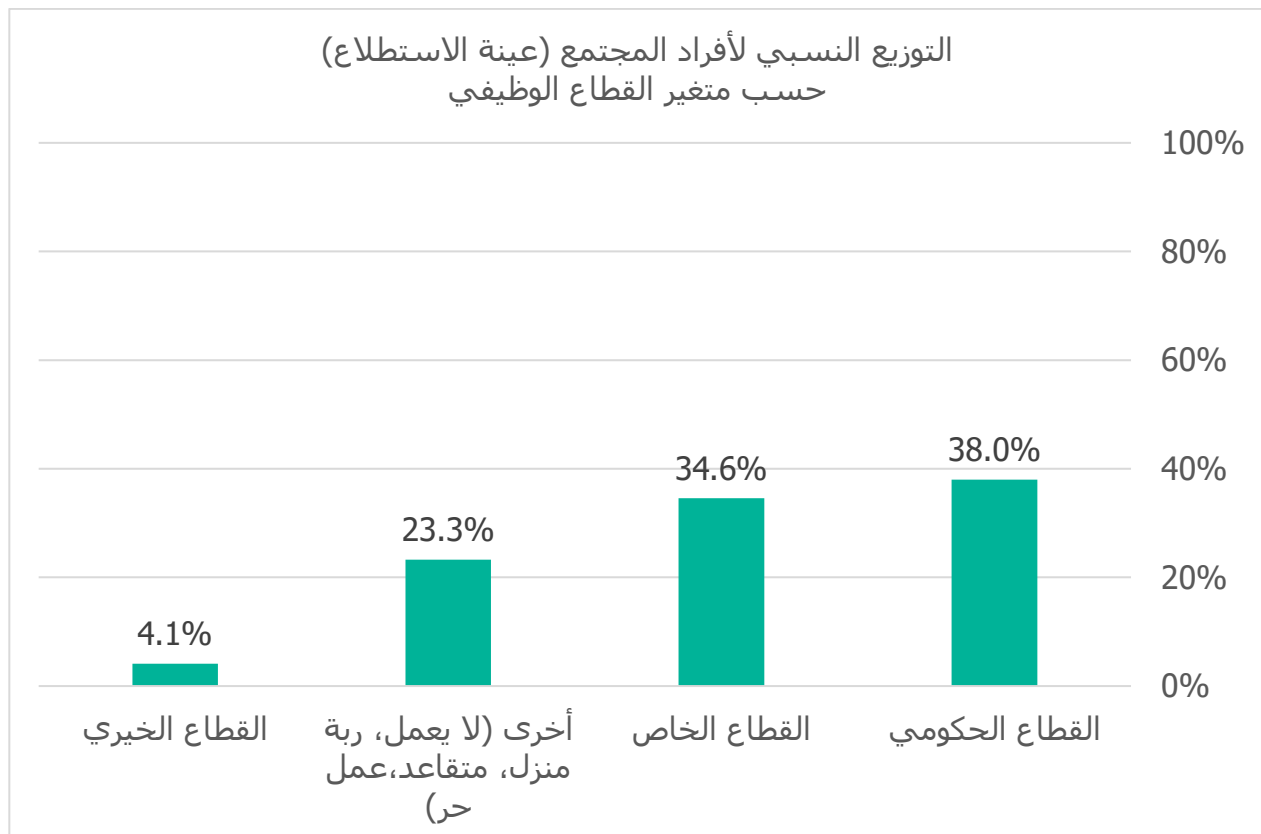
العمر	التكرار	%
أقل من ٢٠ سنة	9	1.5%
من ٢٠ سنة إلى ٢٩ سنة	105	18.0%
من ٣٠ سنة إلى ٣٩ سنة	207	35.4%
من ٤٠ سنة إلى ٤٩ سنة	174	29.8%
من ٥٠ سنة إلى ٥٩ سنة	69	11.8%
٦٠ سنة فأكثر	20	3.4%
المجموع	584	100%



من الرسم البياني أعلاه يتضح أن التوزيع العمري للمستجيبين فيه تنوع الفئات المشاركة في الاستطلاع، حيث تشكل الفئة العمرية (٢٩-٣٠ سنة) النسبة الأكبر (35.4%)، مما يشير إلى مشاركة قوية من فئة الشباب، وتليها الفئة (٤٠-٤٩ سنة) بنسبة (29.8%)، وبلغت مشاركة الفئات (٢٩-٣٠ سنة) بنسبة (18.0%) ورغم انخفاض نسبة المشاركين ممن هم (دون ٢٠ سنة) (1.5%) أو (٦٠ سنة فأكثر) بلغت (3.4%)، إلا أن حضورهم يضيف تنوعًا في وجهات النظر، مما يعزز شمولية النتائج ويجعلها أكثر تمثيلًا لمختلف الفئات العمرية.

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب متغير القطاع الوظيفي

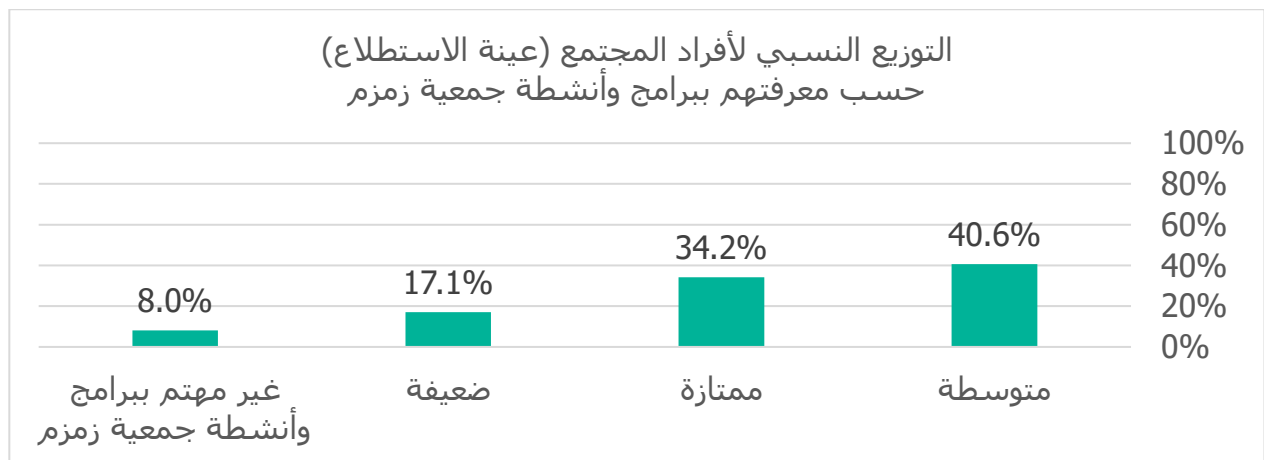
القطاع الوظيفي	التكرار	%
القطاع الحكومي	222	38.0%
القطاع الخاص	202	34.6%
أخرى (لا يعمل، ربة منزل، متقاعد، عمل حر)	136	23.3%
القطاع الخيري	24	4.1%
المجموع	584	100%



يوضح الرسم البياني أعلاه أن هناك تنوع الخلفيات الوظيفية للمشاركين في هذا الاستطلاع من عينة أفراد المجتمع، مما يدل على حرص أفراد المجتمع من مختلف القطاعات على إبداء آرائهم حول الجمعية، حيث جاءت أعلى نسبة مشاركة من موظفي القطاع الحكومي (38.0%)، تليها القطاع الخاص (34.6%)، مما يعكس وعي هذه الفئات بأهمية تقييم الخدمات المجتمعية، كما ساهمت فئة غير العاملين وذوي الأعمال الحرة وغيرها بنسبة جيدة (23.3%)، مما يشير إلى اهتمام شريحة واسعة من المجتمع في إبداء الرأي، وأخيراً جاءت مشاركة العاملين في القطاع الخيري بنسبة (4.1%)، مما يعزز شمولية التقييم وارتباطه بتجارب مختلفة، مما يضيف على النتائج مصداقية وتمثيلاً حقيقياً لآراء المجتمع.

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب معرفتهم ببرامج وأنشطة زمزم

المعرفة ببرامج وأنشطة زمزم	التكرار	%
متوسطة	237	40.6%
ممتازة	200	34.2%
ضعيفة	100	17.1%
غير مهتم ببرامج وأنشطة جمعية زمزم	47	8.0%
المجموع	584	100%

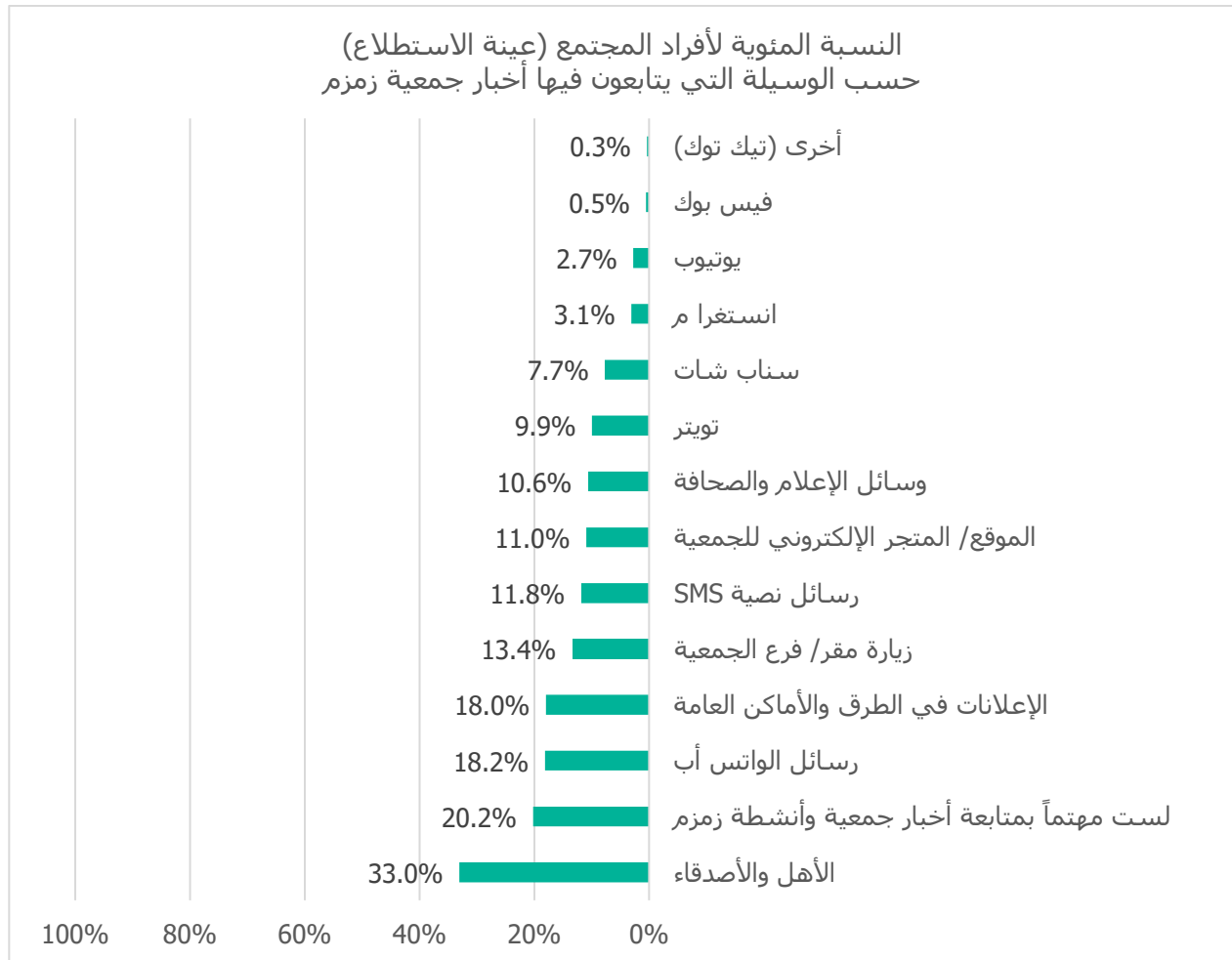


من الرسم البياني أعلاه يظهر مستوى وعي جيد ببرامج وأنشطة جمعية زمزم، حيث أفاد (74.8%) من المشاركين بأن معرفتهم بها تتراوح بين متوسطة إلى ممتازة، مما يدل على انتشار أنشطة الجمعية وتأثيرها في المجتمع، ويشير هذا أيضاً إلى اهتمام واسع بالخدمات التي تقدمها الجمعية، ونجد في المقابل فإن نسبة غير المهتمين ببرامج وأنشطة جمعية زمزم (8.0%) حيث تُعد نسبة منخفضة حيث تبرز الحاجة لتعزيز الوعي لدى هذه الفئة مما يساهم في توسيع نطاق تأثير الجمعية في المجتمع.

أفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب الوسيلة التي يتعرفون من خلالها على أخبار وأنشطة جمعية زمزم

الوسيلة للتعرف على برامج وأنشطة جمعية زمزم	التكرار	%
الأهل والأصدقاء	193	33.0%
لست مهتماً بمتابعة أخبار جمعية وأنشطة زمزم	118	20.2%
رسائل الواتس أب	106	18.2%
الإعلانات في الطرق والأماكن العامة	105	18.0%
زيارة مقر/ فرع الجمعية	78	13.4%
رسائل نصية SMS	69	11.8%
الموقع/ المتجر الإلكتروني للجمعية	64	11.0%
وسائل الإعلام والصحافة	62	10.6%
تويتر	58	9.9%

الوسيلة للتعرف على برامج وأنشطة جمعية زمزم	التكرار	%
سناپ شات	45	7.7%
إنستغرام	18	3.1%
يوتيوب	16	2.7%
فيس بوك	3	0.5%
أخرى (تيك توك)	2	0.3%



يتضح من الرسم البياني أعلاه تعدد القنوات التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التعرف على برامج وأنشطة جمعية زمزم، حيث تصدرت التوصيات من الأهل والأصدقاء (33.0%) كأكثر وسيلة فعالة، مما يشير إلى الدور الكبير للتواصل الشخصي في نشر الوعي حول الجمعية، في المقابل، أشار (20.0%) من المشاركين إلى عدم اهتمامهم بمتابعة أخبار الجمعية، مما يعكس فئة لم تتفاعل بعد مع أنشطتها وبرامجها، وهذا لا يُعد مؤشرًا سلبيًا بقدر ما يمثل فرصة واعدة لتعزيز الحضور الإعلامي للجمعية، من خلال ابتكار وسائل تواصل أكثر جاذبية وتفاعلية تلائم اهتمامات هذه الفئة، سواء عبر المحتوى الرقمي، أو الحملات التوعوية، أو الشراكات مع مؤثرين ومنصات إعلامية، بما يساهم في توسيع دائرة الوعي المجتمعي بجهود الجمعية وزيادة التفاعل معها، كما جاءت رسائل الواتس أب

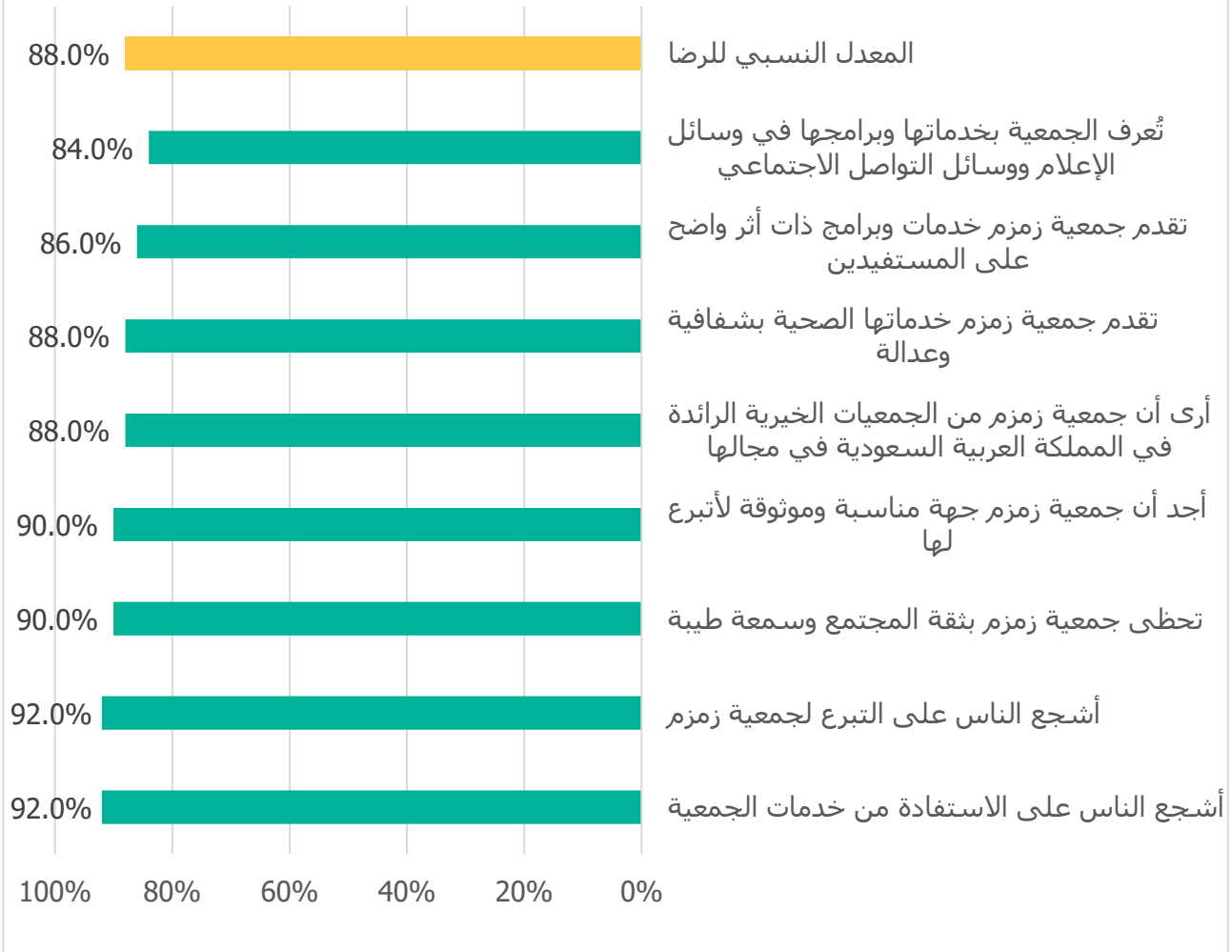
(18.2%) والإعلانات في الطرق والأماكن العامة (18.0%) ضمن أكثر الوسائل انتشارًا، مما يعكس أهمية الوسائل الرقمية والتقليدية في تعزيز حضور الجمعي، أما الوسائل الأخرى مثل زيارة مقر الجمعية (13.4%) والرسائل النصية (11.8%) والموقع الإلكتروني (11.0%) فتُظهر تفاعلًا جيدًا عبر القنوات الرسمية، فيما تبرز وسائل الإعلام والصحافة (10.6%) ومنصات التواصل الاجتماعي، مثل تويتر (9.9%) وسناب شات (7.7%)، كوسائل داعمة لتعزيز الوصول إلى الجمهور، حيث تلعب الوسائل الرقمية والتقليدية دورًا متكاملًا في إيصال رسائلها إلى المجتمع مما يعزز فرص توسيع نطاق التأثير والوصول إلى شرائح أوسع ويبرز الحاجة إلى تطوير استراتيجيات تسويقية مبتكرة تستهدف الفئات الأقل متابعة لأنشطتها.

القسم الثالث: نتائج (تحليل بيانات محور رأي ورضا أفراد المجتمع عن زمزم)

تضمنت استبانة استطلاع قياس رأي أفراد المجتمع في محور الرضا (8) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب التي تؤثر على رأيهم ورضاهم، من خلال طرح أسئلة وعبارات لمعرفة رأيهم مستويات رضاهم عن زمزم، حيث شارك في الاستطلاع (584) فرد من أفراد المجتمع، وتم بعد استبعاد من كانت إجابته (لست مهتمًا بمتابعة أخبار جمعية وأنشطة زمزم) وكان عددهم (118) وأصبحت العينة لمعرفة رأيهم ورضاهم (466) فرد وجاءت النتائج كالتالي:

العبارة		موافقة بشدة		موافق		محايد		غير موافق		متوسط		الانحراف المعياري		المجموع	
النكر	%	النكر	%	النكر	%	النكر	%	النكر	%	النكر	%	النكر	%	النكر	%
207	44.4%	199	42.7%	59	12.7%	1	0.2%	0	0.0%	4.3	86.0%	0.694	466	100%	466
تقدم جمعية زمزم خدمات وبرامج ذات أثر واضح على المستفيدين															
252	54.1%	174	37.3%	39	8.4%	1	0.2%	0	0.0%	4.5	90.0%	0.655	466	100%	466
تغطي جمعية زمزم بثقة المجتمع وسمعة طيبة															
210	45.1%	164	35.2%	80	17.2%	11	2.4%	1	0.2%	4.2	84.0%	0.829	466	100%	466
تُعرف الجمعية بخدماتها وبرامجها في وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي															
245	52.6%	168	36.1%	51	10.9%	2	0.4%	0	0.0%	4.4	88.0%	0.698	466	100%	466
أرى أن جمعية زمزم من الجمعيات الخيرية الرائدة في المملكة العربية السعودية في مجالها															
282	60.5%	152	32.6%	31	6.7%	1	0.2%	0	0.0%	4.5	90.0%	0.629	466	100%	466
أجد أن جمعية زمزم جهة مناسبة وموثوقة للتبرع لها															
239	51.3%	167	35.8%	59	12.7%	1	0.2%	0	0.0%	4.4	88.0%	0.709	466	100%	466
تقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية بشفافية وعدالة															
289	62.0%	150	32.2%	27	5.8%	0	0.0%	0	0.0%	4.6	92.0%	0.602	466	100%	466
أشجع الناس على الاستفادة من خدمات الجمعية															
303	65.0%	137	29.4%	26	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	4.6	92.0%	0.595	466	100%	466
أشجع الناس على التبرع لجمعية زمزم															
4.4														المتوسط الحسابي الرقمي	
88%														معدل الرضا النسبي	
0.676														متوسط الانحراف المعياري	

النسبة المئوية لأفراد المجتمع (عينة الاستطلاع) حسب محور الرضا



تعكس نتائج الاستطلاع مستوى عالٍ من الرضا العام عن جمعية زمزم، حيث بلغ المتوسط الحسابي الرقمي (4.4) ومعدل الرضا النسبي (88%)، مما يشير إلى تقييم إيجابي قوي لأنشطة وخدمات الجمعية. كما يعكس متوسط الانحراف المعياري (0.676) تجانساً في الاستجابات، مما يعزز موثوقية البيانات ويدل على أن غالبية المشاركين لديهم تجربة متقاربة في رضاهم عن الجمعية. حيث سجلت مفردتي (أشجع الناس على التبرع لجمعية زمزم) (أشجع الناس على الاستفادة من خدمات الجمعية) على أعلى نسبة رضا (92.0%)، مما يدل على ثقة المجتمع الكبيرة في الجمعية ورغبتهم في دعمها، ويعكس قناعة الأفراد بجودة الخدمات المقدمة وحثهم الآخرين على الاستفادة منها. وحقت مفردتي (أجد أن جمعية زمزم جهة مناسبة وموثوقة لأتبرع لها) و (تحظى جمعية زمزم بثقة المجتمع وسمعة طيبة) على نسبة (90.0%)، مما يؤكد موثوقية الجمعية في نظر أفراد المجتمع ويعكس الصورة الإيجابية للجمعية في الأوساط المجتمعية.

وسجلت مفردتي (أرى أن جمعية زمزم من الجمعيات الخيرية الرائدة في المملكة العربية السعودية في مجالها) و (تقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية بشفافية وعدالة) على نسبة رضا (88.0%)، مما يدل على الاعتراف بمكانة الجمعية كأحدى الجهات الرائدة في العمل الخيري، ويعكس إدراك المجتمع لالتزام الجمعية بالعدالة في تقديم خدماتها. وجاءت المفردة (تقدم جمعية زمزم خدمات وبرامج ذات أثر واضح على المستفيدين) بنسبة (86.0%)، مما يدل على أن برامج الجمعية تحقق نتائج ملموسة يشعر بها المستفيدون. أخيرًا، حصلت المفردة (تُعرف الجمعية بخدماتها وبرامجها في وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي) على نسبة (84.0%)، مما يعكس انتشار الجمعية إعلاميًا، مع وجود فرصة لتعزيز الحضور الإعلامي بشكل أكبر. حيث تؤكد هذه النتائج الثقة الكبيرة التي تحظى بها الجمعية بين أفراد المجتمع، حيث تعكس الأرقام رضا المشاركين عن مستوى الخدمات المقدمة، كما تسلط الضوء على فرص تحسين الظهور الإعلامي لتعزيز التفاعل المجتمعي مع أنشطة الجمعية.

سادساً: التوصيات

وفقًا لنتائج استطلاع أفراد المجتمع لعام 2024، ظهر إنطباع إيجابي عام حول جمعية زمزم، مما يعكس نجاحها في تعزيز ثقة المجتمع بخدماتها. وقد أظهرت البيانات مستويات عالية من الرضا في عدة جوانب، مما يؤكد جودة التجربة المقدمة، مع وجود فرص للتحسين في بعض المجالات لتعزيز الأثر والاستدامة. وانطلاقًا من هذه النتائج، تم استخلاص مجموعة من التوصيات التي تساهم في تعزيز بيئة العمل، ودعم استمرارية الجهود، وتحسين آليات التطوير والتأهيل، لضمان تقديم تجربة أكثر تكاملًا وتأثيرًا. وفيما يلي أبرز التوصيات المستخلصة من الاستطلاع كالتالي:

1. تعزيز انتشار سمعة جمعية زمزم في المناطق الإدارية الأقل تمثيلًا من خلال توسيع نطاق البرامج التوعوية والترويجية في المناطق الأخرى مثل الرياض، جازان، ونجران
2. تعزيز الوعي ببرامج الجمعية في القطاعات المختلفة من خلال الاستفادة من الشراكات مع الشركات ورجال الأعمال لتعزيز الانخراط والدعم
3. تحسين المعرفة ببرامج الجمعية من خلال استراتيجيات أكثر فعالية لرفع الوعي بها في المجتمع
4. تعزيز الحضور الإعلامي للجمعية من خلال تطوير استراتيجيات تسويقية أكثر تفاعلية تشمل تحسين المحتوى الرقمي، وإنتاج مواد مرئية جذابة، وزيادة الحملات الإعلانية عبر المنصات الرقمية ووسائل الإعلام لضمان وصول الرسائل إلى جمهور أوسع، مع بناء شراكات إعلامية تعزز من انتشار أنشطتها
5. الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي عبر تنوع المحتوى بما يتناسب مع طبيعة كل منصة، مثل إنتاج فيديوهات توعوية على يوتيوب، وتصميم حملات تفاعلية لفيسبوك، وتعزيز استخدام تويتر وسناب شات عبر تحديثات مرئية جذابة، بالإضافة إلى التعاون مع المؤثرين الرقميين لتعزيز التفاعل ونشر رسالة الجمعية بفاعلية.
6. تعزيز ثقة المجتمع ببرامج التبرع من خلال تطوير استراتيجيات تمويل مبتكرة تبرز أثر التبرعات وشفافيتها، مع تعزيز قنوات التواصل لإبراز إنجازات الجمعية، مما يساهم في تحفيز المتبرعين الحاليين وجذب داعمين جدد لضمان استدامة الموارد المالية.

٧. تحسين التغطية الإعلامية لخدمات الجمعية من خلال تنفيذ حملات إعلامية أكثر تأثيرًا تبرز إنجازاتها وبرامجها، والاستفادة من الوسائل الرقمية والتقليدية لتعزيز وصولها للجمهور، مما يسهم في زيادة التفاعل وترسيخ مكانتها في المجتمع.
٨. تعزيز آليات الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات من خلال توثيق عمليات توزيع الخدمات بوضوح، ونشر تقارير دورية حول الأثر والإنجازات، واعتماد معايير عادلة لتقديم الدعم، مما يعزز ثقة المجتمع ويضمن استدامة المصادقية.

سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

معا للحياة
Together for life

زمزم
zmzm

استطلاع قياس رأي أفراد المجتمع في زمزم لعام 2024م

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

- ☐ مكة المكرمة
- ☐ جدة
- ☐ الطائف
- ☐ القنفذة
- ☐ الليث
- ☐ أخرى (أذكرها)

*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

القطاع الوظيفي.5*

- ☐ القطاع الحكومي
- ☐ القطاع الخاص
- ☐ القطاع الخيري
- ☐ أخرى (أذكرها)

معرفتي ببرامج وأنشطة جمعية زمزم.6*

- ☐ 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

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

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐

تحتفي جمعية زمزم بثقة المجتمع وسمعة طيبة.*9

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐

أجد أن جمعية زمزم جهة مناسبة وموثوقة لأتبع لها.*12

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐

نقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية بشفافية وعدالة.*13

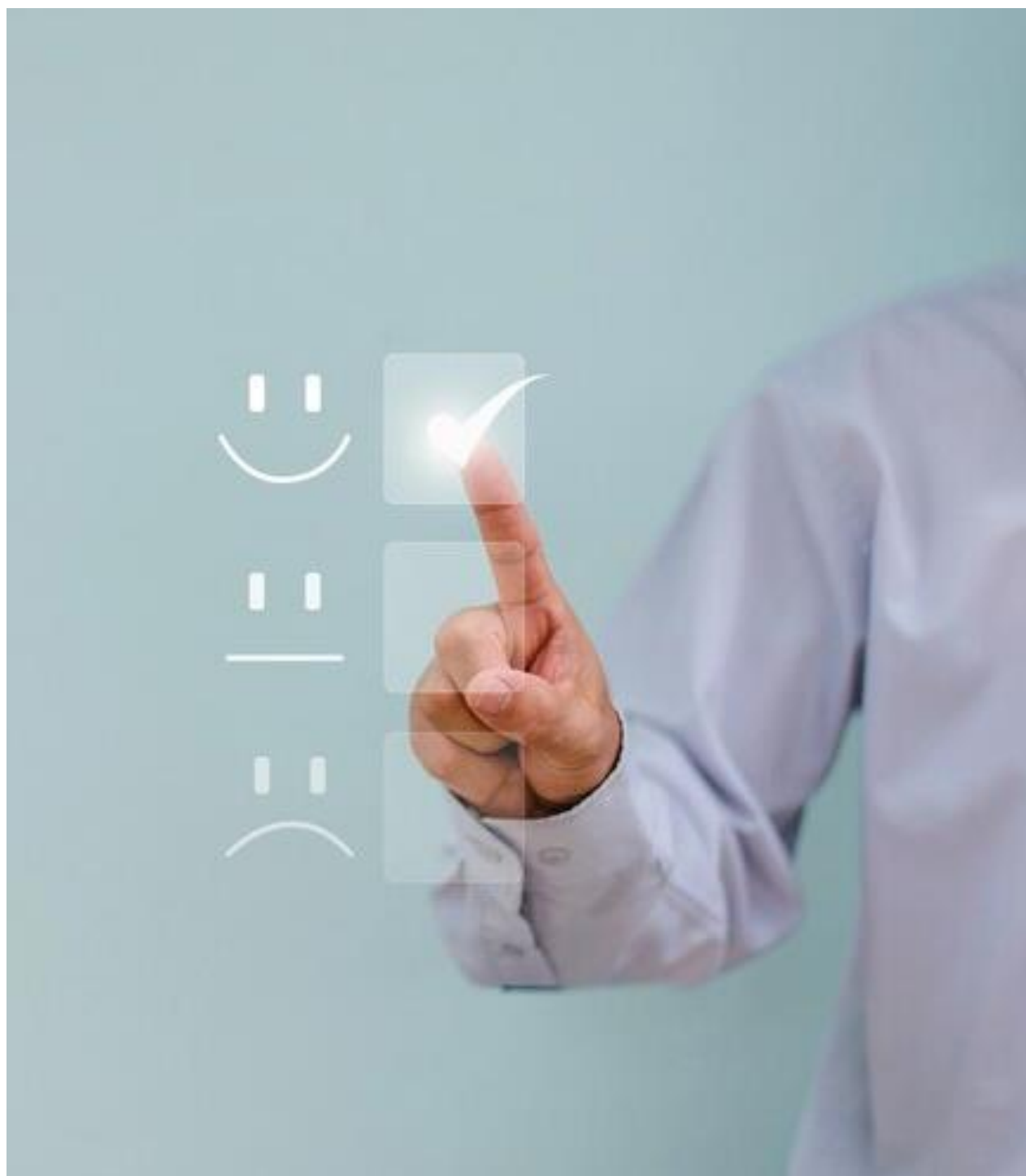
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐

أشجع الناس على الاستفادة من خدمات الجمعية.*14

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐

أشجع الناس على التبرع لجمعية زمزم.*15

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐



تقرير استطلاع قياس رضا أعضاء
الجمعية العمومية ومجلس الإدارة
لعام 2024



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

١٦٢	أولاً: مقدمة
١٦٢	ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع
١٦٣	ثالثاً: الاطار العام للاستطلاع
١٦٣	مشكلة الاستطلاع
١٦٣	أهداف الاستطلاع
١٦٣	رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع
١٦٣	منهجية الاستطلاع
١٦٣	مجتمع الاستطلاع والعينة
١٦٤	أداة الاستطلاع
١٦٤	الإجراءات التنفيذية
١٦٤	الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
١٦٤	خامساً: نتائج الاستطلاع
١٦٥	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
١٦٥	التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)
١٦٥	الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
١٦٦	جدول يوضح ارتباط المحاور الرئيسية بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية
١٦٧	معامل ألفا كرونباخ
١٦٧	جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة لمحاور الدراسة
١٦٨	القسم الثاني: نتائج (البيانات الأساسية)
١٦٨	أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة (عينة الاستطلاع) حسب طبيعة عملهم مع
	القسم الثالث: (نتائج الرضا في محاور الاستطلاع لكل من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس
١٦٩	الإدارة لعام 2024)
١٦٩	1. محور رضا أعضاء جمعيتنا العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة
١٧٢	2. محور رضا أعضاء مجلس الإدارة (والذين بعضهم أعضاء في الجمعية العمومية)
١٧٥	3. محور الرضا للممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة معاً
	4. المعدل النسبي للمحاور الثلاث (أعضاء الجمعية العمومية، مجلس الإدارة، الممارسات
١٧٧	التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة معاً)
١٧٨	سادساً: التوصيات
١٧٩	سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

أولاً: مقدمة

تضطلع الجمعية العمومية بدور محوري يتمثل في تمثيل الأعضاء والمصادقة على التوجهات الاستراتيجية الكبرى وانتخاب مجلس الإدارة الذي يتحمل مسؤولية قيادة المنظمة نحو تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها فهي تُعدّ صمام الأمان الذي يضمن توافق السياسات مع أهداف المنظمة وقيمها، في حين أن مجلس الإدارة فينأط به صياغة الرؤية الاستراتيجية ورسم السياسات الكبرى التي تُحدد مستقبل المنظمة ومسار تطورها بينما تتجلى أهمية الإدارة التنفيذية في تحويل القرارات إلى أفعال ملموسة وتتحمل مسؤولية إدارة العمليات اليومية وضمان تنفيذ توجيهات القيادة العليا بدقة وكفاءة لتحقيق الأهداف المنشودة وترسيخ مكانة المنظمة.

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 جمعية 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 نماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM ونموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، وأيضاً تم الأخذ برأي الإدارة المعنية لمضمون عبارات محاور استبانة قياس رضا أعضاء الجمعية والعمومية ومجلس الإدارة لعام 2024.

ثانياً: ملخص نتائج الاستطلاع

معدل الرضا النسبي لجميع محاور الاستطلاع [82.0%]	نسبة المشاركين في الاستجابة من أعضاء الجمعية العمومية [65.0%]	المعدل النسبي في محور رضا أعضاء الجمعية العمومية [86.0%]
أعلى مفردة في محور رضا أعضاء الجمعية العمومية كانت (أعضاء مجلس الإدارة ذو كفاءة وفاعلية) بنسبة [94.0%]	معدل الرضا النسبي لمحور رضا أعضاء مجلس الإدارة [78.0%]	حصلت مفردة (يتابع الفريق التنفيذي في زمزم توصيات اجتماعات مجلس الإدارة) على أعلى نسبة [86.0%] في محور الرضا لأعضاء مجلس الإدارة
بلغ المعدل النسبي لمحور الرضا في الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً [82.0%]	حصلت مفردة (كفاءة زمزم في التعامل مع الجمعية العمومية والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها) على أعلى نسبة [86.0%] في محور الرضا للممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة	

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 جمعية زمزم.

رابعاً: الإجراءات المنهجية للاستطلاع

منهجية الاستطلاع

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

مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة بجمعية زمزم لعام 2024، حيث تم استطلاع رأيهم حول مختلف جوانب الأداء والأعمال المتعلقة بزمزم لتقييم مستوى رضاهم وقد شارك في الاستطلاع (20) عضواً من أصل (49) عضواً، مقسمين كالتالي:

1. شارك في هذا الاستطلاع (13) عضواً من أصل (40) عضواً من أعضاء الجمعية العمومية - باستثناء أعضاء مجلس الإدارة-، وشكلوا ما نسبته (32.5%) من إجمالي عدد الأعضاء خلال العام 2024.
2. شارك في هذا الاستطلاع (7) من أعضاء مجلس إدارتنا والبالغ عددهم (9) أعضاء، حيث شكلوا ما نسبته (77.8%).

كما هو موضح في الجدول التالي:

المشاركون	العدد الكلي	عدد المشاركين	نسبة المشاركة
الجمعية العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة	40	13	32.5%
مجلس الإدارة	9	7	77.8%

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 جمعية زمزم. ولهذا فقد قسمنا الاستطلاع إلى ثلاثة محاور رئيسية كالتالي:

١. محور رضا أعضاء الجمعية العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة
٢. محور رضا أعضاء مجلس الإدارة
٣. محور الرضا عن الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة.

الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

١. تحديد فريق عمل الاستطلاع.
٢. إعداد التصور العلمي للاستطلاع.
٣. 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 الأول لعام 2025.

خامساً: نتائج الاستطلاع

استناداً إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، تم تصنيف البيانات وتحليلها ضمن أربع أقسام رئيسية، مما يتيح فهماً شاملاً وموضوعياً لآراء المشاركين من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لعام 2024.

القسم الأول يتناول تحكيم أداة الاستطلاع من خلال مجموعة من الاختبارات التي تضمن موثوقيتها ودقتها، حيث شملت الصدق الظاهري الذي تم تقييمه عبر تحكيم الخبراء، وقياس صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى الصدق البنائي الذي يعكس قدرة الأداة على قياس المفهوم المستهدف بشكل متسق، كما تم قياس ارتباط محور الاستبانة بالدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ لتقييم الثبات الداخلي للاستبانة وموثوقية نتائجها.

أما القسم الثاني فيتناول نتائج البيانات والأساسية للمشاركين من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لعام 2024، والتي تتيح فهماً أعمق للخصائص العامة للهيئة المستهدفة وتأثيرها على نتائج الاستطلاع.

وأخيراً القسم الثالث الذي تناول نتائج الرضا في محاور الاستطلاع لكل من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لعام 2024، حيث تم تحليل استجاباتهم لقياس مستويات رضاهم عن أداء وأعمال جمعية زمزم، مما يساهم في الوصول إلى رؤى معمقة تدعم الغاية المرجوة من هذا الاستطلاع، وذلك من خلال تحليل البيانات المستخلصة، حيث تم تفسيرها بطريقة منهجية تعكس رؤاهم وتوجهاتهم حول محاور الرضا في هذا الاستطلاع.

القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)

التحقق من الصدق الظاهري للأداة (تحكيم الخبراء)

حرصاً على ضمان الصدق الظاهري ودقة أداة الدراسة (استبانة الاستطلاع) في قياس أهداف الاستطلاع، تم عرض الاستبانة، التي تتألف من (1) سؤال أساسي عن طبيعة عملهم مع جمعية زمزم و (4) محاور للرضا:

1. محور الرضا الخاص بأعضاء الجمعية العمومية ويتكون من (11) مفردة.
2. محور الرضا الخاص بأعضاء مجلس الإدارة ويتكون من (14) مفردات.
3. محور الرضا عن الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة معاً ويتكون من (3) مفردات.

على نخبة من المحكمين المتخصصين، ومحكمين خارجين وهم:

1. أ.د عبد الله بن سعيد أبو داسر «الأستاذ المشارك في كلية العلوم الإدارية جامعة نجران».
2. أ.د عمر بن حسن الراشدي «الأستاذ بقسم الدورات التدريبية بجامعة أم القرى».

وغيرهما ومن داخل جمعية زمزم مثل مدير إدارة الجودة والتميز بعض أعضاء جمعية زمزم، حيث طُلب منهم تحكيم مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، حيث تم مراجعتها من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بمحور الاستطلاع، وسلامتها اللغوية، وكما تم منحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول أي تعديلات أو إضافات مقترحة لتعزيز دقة الأداة وفعاليتها، وبعد استلام الملاحظات والتوصيات، أجريت التعديلات اللازمة على الاستبانة، مما ساهم في تحسين جودتها وتعزيز موثوقيتها، وبذلك، أصبحت الاستبانة أكثر تكاملاً ودقة، مما يضمن قدرتها على قياس المحور المستهدف بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

يُعد الصدق البنائي (Construct Validity) أحد المعايير الجوهرية التي تضمن دقة الأداة البحثية في قياس المفهوم المستهدف بموضوعية، إذ يسعى إلى التأكد من أن كل محور من محاور الاستبانة يعكس الهدف العام لها ويعمل بتكامل مع باقي المحاور، ويُقاس هذا النوع من الصدق عبر تحليل العلاقة بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، مما يُتيح تقييم مدى التماسك الداخلي للمقياس ومدى تناسق عناصره، وفي هذا الاستطلاع تتكون الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية (أعضاء الجمعية العمومية، أعضاء مجلس الإدارة، الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً)، مما يجعل

الدرجة الكلية للاستبانة تعكس الرضا العام للمشاركين بموضوعية، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول يوضح ارتباط المحاور الرئيسية بالدرجة الكلية للاستبانة ودلالته الإحصائية

م	اسم المحور	المفردات	القيمة
1	أعضاء الجمعية العمومية	11	معامل الارتباط 0.989** الدلالة المعنوية 0.000
2	أعضاء مجلس الإدارة	14	معامل الارتباط 0.970** الدلالة المعنوية 0.000
3	الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً	3	معامل الارتباط 0.915** الدلالة المعنوية 0.000

من نتائج الجدول أعلاه يتضح بأن هناك دلالة واضحة على قوة البناء الداخلي للاستبانة واتساقها، حيث تم التحقق من الصدق البنائي من خلال قياس معامل الارتباط بين كل محور من المحاور الثلاثة والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون. وقد كشفت النتائج عن قيم ارتباط مرتفعة ودالة إحصائية عند مستوى (0.01)، وهو ما يعكس انسجاماً عميقاً بين استجابات المشاركين على مستوى كل محور وتقييمهم العام لأداء الجمعية، ويلاحظ أن كل محور من محاور الاستبانة يعكس بصورة دقيقة جزءاً أساسياً من المفهوم الكلي الذي تهدف الأداة إلى قياسه، وهو تقييم الأداء المؤسسي في الجمعية محل الدراسة، كما أن ظهور النجمتين (**) بجانب كل قيمة ارتباط يدل على أن هذه العلاقات لم تكن عشوائية أو ناتجة عن الصدفة، بل هي علاقات حقيقية وموثوقة من الناحية الإحصائية، وتعكس وعياً موضوعياً لدى المشاركين بما تم قياسه، وعند تأمل هذه النتائج يمكن القول إن الاستبانة قد أظهرت مستوى عالياً من الصدق البنائي والاتساق الداخلي، ما يؤكد أن محاورها مترابطة بشكل متوازن وتسير في اتجاه واحد مع الدرجة الكلية، وتُسهم بشكل واضح في تشكيل الصورة العامة لتجربة المشاركين من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة وانطباعاتهم. من نتائج الجدول السابق يتضح بأن هناك دلالة واضحة على قوة البناء الداخلي للاستبانة واتساقها، حيث تم التحقق من الصدق البنائي من خلال قياس معامل الارتباط بين كل محور من المحاور الثلاثة والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وقد كشفت النتائج عن قيم ارتباط مرتفعة ودالة إحصائية عند مستوى (0.01)، وهو ما يعكس انسجاماً عميقاً بين استجابات المشاركين على مستوى كل محور وتقييمهم العام لأداء الجمعية، وقد سجّل محور أعضاء الجمعية العمومية (عدد فقراته 11) أعلى ارتباط مع الدرجة الكلية بلغ (0.989) مما يدل على أنه يُعبّر بشكل دقيق ومباشر عن الانطباع العام للمشاركين، كما أظهر أيضاً محور أعضاء مجلس الإدارة (عدد فقراته 14) ارتباطاً قوياً مع الدرجة الكلية بلغ (0.970) وهو مؤشر على أن تقييم هذا المحور يرتبط ارتباطاً وثيقاً برؤية أعضاء مجلس الإدارة العامة تجاه الأداء المؤسسي مما يعكس الدور المحوري في تشكيل الانطباع العام ويُمثل ركيزة أساسية في تحديد مستوى الرضا العام لديهم، وحقق أيضاً محور الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً (عدد فقراته 3) ارتباطاً قوياً بلغ (0.915)، وهو ما يدل على دقة هذه الفقرات رغم قصرها، وقدرتها على التعبير عن الأبعاد التنفيذية المرتبطة بالحوكمة والتفاعل المؤسسي، حيث يلاحظ من مجمل هذه النتائج أن كل محور من محاور الاستبانة يعكس بصورة دقيقة جزءاً أساسياً من المفهوم الكلي الذي تهدف الأداة إلى قياسه وهو تقييم الأداء المؤسسي في الجمعية، كما أن ظهور النجمتين (**) بجانب كل قيمة ارتباط يدل على أن هذه العلاقات لم تكن عشوائية أو ناتجة عن الصدفة، بل هي علاقات حقيقية وموثوقة من الناحية

الإحصائية، وتعكس وعيًا موضوعيًا لدى المشاركين بما تم قياسه، نلاحظ أيضًا من خلال النتائج السابقة إن الاستبانة قد أظهرت مستوى عاليًا من الصدق البنائي والاتساق الداخلي، ما يؤكد أن محاورها مترابطة بشكل متوازن وتسير في اتجاه واحد مع الدرجة الكلية، وتُسهّم بشكل واضح في تشكيل الصورة العامة لتجربة المشاركين من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة وانطباعاتهم تجاه الأداء المؤسسي، مما يعزز من موثوقية الأداة البحثية ويمنحها قوة تفسيرية قابلة للاعتماد في تحليل نتائج هذا الاستطلاع.

معامل ألفا كرونباخ

يُعد معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) أحد المقاييس الإحصائية الأساسية التي تُستخدم لتقييم الثبات الداخلي للأداة البحثية، حيث يعكس مدى اتساق العبارات في قياس نفس المفهوم أو البُعد المستهدف، وتتراوح قيمته بين (0-1)، وكلما اقتربت من (1)، دلّ ذلك على ارتفاع موثوقية الأداة وثباتها، مما يؤكد انسجام فقرات الاستبانة وتماسكها في تحقيق الهدف البحثي بدقة، وكما يُظهر الجدول التالي، فإن ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ يعكس مدى قوة وموثوقية الأداة البحثية، مما يعزز الثقة في نتائجها ويدعم إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي واستنتاجات الدراسة.

جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة لمحاور الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	رضا أعضاء الجمعية العمومية	11	0.932
2	رضا أعضاء مجلس الإدارة	14	0.529
3	الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معًا	3	0.870

تُظهر نتائج معامل الثبات (ألفا كرونباخ) أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي في محاورها الثلاث، مما يعكس جودة تصميم الاستبانة وتماسك فقراتها في قياس المفاهيم المستهدفة، فقد حقق محور رضا أعضاء الجمعية العمومية معامل ثبات مرتفعًا جدًا بلغ (0.932) وهو ما يعكس درجة عالية من التجانس بين العبارات ويؤكد قدرة المحور على التعبير الدقيق عن تجارب وتقييمات المشاركين من أعضاء الجمعية العمومية، كما جاء محور الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معًا بقيمة جيدة جدًا بلغت (0.870) رغم قصر عدد فقراته (3) فقرات مما يدل على ترابط واضح في بنوده ووضوح المفهوم الذي يقيسه، أما محور رضا أعضاء مجلس الإدارة فقد سجل معامل ثبات بلغ (0.529) وهي قيمة تُعد ضمن الحدود المقبولة في الدراسات الاجتماعية، خاصة في المحاور ذات الطبيعة الإدارية أو الإشرافية، التي تتسم بتنوع التجربة وتعدد زوايا التقييم، ويُمكن فهم هذه القيمة في سياق خصوصية أدوار مجلس الإدارة وتعقيداتها، إذ غالبًا ما يختلف مستوى إدراك المشاركين من أعضاء مجلس الإدارة لبعض وظائف المجلس أو مدى قربهم من تفاصيل أدائه، مما يُفسر وجود بعض التباين في الإجابات دون أن يعكس ذلك سلبيًا على موثوقية المحور، وبالنظر إلى نتائج المحاور مجتمعة، فإن الاستبانة تُظهر مستوى جيدًا من الثبات والاتساق الداخلي، بما يُعزز من موثوقيتها كأداة لقياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة وتحليل الأدوار المؤسسية بموضوعية ودقة علمية، كما تُعد هذه النتائج مؤشرًا إيجابيًا على إمكانية اعتماد الأداة في تحليل وتفسير نتائج هذا الاستطلاع.

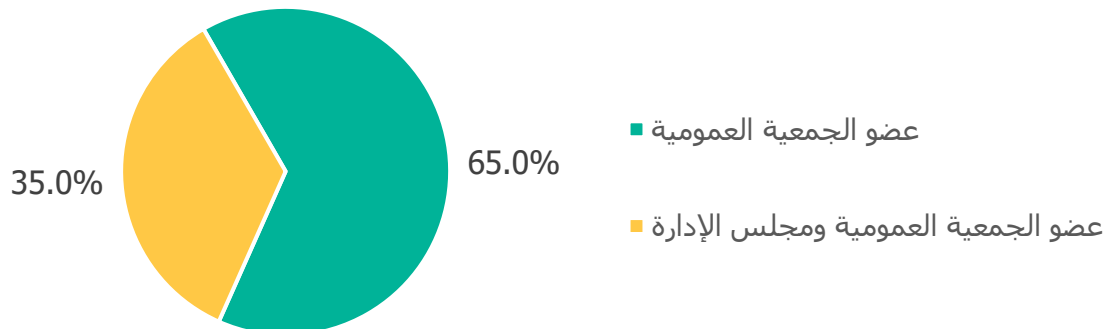
القسم الثاني: نتائج (البيانات الأساسية)

استنادًا إلى النتائج المستخلصة من هذا الاستطلاع، ولتحقيق فهم أعمق لخصائص المشاركين من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة، تم تحليل البيانات الأساسية للعيينة المستهدفة منهم، حيث أسهم هذا التحليل في تقديم رؤية واضحة حول توزيعهم وفقًا لخصائصهم، مما يسهم في تفسير أنماط الاستجابات وفهم التوجهات العامة في الاستطلاع، كما يلي:

أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة (عيينة الاستطلاع) حسب طبيعة عملهم مع

طبيعة العمل مع زمزم	التكرار	%
عضو الجمعية العمومية	13	65.0%
عضو الجمعية العمومية ومجلس الإدارة	7	35.0%
المجموع	20	100%

التوزيع النسبي لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة (عيينة الاستطلاع)
حسب متغير طبيعة العمل مع زمزم

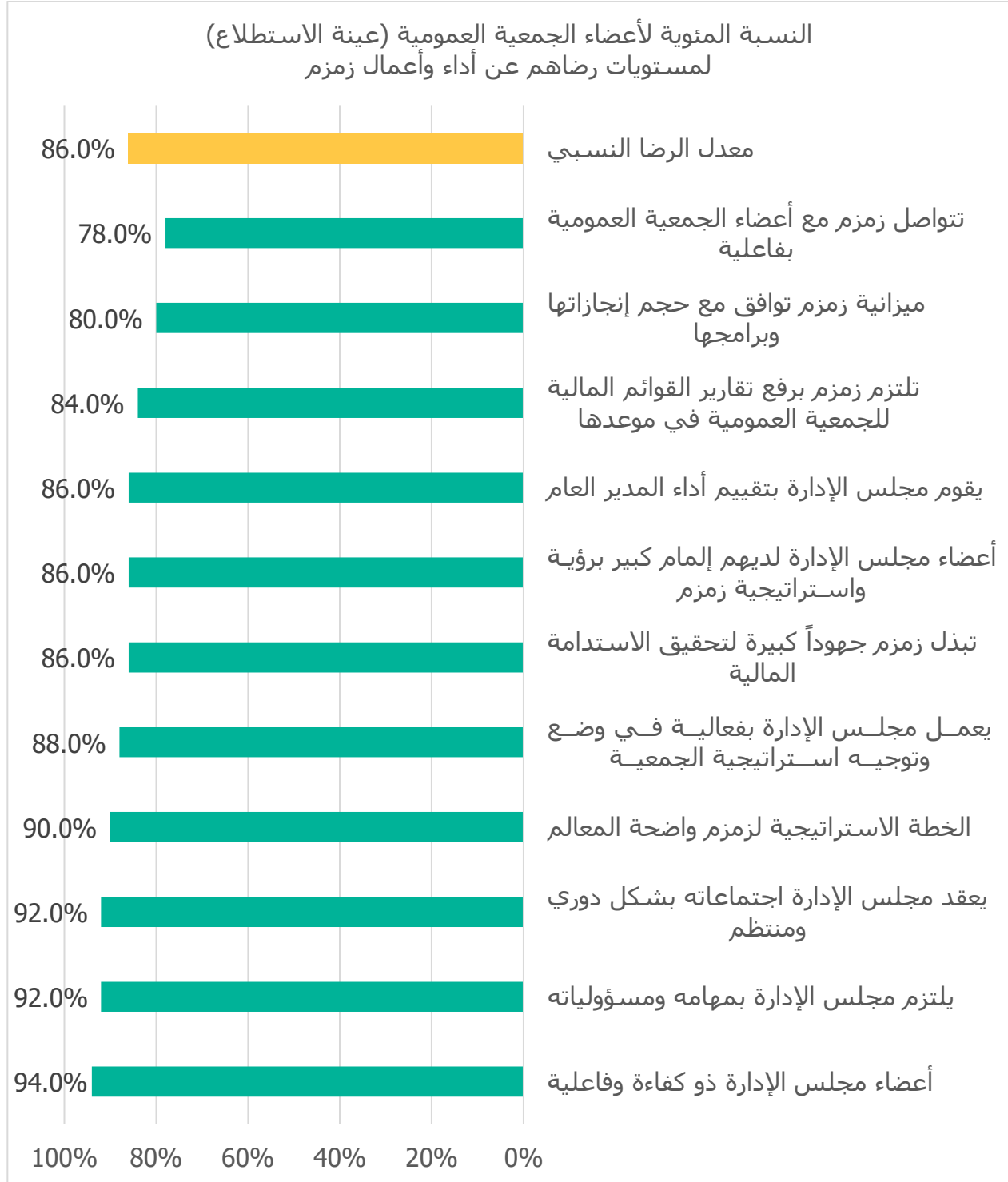


يعرض الجدول توزيع أفراد العينة وفق طبيعة علاقتهم المؤسسية مع جمعية زمزم، حيث أظهرت النتائج أن (65%) من المشاركين هم أعضاء في الجمعية العمومية، بينما يشغل (35%) منهم عضوية مزدوجة تشمل الجمعية العمومية ومجلس الإدارة، من إجمالي عدد المشاركين البالغ (20) مشاركًا، تعكس هذه النسب تنوعًا إيجابيًا في آراء المشاركين بين من ينتمي للهيكل العام للجمعية (الجمعية العمومية) وبين من يجمع بين الدور العام والدور التنفيذي والقيادي في مجلس الإدارة، مما يُضفي على نتائج هذا الاستطلاع ثراءً في وجهات النظر وتوازنًا في تقييم الأداء المؤسسي من زوايا متعددة، ويُعد تمثيل أعضاء الجمعية العمومية بالنسبة الأكبر أمرًا مهمًا من الناحية البحثية، حيث يُعطي انطباعًا دقيقًا عن مستوى الرضا والانطباع العام لدى القاعدة العريضة من أصحاب العلاقة داخل الجمعية ممن لا يشاركون في صناعة القرار التنفيذي، بل يراقبون أثره وانعكاساته من منظور خارجي نسبيًا، وفي الوقت ذاته فإن مشاركة نسبة جيدة من أعضاء مجلس الإدارة (35%) تُعزز مصداقية البيانات، لأنها تمثل وجهة نظر مطلعة ومرتبطة مباشرة بالعمل المؤسسي والإداري مما يسمح بمقارنة التقييمات بين من يخطط وينفذ، ومن يلاحظ ويراقب ويشارك في الإشراف.

القسم الثالث: (نتائج الرضا في محاور الاستطلاع لكل من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لعام 2024)

1. محور رضا أعضاء جمعيتنا العمومية باستثناء أعضاء مجلس الإدارة
تضمنت استبيان الاستطلاع على سؤال لمحور الرضا الخاص بأعضاء الجمعية العمومية فقط والذي تضمن (11) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب لمعرفة مستويات رضاهم عن أداء وأعمال زمزم، وكانت النتائج كالتالي:

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
التكرار	%		النسبي	الرقمي	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
13	100%	0.519	90.0%	4.5	0	0.0%	0	0	0.0%	0	6	46.2%	7	53.8%	الخطة الاستراتيجية لزمزم واضحة المعالم
13	100%	0.816	80.0%	4	0	0.0%	7.7%	1	7.7%	1	8	61.5%	3	23.1%	ميزانية زمزم توافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها
13	100%	1.013	84.0%	4.2	0	0.0%	7.7%	1	15.4%	2	3	23.1%	7	53.8%	تلتزم زمزم برفع تقارير القوائم المالية للجمعية العمومية في موعدها
13	100%	0.855	86.0%	4.3	0	0.0%	7.7%	1	0.0%	0	6	46.2%	6	46.2%	تبذل زمزم جهوداً كبيرة لتحقيق الاستدامة المالية
13	100%	0.503	92.0%	4.6	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0	5	38.5%	8	61.5%	يلتزم مجلس الإدارة بمهامه ومسؤولياته
13	100%	0.65	92.0%	4.6	0	0.0%	0.0%	0	7.7%	1	3	23.1%	9	69.2%	يعقد مجلس الإدارة اجتماعاته بشكل دوري ومنتظم
13	100%	0.63	94.0%	4.7	0	0.0%	0.0%	0	7.7%	1	2	15.4%	10	76.9%	أعضاء مجلس الإدارة ذو كفاءة وفاعلية
13	100%	1.382	78.0%	3.9	0	0.0%	30.8%	4	0.0%	0	2	15.4%	7	53.8%	تتواصل زمزم مع أعضاء الجمعية العمومية بفاعلية
13	100%	0.947	86.0%	4.3	0	0.0%	7.7%	1	7.7%	1	4	30.8%	7	53.8%	أعضاء مجلس الإدارة لديهم إلمام كبير برؤية واستراتيجية زمزم
13	50%	0.768	88.0%	4.4	0	0.0%	0.0%	0	15.4%	2	4	30.8%	7	4.0%	يعمل مجلس الإدارة بفاعلية في وضع وتوجيه استراتيجية الجمعية
13	100%	1.03	86.0%	4.3	0	0.0%	7.7%	1	15.4%	2	2	15.4%	8	61.5%	يقوم مجلس الإدارة بتقييم أداء المدير العام
4.3															المتوسط الحسابي الرقمي
86.0%															المتوسط الحسابي النسبي
0.829															متوسط الانحراف المعياري



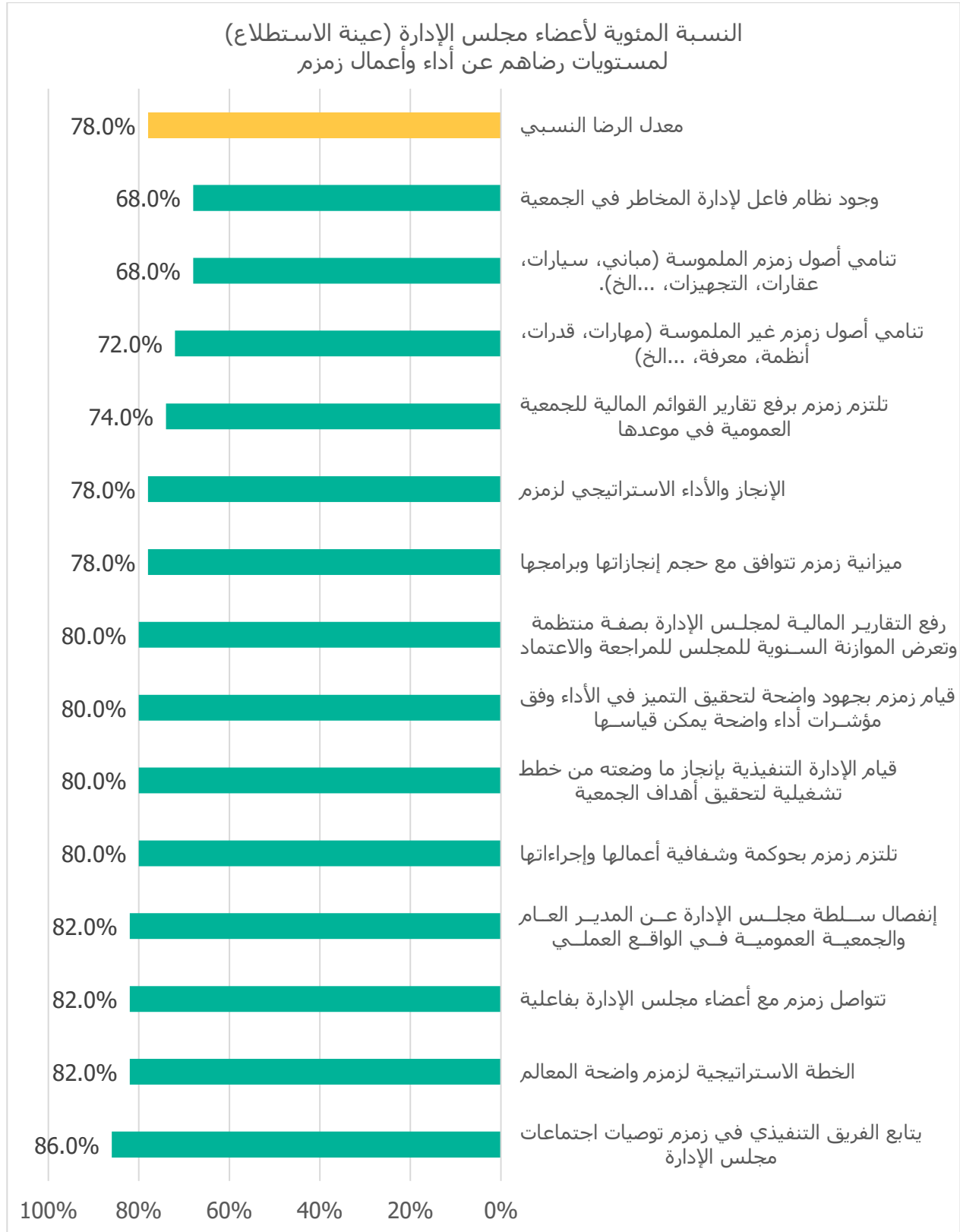
من الرسم البياني أعلاه تشير النتائج بأن المتوسط الحسابي النسبي العام لمحور رضا (أعضاء الجمعية العمومية) بلغ (86.0%)، وهو مؤشر مرتفع يُعبر عن درجة رضا عالية لدى المشاركين تجاه

هذا المحور، وبلغ متوسط الانحراف المعياري فقد بلغ (0.829)، وهي قيمة معتدلة تميل إلى الانخفاض، مما يعكس درجة تماسك جيدة في آراء المشاركين، وانخفاضًا نسبيًا في التباين بينهم، ما يعني أن هناك اتفاقًا عامًا في تقييمهم للأداء المرتبط بهذا المحور، وفيما يلي تحليل مفصل لأبرز الفقرات، مرتبة من الأعلى إلى الأدنى بحسب المتوسط النسبي لها:

- حيث جاءت فقرة (أعضاء مجلس الإدارة ذو كفاءة وفاعلية) في المركز الأول بنسبة رضا بلغت (94.0%)، وهي نسبة تعكس ثقة عالية من أعضاء الجمعية العمومية في مدى تأهيل وكفاءة أعضاء مجلس الإدارة، وقدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة مؤسسية واضحة.
- وجاءت الفقرة (يلتزم مجلس الإدارة بمهامه ومسؤولياته) والفقرة (يعقد مجلس الإدارة اجتماعاته بشكل دوري ومنتظم) بنسبة رضا (92.0%) على التوالي وهي نسبة مرتفعة تشير إلى إدراك واضح من أعضاء الجمعية العمومية لمسؤولية مجلس الإدارة وانخراطه الفعال في أداء واجباته التنظيمية، وعلى وجود إدارة مؤسسية واضحة ومنتظمة في أداء المجلس، مما يعزز من استمرارية المتابعة والرقابة داخل الجمعية.
- وسجلت الفقرة (الخطة الاستراتيجية لزمن واضحة المعالم) نسبة رضا مرتفعة بلغت (90.0%)، مما يعكس إجماعًا واضحًا بين أعضاء الجمعية العمومية على وضوح الرؤية الاستراتيجية للجمعية، حيث تشير هذه النسبة إلى توافر فهم مشترك لاتجاهات زمن المستقبلية وثقتهم في مسارها المؤسسي.
- وحصلت الفقرة (يعمل مجلس الإدارة بفعالية في وضع وتوجيه استراتيجية الجمعية) على نسبة رضا (88.0%)، وهي نسبة جيدة جدًا حيث تعكس ثقة أعضاء الجمعية العمومية في الدور الاستراتيجي الذي يؤديه مجلس الإدارة، ويدل على إدراك واضح لديهم بأن المجلس يشارك بفاعلية في صياغة التوجهات الكبرى للجمعية وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها المؤسسية.
- وجاءت الفقرات (تبذل زمزم جهودًا كبيرة لتحقيق الاستدامة المالية) و (أعضاء مجلس الإدارة لديهم إلمام كبير برؤية واستراتيجية زمزم) و (يقوم مجلس الإدارة بتقييم أداء المدير العام) بنسبة رضا بلغت (86.0%) على التوالي وهي نسبة أيضًا جيدة جدًا تبرز ثقة أعضاء الجمعية العمومية في إدراك مجلس الإدارة للتوجهات الاستراتيجية للجمعية وحرصه على توجيه الأداء بما يتماشى مع رؤيتها، كما تعكس تقديرًا واضحًا لدوره في متابعة الأداء التنفيذي وتقييمه بشكل دوري، إلى جانب وعيهم بجهود زمزم في جانب الاستدامة المالية، كأحد المرتكزات الحيوية لأداء الجمعية.
- وحصلت الفقرة (تلتزم زمزم برفع تقارير القوائم المالية للجمعية العمومية في موعدها) على نسبة رضا بلغت (84.0%)، وهي نسبة جيدة وهي نسبة تعكس ثقة غالبية أعضاء الجمعية العمومية في التزام الجمعية بالشفافية المالية واحترامها للضوابط الزمنية في التواصل مع الجمعية العمومية، مما يعزز صورة زمزم كمؤسسة مسؤولة ومنضبطة ماليًا.
- وسجلت الفقرة (ميزانية زمزم توافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها) نسبة رضا (80.0%)، وهي نسبة جيدة جدًا حيث تعكس رؤية إيجابية لدى أعضاء الجمعية العمومية تجاه كفاءة التوزيع المالي في الجمعية، وتُشير إلى أن الميزانية تُدار بشكل يعكس حجم العمل والبرامج المنفذة، بما يعزز الثقة في التخطيط المالي والتوازن بين الموارد والمخرجات.
- وجاءت الفقرة (تتواصل زمزم مع أعضاء الجمعية العمومية بفاعلية) جاءت بنسبة (78.0%)، وهي نسبة جيدة تشير إلى أن هناك جهودًا ملموسة تبذلها الجمعية في التواصل مع أعضائها، مع وجود مجال يمكن تطويره نحو تعزيز قنوات التواصل ورفع مستوى التفاعل بشكل أكثر انتظامًا ووضوحًا، بما يعزز الشفافية ويقوي العلاقة بين الجمعية وأعضائها.

2. محور رضا أعضاء مجلس الإدارة (والذين بعضهم أعضاء في الجمعية العمومية)
تضمن استبيان الاستطلاع على سؤال لمحور الرضا الخاص بأعضاء مجلس الإدارة (14) مفردة غطت مجموعة واسعة من الجوانب لمعرفة مستويات رضاهم عن أداء وأعمال زمزم، وكانت النتائج كالتالي:

المجموع		الانحراف المعياري		المتوسط		إطلاقاً من راض		غير راض		محايد		راض		راض جداً		العبارة
%	التكرار	%	النسبي	%	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	7	0.378	82.0%	4.1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	85.7%	6	14.3%	1	0	الخطة الاستراتيجية لزمزم واضحة المعالم
100%	7	0.378	78.0%	3.9	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	85.7%	6	0.0%	0	0	ميزانية زمزم تتوافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها
100%	7	0.756	74.0%	3.7	0.0%	0	14.3%	1	0.0%	0	85.7%	6	0.0%	0	0	تلتزم زمزم برفع تقارير القوائم المالية للجمعية العمومية في موعدها
100%	7	0.378	82.0%	4.1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	85.7%	6	14.3%	1	0	تتواصل زمزم مع أعضاء مجلس الإدارة بفاعلية
100%	7	0.488	86.0%	4.3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	71.4%	5	28.6%	2	0	يتابع الفريق التنفيذي في زمزم توصيات اجتماعات مجلس الإدارة
100%	7	0.577	80.0%	4	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	71.4%	5	14.3%	1	0	تلتزم زمزم بحوكمة وشفافية أعمالها وإجراءاتها
100%	7	0.378	78.0%	3.9	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	85.7%	6	0.0%	0	0	الإنجاز والأداء الاستراتيجي لزمزم
100%	7	0.787	68.0%	3.4	0.0%	0	14.3%	1	28.6%	2	57.1%	4	0.0%	0	0	تنامي أصول زمزم الملموسة (مباني، سيارات، عقارات، التجهيزات، ...الخ).
100%	7	0.787	72.0%	3.6	0.0%	0	14.3%	1	14.3%	1	71.4%	5	0.0%	0	0	تنامي أصول زمزم غير الملموسة (مهارات، قدرات، أنظمة، معرفة، ...الخ)
100%	7	0.69	82.0%	4.1	0.0%	0	0.0%	0	14.3%	1	57.1%	4	28.6%	2	0	انفصال سلطة مجلس الإدارة عن المدير العام والجمعية العمومية في الواقع العملي
100%	7	0.000	80.0%	4.00	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	100.0%	7	0.0%	0	0	قيام الإدارة التنفيذية بإنجاز ما وضعت من خطط تشغيلية لتحقيق أهداف الجمعية
100%	7	0.000	80.0%	4.0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	100.0%	7	0.0%	0	0	قيام زمزم بجهود واضحة لتحقيق التميز في الأداء وفق مؤشرات أداء واضحة يمكن قياسها
100%	7	0.000	80.0%	4.0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	100.0%	7	0.0%	0	0	رفع التقارير المالية لمجلس الإدارة بصفة منتظمة وتعرض الموازنة السنوية للمجلس للمراجعة والاعتماد
100%	7	0.787	68.0%	3.4	0.0%	0	14.3%	1	28.6%	2	57.1%	4	0.0%	0	0	وجود نظام فاعل لإدارة المخاطر في الجمعية
3.9																المتوسط الحسابي الرقمي
78.0%																المتوسط الحسابي النسبي
0.456																متوسط الانحراف المعياري



من الرسم البياني أعلاه يوضح بأن المتوسط الحسابي النسبي العام بلغ (78.0) وهي نسبة جيدة ذات مؤشر جيد يدل على رضا واضح من قبل أعضاء مجلس الإدارة تجاه المهام والوظائف المرتبطة بهم، وأيضاً بلغ متوسط الانحراف المعياري فقد بلغ (0.456)، وهي قيمة منخفضة نسبياً، تعكس تماسكاً واضحاً في استجابات المشاركين، ودرجة اتفاق عالية في الآراء، وقلة في التباين أو التشتت، مما يدعم موثوقية هذه النتائج ويعزز الثقة في المؤشرات المستخلصة، وفيما يلي تحليل مفصل للفقرات بحسب الترتيب من الأعلى إلى الأقل:

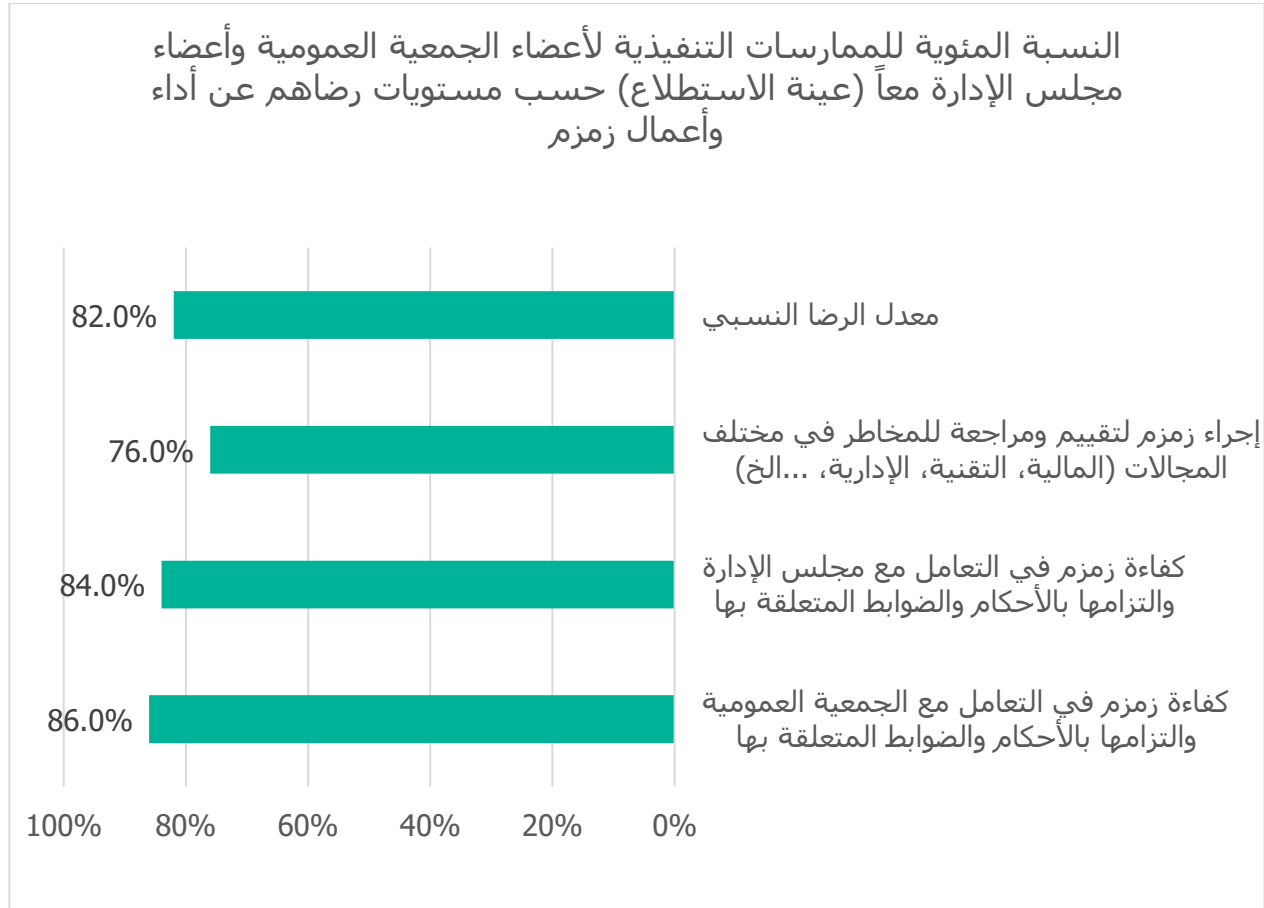
- حيث جاءت فقرة (يتابع الفريق التنفيذي في زمزم توصيات اجتماعات مجلس الإدارة) بنسبة رضا (86.0%)، وهي نسبة جيدة جداً والأعلى في هذا المحور، حيث تعكس انطباق أعضاء مجلس الإدارة بوجود استجابة فعلية من الإدارة التنفيذية لتوجيهات المجلس وتكامل بين الدور القيادي والإجرائي داخل الجمعية.
- وجاءت الفقرات (الخطة الاستراتيجية لزمزم واضحة) والفقرة (تتواصل زمزم مع أعضاء مجلس الإدارة بفاعلية) والفقرة (انفصال سلطة مجلس الإدارة عن المدير العام والجمعية العمومية في الواقع العملي) بنسبة رضا متساوية بلغت (82.0%) على التوالي وهي نسبة جيدة جداً وتبرز أن أعضاء مجلس الإدارة لديهم إدراك جيد لطبيعة الدور الذي يؤديه مجلس الإدارة، حيث من خلال ملاحظتهم بوضوح فاعلية المجلس في إدارة شؤون الجمعية بتوازن وحسن تنظيم، مع وجود تنسيق مؤسسي منضبط في توزيع الصلاحيات والمسؤوليات. كما يُشير النسبة إلى قنوات تواصل فاعلة بين المجلس والأطراف المعنية داخل الجمعية، ما يعزز ثقة المشاركين في أن هناك حوكمة رشيدة تُمارس باحتراف، تنعكس على استقرار العمل واتساق الأداء المؤسسي.
- وسجلت الفقرات (تلتزم زمزم بحوكمة وشفافية أعمالها وإجراءاتها) و (قيام الإدارة التنفيذية بإنجاز ما وضعته من خطط تشغيلية لتحقيق أهداف الجمعية) و (قيام زمزم بجهود واضحة لتحقيق التميز في الأداء وفق مؤشرات أداء واضحة يمكن قياسها) والفقرة (رفع التقارير المالية لمجلس الإدارة بصفة منتظمة وتعرض الموازنة السنوية للمجلس للمراجعة والاعتماد) بنسبة رضا بلغت (80.0%) على التوالي وهي نسبة جيدة جداً أيضاً تدل على ثقة أعضاء مجلس الإدارة في التزام الجمعية بالمعايير المؤسسية وأسس الشفافية والحوكمة، كما تعكس رضاهم عن فعالية الإدارة التنفيذية ودورها في تنفيذ الخطط وتحقيق التميز المؤسسي من خلال ممارسات قابلة للقياس والتقييم، إلى جانب التنظيم المحاسبي والمالي الذي يضمن دوراً رقابياً واضحاً لمجلس الإدارة.
- وحصلت الفقرتين (ميزانية زمزم تتوافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها) و (الإنجاز والأداء الاستراتيجي لزمزم) على نسبة رضا بلغت (78.0%) وهي نسبة جيدة تشير إلى أن أعضاء مجلس الإدارة يرون وجود توازن عام بين التمويل وحجم العمل المنجز، وإن كان يمكن تعزيز وضوح هذه العلاقة لدى البعض، مما يعكس رؤية إيجابية حول الأداء العام للجمعية، مع إمكانيات للتحسين في توصيل نتائج هذا الإنجاز للمشاركين.
- وجاءت الفقرة (تلتزم زمزم برفع تقارير القوائم المالية للجمعية العمومية في موعدها) بنسبة رضا بلغت (74.0%)، وهي نسبة جيدة تعكس رضا غالبية أعضاء مجلس الإدارة عن التزام الجمعية بالشفافية المالية واحترامها للمتطلبات النظامية في عرض التقارير.
- وجاءت الفقرة (تنامي أصول زمزم غير الملموسة (مهارات، قدرات، أنظمة، معرفة، ... الخ) بنسبة رضا بلغت (72.0%) وهي نسبة جيدة تعكس إدراكاً إيجابياً لدى أعضاء مجلس الإدارة لمساعي الجمعية في تطوير أصولها غير الملموسة كما تبرز أن زمزم تبذل جهوداً واضحة في

بناء قدراتها الداخلية وتنمية الكفاءات والأنظمة الداعمة، مع وجود فرصة لتعزيز التواصل حول هذه الجهود وإبراز أثرها بشكل أوسع يرفع مستوى الوعي بأهميتها.

- وجاءت فقرتي (تنامي أصول زمزم الملموسة (مباني، سيارات، عقارات، التجهيزات، ... الخ) و(وجود نظام فاعل لإدارة المخاطر في الجمعية) بنسبة رضا (68.0%) على التوالي وهي نسبة تعد مرضية حيث وتعكس ملاحظة أعضاء مجلس الإدارة لوجود جهود حقيقية في تطوير البنية التحتية وتعزيز الجوانب التنظيمية المرتبطة بإدارة المخاطر، كما تُبرز هذه النتائج أن الجمعية تسير بخطى جيدة في هذه المجالات، مع وجود مجال للتحسين في تعزيز الوعي بتلك الإنجازات وتوثيق أثرها بشكل أكثر وضوحاً أمام أصحاب العلاقة.

3. محور الرضا للممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة معاً
تضمنت استبيان الاستطلاع على سؤال لمحور الرضا الخاص بأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة معاً والذي تضمن (3) مفردات غطت مجموعة واسعة من الجوانب لمعرفة مستويات رضاهم عن أداء وأعمال زمزم، وكانت النتائج كالتالي:

العبارة		إيجابي	راضٍ	محايد	غير راضٍ	إطلاقاً راضٍ	ط	الانحراف المعياري	المجموع	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	النسبي	الرقمي	التكرار	%
9	45.0%	8	40.0%	2	10.0%	1	5.0%	0	0.0%	4.3
كفاءة زمزم في التعامل مع الجمعية العمومية والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها										
7	35.0%	9	45.0%	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	4.2
كفاءة زمزم في التعامل مع مجلس الإدارة والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها										
4	20.0%	8	40.0%	7	35.0%	1	5.0%	0	0.0%	3.8
إجراء زمزم لتقييم ومراجعة للمخاطر في مختلف المجالات (المالية، التقنية، الإدارية، ... الخ)										
المتوسط الحسابي الرقمي									4.1	
المتوسط الحسابي النسبي									82.0%	
متوسط الانحراف المعياري									0.816	



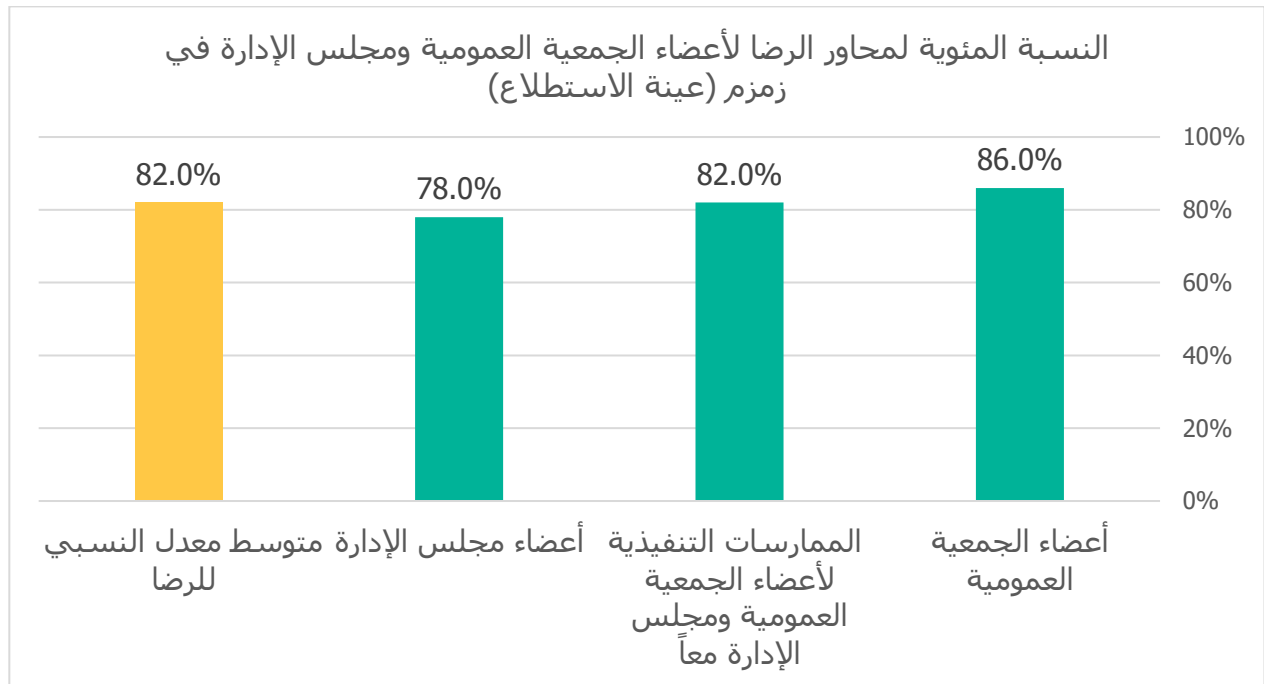
من الرسم البياني أعلاه يتضح بأن محور الرضا عن الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة حقق مستوى رضا جيد جداً من قبل المشاركين من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (82.0%)، وهو مؤشر إيجابي يُعبر عن ثقة واضحة في كفاءة الأداء التنفيذي داخل الجمعية، ويؤكد أن أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لديهم انطباع إيجابي تجاه تنفيذ المهام والمسؤوليات، أما الانحراف المعياري البالغ (0.816) فيُعد ضمن المستوى المقبول إحصائياً، ويُشير إلى تباين بسيط في الآراء بين المشاركين، ما يعكس درجة جيدة من الاتفاق والتقارب في تقييمهم للممارسات التنفيذية، ويُعزز من استقرار النتائج ومصداقيتها، وبالانتقال إلى الفقرات:

- حيث جاءت الفقرة (كفاءة زمزم في التعامل مع الجمعية العمومية والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها) في المرتبة الأولى بنسبة رضا (86.0%)، وهي نسبة عالية تدل على ثقة أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة في التزام الجمعية بالأنظمة واللوائح المنظمة للعلاقة مع الجمعية العمومية، وحرصها على تطبيقها بفاعلية.
- تليها الفقرة (كفاءة زمزم في التعامل مع مجلس الإدارة والتزامها بالأحكام والضوابط المتعلقة بها) بنسبة (84.0%)، وهي أيضاً نسبة إيجابية تعكس إدراكاً جيداً من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لدور الجمعية في التواصل المؤسسي والالتزام بحدود العلاقة الإدارية والتنظيمية مع المجلس.

- أما الفقرة (إجراء زمزم لتقييم ومراجعة للمخاطر في مختلف المجالات - المالية، التقنية، الإدارية...) فقد سجلت نسبة رضا بلغت (76.0%)، وهي نسبة جيدة ومرضية تشير إلى وعي أعضاء الجمعية العمومية بوجود جهود مبذولة في هذا المجال الحيوي، مع احتمالية الحاجة إلى تعزيز الوعي بأثر هذه الإجراءات أو زيادة وضوحها في الواقع العملي.

4. المعدل النسبي للمحاور الثلاث (أعضاء الجمعية العمومية، مجلس الإدارة، الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة معاً)

محور الرضا	%
أعضاء الجمعية العمومية	86.0%
الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة معاً	82.0%
أعضاء مجلس الإدارة	78.0%
متوسط معدل النسبي للرضا	82.0%



من الرسم البياني أعلاه نجد أن المحاور الثلاثة للاستطلاع تعكس مستوى رضا عامًا مرتفعًا من قبل أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة، حيث بلغ متوسط معدل الرضا العام (82.0%)، وهي نسبة تعبر عن حالة من الانسجام والتقارب في الآراء عبر مختلف المحاور، وهذا التناسق يعكس بيئة عمل مؤسسية يسودها قدر جيد من التكامل بين الجمعية العمومية ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، كما أنه يشير إلى وجود ثقة إيجابية متبادلة بين الأطراف الرئيسية داخل الجمعية، مما يُضفي على هذه النتائج بُعدًا واقعيًا يدعم تفسيرها كدلالة على استقرار العمل وتقدير الأدوار المؤسسية بشكل متوازن.

حيث جاء محور رضا أعضاء الجمعية العمومية في الصدارة بنسبة (86.0%)، وهي نسبة عالية تعكس ثقة قوية وارتياحًا ملموسًا من قبل أعضاء الجمعية تجاه أدوار المجلس وفاعليته في توجيه العمل المؤسسي. ويليه محور الممارسات التنفيذية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة بنسبة (82.0%)، وهي نسبة جيدة جداً تؤكد أن المشاركين يرون في الممارسات اليومية التزامًا حقيقياً بالتنظيم والحوكمة والتقييم المستمر للمخاطر، ما يعزز مصداقية الأداء التنفيذي داخل الجمعية. أما محور رضا أعضاء مجلس الإدارة فقد سجل (78.0%)، وهي نسبة جيدة وتُظهر تقديرًا واضحًا للدور التنظيمي والتخطيطي للمجلس، مع وجود فرصة لمزيد من التطوير وإبراز الأثر بشكل أكبر.

سادساً: التوصيات

بناءً على نتائج استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لعام 2024، وما أظهرته البيانات من مؤشرات إيجابية وتفاوتات نسبية في بعض الجوانب، يمكن استخلاص عدد من التوصيات التي من شأنها تعزيز نقاط القوة ومعالجة فرص التحسين، وذلك على النحو التالي:

1. دعم فاعلية مجلس الإدارة في تنفيذ مهامه الاستراتيجية والإشرافية وتعزيز انتظام اجتماعاته.
2. تعزيز إبراز كفاءة أعضاء مجلس الإدارة وإلمامهم برؤية الجمعية واستثمار هذا الجانب في دعم القرارات.
3. رفع مستوى الشفافية في التقارير المالية من خلال تبسيطها ومشاركتها بشكل دوري مع الجمعية العمومية.
4. تطوير آليات توضيح العلاقة بين الميزانية والبرامج المنفذة لرفع مستوى الوعي بأثر التوزيع المالي.
5. تعزيز الجهود المؤسسية في تنمية الأصول الملموسة وغير الملموسة وإبرازها كمؤشرات لأداء مستدام.
6. دعم نظام الحوكمة والمخاطر من خلال توثيق سياساته ومشاركة نتائجه مع أصحاب العلاقة.
7. زيادة فعالية قنوات الاتصال بين الجمعية العمومية والمجلس والإدارة التنفيذية.
8. المحافظة على وضوح الخطة الاستراتيجية مع مراجعتها وتحديثها بشكل دوري بمشاركة الفئات المعنية.
9. تمكين الأعضاء من المساهمة في تحسين الأداء من خلال توسيع المشاركة في اللجان والبرامج التطويرية.

سابعاً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

معاً للحياة
Together for life

زمزم
zmzm

استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس إدارة زمزم لعام 2024م

السادة الكرام أعضاء الجمعية العمومية / مجلس الإدارة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
حرصاً منا في زمزم على التطوير المستمر؛ يسرّنا 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 تجاوبكم

طبيعة عملكم مع زمزم.1*

☐ عضو الجمعية العمومية

☐ عضو الجمعية العمومية ومجلس الإدارة



معاً للحياة
Together for life

استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس إدارة زمزم لعام 2024

نسخة من الصفحة

الخطوة الاستراتيجية لزمزم واضحة المعالم..*1

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

ميزانية زمزم توافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها..*2

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تبذل زمزم جهوداً كبيرة لتحقيق الاستدامة المالية..*4

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

يلتزم مجلس الإدارة بمهامه ومسؤولياته..*5

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

يعقد مجلس الإدارة اجتماعاته بشكل دوري ومنتظم.*6

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

أعضاء مجلس الإدارة ذو كفاءة وفاعلية.*7

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

تتواصل زمزم مع أعضاء الجمعية العمومية بفاعلية.*8

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

أعضاء مجلس الإدارة لديهم إلمام كبير برؤية واستراتيجية زمزم.*9

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

يعمل مجلس الإدارة بفعالية في وضع وتوجيه استراتيجية الجمعية.*10

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

يقوم مجلس الإدارة بتقييم أداء المدير العام.*11

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*1. الخطة الاستراتيجية لزمزم واضحة المعالم

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*2. ميزانية زمزم تتوافق مع حجم إنجازاتها وبرامجها

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*4. تتواصل زمزم مع أعضاء مجلس الإدارة بفاعلية

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*6. تلتزم زمزم بحوكمة وشفافية أعمالها وإجراءاتها

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

*7. الإنجاز والأداء الاستراتيجي لزمزم

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

إنفصال سلطة مجلس الإدارة عن المدير العام والجمعية العمومية في الواقع العملي. *10.

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

وجود نظام فاعل لإدارة المخاطر في الجمعية. *14.

غير راضٍ إطلاقاً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
☐	☐	☐	☐	☐

مستوى ممارسة زمزم في الآتي:

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐

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

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً
☐	☐	☐	☐	☐



التغذية الراجعة على توصيات
استطلاعات رضا أصحاب المصلحة
لعام 2024



بسم الله الرحمن الرحيم

التغذية الراجعة من مجلس الإدارة على ملاحظات وتوصيات قياسات رضا أصحاب المصلحة لعام 2024

نوقشت واعتمدت في اجتماع مجلس الإدارة رقم (166-6-20)
بتاريخ 1447/01/25 الموافق 2025/07/20

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 فرص التحسين، والتوصيات، والملاحظات، والاقتراحات الواردة من كل فئة من فئات أصحاب المصلحة، وتحال للمتابعة مع المعنيين من الإدارة التنفيذية.

والله ولي التوفيق.

رئيس مجلس الإدارة
د. عبدالله بن نفيح المطرفي

٢١
٥
١٤٤٧

استطلاع قياس رضا المستفيدين معدل الرضا العام 94.0% الصفحات (03 – 20)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تطوير نظام إلكتروني أسرع لمعالجة الطلبات والرد عليها دون تأخير.	تحال لإدارة التقنية للدراسة.
٢	فتح فروع جديدة للجمعية في المناطق التي تشهد طلبًا عاليًا على الخدمات الصحية	التقديم على الخدمات إلكتروني في الجمعية.
٣	إصلاح مشكلة انقطاع الأدوية عبر تحسين لضمان التوزيع المنتظم	تحت المعالجة مع مزودي الأدوية.
٤	زيادة عدد المستشفيات والمراكز المتعاونة لضمان حصول المستفيدين على الخدمة دون تأخير	تحال للإدارة التنفيذية للدراسة.
٥	زيادة الدعم المالي وتوسيع التغطية للحالات الأكثر احتياجًا، خاصة كبار السن والمرضى المزمنين.	عن طريق إحسان والدعم بنسبة 100%.
٦	إعادة النظر في شروط التحديث الدوري للتقارير الطبية للحالات المستقرة.	تحال للجنة الخدمات الصحية.
٧	تحسين شفافية الردود، وإبلاغ المستفيدين بوضوح عند رفض طلباتهم مع ذكر الأسباب والحلول البديلة.	تحال للإدارة التنفيذية للمراجعة.

استطلاع قياس رضا منسوبي زمزم معدل الرضا العام 63.5% الصفحات (21 – 57)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تحسين مستوى الأمان الوظيفي من خلال مراجعة القرارات التنظيمية وتوفير ضمانات واضحة لاستقرار الوظائف، والحد من القرارات المفاجئة التي قد تؤثر على مستقبل الموظفين.	تحال لمجلس الدعم والمتابعة للتحقق.
٢	تعزيز الشفافية في عمليات التوظيف والترقيات عبر وضع معايير واضحة للتقييم المهني، والحرص على تطبيق العدالة في السلم الوظيفي لضمان تكافؤ الفرص.	تم إقرار سلم الرواتب الجديد، وحوكمة عملية التوظيف.
٣	تطوير سياسات التقدير والتحفيز عبر تقديم حوافز مالية ومعنوية تتناسب مع الجهود المبذولة، بالإضافة إلى إنشاء نظام مكافآت مبني على الأداء الفعلي.	تحال للإدارة التنفيذية لاقتراح ما تراه مناسباً بهذا الخصوص.
٤	إعادة هيكلة الرواتب لضمان تناسبها مع حجم المسؤوليات والمهام والخبرات، مع مراجعة دورية لضبط الفروقات بين الموظفين بشكل عادل.	تم إقرار سلم الرواتب الجديد.
٥	تعزيز آليات إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات، وإتاحة مساحات للتعبير عن آرائهم قبل تنفيذ أي قرارات تنظيمية.	تحال لسعادة المدير العام.
٦	إنشاء مسار مهني واضح يتضمن خططاً للترقيات والتطور الوظيفي، ويمنح الموظفين رؤية واضحة لمساراتهم المهنية داخل الجمعية.	تحال لإدارة الثروة البشرية للرفع بما تراه للإدارة التنفيذية لإكمال اللازم.
٧	تطوير آليات العمل المرنة بحيث يتم مراعاة طبيعة العمل والساعات المناسبة للموظفين، خصوصاً الفئات التي تحتاج إلى مزيد من التوازن بين العمل والحياة الشخصية.	تحال لإدارة الثروة البشرية لمواءمة المهام مع العبء الوظيفي.
٨	تحسين بيئة العمل التقنية والمادية عبر توفير الإمكانيات والموارد الكافية لتأدية المهام بكفاءة، مع تقليل ضغط العمل من خلال توزيع المهام بشكل أكثر عدالة.	تحال لإدارة الثروة البشرية لمواءمة المهام مع العبء الوظيفي.
٩	ضمان عدالة توزيع المسؤوليات بحيث يتم الحد من زيادة المهام دون مقابل مالي أو تحفيزي مما يساهم في تحقيق توازن أفضل بين الأداء والحقوق الوظيفية.	تحال لإدارة الثروة البشرية لمواءمة المهام مع العبء الوظيفي، ودراسة الحالات الخاصة إن وجدت.

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١٠	تعزيز مشاركة الموظفين من خلال تشكيل لجان استشارية تُمكن الموظفين من التعبير عن آرائهم في القرارات الإدارية والتنظيمية.	نؤكد أخذها في الاعتبار والعمل بها.
١١	تطبيق معايير الحوكمة والعدالة الوظيفية، والحد من أي تحيزات تؤثر على استقرار الموظفين أو تقدمهم الوظيفي.	هذا واجب يقره المجلس يطبقه كل واحد في موقعه.
١٢	إعادة تفعيل دور إدارة الموارد البشرية بحيث تكون أكثر تفاعلاً مع الموظفين، وتساهم في حل مشكلاتهم الوظيفية بشكل عادل وسريع.	تحال للإدارة التنفيذية للأخذ في الاعتبار مراعاة الجوانب الإنسانية في التعامل مع الثروة البشرية.
١٣	إعادة تقييم تمثيل الفئات الوظيفية المختلفة من خلال دعم تمثيل العنصر النسائي، وتعزيز فرص الموظفين العاملين عن بعد، وضمان اندماجهم في بيئة العمل بشكل أكثر كفاءة.	النظام لا يفرق بين الرجل والمرأة، ولكن قد تقتضي المصلحة في الجمعية بعض الاعتبارات، وعلى التنفيذيين العمل بما تقتضيه المصلحة.
١٤	تعزيز قنوات التواصل الداخلي لضمان وصول المعلومات الإدارية بوضوح، وتقليل فجوات الفهم بين الموظفين والإدارة.	توصية جيدة تؤخذ في الاعتبار.
١٥	إنشاء نظام شكاوى مستقل وفعال يتيح للموظفين تقديم ملاحظاتهم وشكاويهم بشكل آمن، مع وجود آليات واضحة لمعالجتها وتحقيق العدالة الوظيفية.	اقترح يستحق النظر، ومراجعة مدى تطبيقنا له.
١٦	تصميم برامج تدريب وتطوير متقدمة تركز على تلبية الاحتياجات التدريبية الفعلية للموظفين، بما يساعدهم في تطوير مهاراتهم وتعزيز فرصهم للتقدم داخل الجمعية.	توصية مهمة تحال للإدارة التنفيذية للعمل بها.
١٧	تعزيز جودة العمل والتوازن المهني من خلال إنشاء برامج لدعم الصحة النفسية للموظفين، وتقليل التوتر الناجم عن ضغط العمل، وتعزيز رفاهية الموظفين.	نؤكد على التوصية للاهتمام بالعمل بها.
١٨	إطلاق مبادرات للمشاركة المجتمعية تساهم في تعزيز الصورة الذهنية للجمعية وتقوي الارتباط بين الموظفين ورسالتها المؤسسية.	تحال للإدارة التنفيذية للدراسة.
١٩	إنشاء منصة إلكترونية للشفافية تعرض فيها مستجدات القرارات الإدارية، وتتيح للموظفين متابعة أوضاعهم الوظيفية بشكل سلسل وواضح.	يوصي المجلس بعمل نشرة شهرية لأخبار الجمعية.
٢٠	إطلاق برامج تأهيلية للقيادات المستقبلية لضمان استدامة القيادة داخل الجمعية، وإعداد كوادر مؤهلة لتولي المناصب العليا بكفاءة.	تحال للثروة البشرية لزيادة الاهتمام ببرنامج التعاقب الوظيفي.

استطلاع قياس رضا المتطوعين

معدل الرضا العام 94.0%

الصفحات (58 – 80)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تعزيز آليات التواصل مع المتطوعين قبل وأثناء وبعد الفرص التطوعية من خلال تطوير قنوات تواصل فعالة تضمن استمرارية التفاعل بين الجمعية والمتطوعين.	توصية جيدة نشي عليها.
٢	تقديم مزيد من التحفيز للمتطوعين للاستمرار والمشاركة في المبادرات التطوعية من خلال برامج تكريم سنوية ونشر قصص نجاح المتطوعين وتقديم مزايا تحفيزية، شهادات شكر وتقدير للمشاركين الأكثر نشاطاً.	تحال لإدارة التطوع لمزيد اهتمام، وابتكار ما يثري تحفيز المتطوعين واستقطابهم.
٣	توسيع نطاق الفرص التطوعية لتشمل مجالات غير صحية (الإدارية، والتقنية، والتعليمية) مما يتيح فرصاً أوسع لمشاركة الفئات المختلفة من ذوي المهارات والخبرات المتنوعة.	يوجد تصنيف متعدد للفرص التطوعية من خلال منصة تطوع زمزم.
٤	إتاحة فرص تطوع مرنة تجمع بين الميداني وعن بُعد، مما يساعد على استقطاب شرائح أوسع من المتطوعين ممن لديهم التزامات وظيفية أو دراسية.	توصية جيدة تحال لإدارة التطوع للدراسة.

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
٥	تعزيز التوجيه والإرشاد وتطوير برامج تدريب وتأهيل أكثر شمولية للمتطوعين، بما يشمل ورش عمل تخصصية وتدريب على أحدث الممارسات التطوعية لرفع كفاءة الأداء التطوعي.	توصية جيدة نشي عليها.
٦	الاستمرار في تعزيز شفافية الفرص التطوعية من خلال نشرها عبر قنوات رسمية بوضوح، مما يسهل على المتطوعين الوصول إليها والتسجيل فيها بسهولة.	توصية جيدة نشي عليها.
٧	تعزيز الدعم اللوجستي للمتطوعين، لضمان توفير كافة الأدوات والمستلزمات التي تسهل تنفيذ الأنشطة التطوعية بكفاءة.	توصية جيدة نشي عليها.
٨	الاستمرار في تبني الأفكار والمبادرات الإبداعية من المتطوعين، مما يساهم في إشراكهم في تطوير العمل التطوعي وتعزيز شعورهم بالمسؤولية والانتماء للجمعية.	توصية جيدة نشي عليها.
٩	التوصيات المستخلصة من البيانات الديموغرافية.	غير واضحة!
١٠	تصميم برامج تطوعية مخصصة للطلاب، حيث بلغت نسبتهم (18.0%)، مما يعكس أهمية تقديم فرص تطوعية مرنة تتناسب مع جداولهم الدراسية وتوجيههم نحو العمل المجتمعي منذ سن مبكرة.	تحال لإدارة التطوع للتنسيق مع جمعية التطوع الطلابي الصحي.
١١	العمل على زيادة مشاركة موظفي القطاع الخاص في العمل التطوعي، حيث بلغت نسبتهم (8.7%) مقارنة بـ (69.0%) من موظفي القطاع الحكومي، مما يستدعي تقديم محفزات وتسهيلات لتعزيز انخراطهم في التطوع.	تفتح المجالات للجميع، حسب الفرص، وسبق الإشارة للحوافز.
١٢	تقديم حملات توعوية للطلاب والشباب حول أهمية التطوع في مجالات غير الصحة، نظرًا لأن (92.5%) من المتطوعين تخصصهم صحي، مما يستدعي نشر ثقافة التطوع في مختلف المجالات الأخرى.	نحن جمعية صحية ومن الطبيعي اهتمام أصحاب التخصص بأنشطتها.

استطلاع قياس رضا مزودي الخدمة

معدل الرضا العام 92.0%

الصفحات (81 – 98)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تعزيز التواصل الفعال عبر تطوير قنوات الاتصال وتفعيل آليات المتابعة الدورية من أجل ضمان سرعة الاستجابة، وتعزيز الثقة بين الجمعية وشركائها، مما يساهم في بناء علاقات أكثر استدامة وفاعلية.	تراجع الآلية.
٢	تحسين مرونة التعامل مع الطلبات عبر تبسيط الإجراءات واعتماد أنظمة تقنية متطورة من أجل تسريع عمليات الاستجابة لاحتياجات مزودي الخدمة، وضمان تجربة تعاونية أكثر كفاءة وسلاسة.	تراجع الآلية.
٣	تعزيز الشفافية في التعاملات عبر تقديم تقارير دورية واضحة وتوفير منصات معلوماتية من أجل تمكين مزودي الخدمة من متابعة تعاملاتهم بسهولة، وضمان بيئة قائمة على الوضوح والثقة المتبادلة.	تناقش في ورشة عمل مع مزودي الخدمة.
٤	رفع كفاءة إدارة المستحقات المالية عبر تبني آليات دفع أكثر سلاسة وتحسين إجراءات المراجعة المالية من أجل تعزيز رضا الموردين، وضمان استمرار التعاون معهم دون معوقات تؤثر على جودة الخدمة.	تناقش في ورشة عمل مع مزودي الخدمة.
٥	ترسيخ الشراكات طويلة الأمد عبر تطوير برامج تحفيزية لمزودي الخدمة المتميزين وعقد لقاءات دورية من أجل تعزيز الولاء، وتحقيق التكامل المستدام في منظومة الشراكات، ودعم استقرار التعاون المشترك.	ندعم الاقتراح.
٦	التوسع الجغرافي في الشراكات عبر استقطاب موردين جدد من مناطق مختلفة وتوسيع نطاق التعاون من أجل تحسين فرص توفير الخدمات في مختلف المواقع، وتعزيز قدرة الجمعية على تلبية احتياجاتها بكفاءة أعلى.	حسب الخطة التشغيلية.

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
٧	تنويع مجالات الشراكة عبر فتح المجال أمام موردين من قطاعات جديدة مثل التكنولوجيا والمستلزمات الطبية المتخصصة من أجل إثراء عمليات الجمعية، وتحسين جودة الموارد والخدمات المقدمة.	تدرس.
٨	الاستفادة من السمعة الإيجابية للجمعية عبر إطلاق مبادرات تسويقية وتعزيز دور العلاقات العامة من أجل جذب المزيد من الشراكات الاستراتيجية، وترسيخ مكانة الجمعية كجهة موثوقة ومتميزة في القطاع غير الربحي.	نثني على التوصية.

استطلاع قياس رضا الشركاء معدل الرضا العام 84.0% الصفحات (99 – 115)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تعزيز التعاون مع القطاع الخاص من خلال تقديم مزايا تحفيزية لجذب المزيد من الشراكات، مما يساهم في تنويع مصادر الدعم المالي والاستراتيجي للجمعية.	تحال للدراسة من قطاع التسويق والشراكات.
٢	الاستمرار في بناء العلاقات مع القطاع الأهلي والحكومي وتعزيز التعاون معهم من خلال مشاريع مستدامة ومشاركة تحقق أهداف الجمعية وتوسع نطاق تأثيرها.	توصية جيدة نثني عليها.
٣	توسيع نطاق الشراكة في مدينة الطائف نظرًا لقلّة نسبة الشراكات فيها، مما يساهم في نشر خدمات الجمعية ووصولها إلى فئات جديدة تحتاج إلى الدعم.	توصية جيدة نثني عليها.
٤	تعزيز برامج التواصل مع الشركاء الجدد لضمان استمرارهم في الشراكة لفترات أطول، من خلال متابعة مخصصة وبرامج تكاملية تعزز من ثقتهم بالجمعية.	الاهتمام بهذا الباب والاستفادة من الذكاء الاصطناعي لخدمة التواصل مع الشركاء، وتزويدهم بالمستجدات.
٥	الاستمرار في تحسين وضوح اتفاقيات الشراكة حيث أظهرت النتائج رضا مرتفعًا عن وضوح بنود الاتفاقيات، مما يستوجب الحفاظ على هذا النهج وتطويره لمزيد من التميز.	توصية جيدة نثني عليها.
٦	العمل على تطوير آليات التفاعل مع مقترحات الشركاء لضمان استمرارية الشراكة وتحقيق تطلعات جميع الأطراف، وتعزيز إشراكهم في عمليات اتخاذ القرار.	يوصي المجلس بتنفيذ الذكاء الاصطناعي لتحقيق تطلعات الجمعية والشركاء.
٧	تحسين تفعيل التقنية في التواصل مع الشركاء والجهات لضمان تواصل أكثر كفاءة وفعالية، مما ينعكس إيجابًا على سرعة إنجاز المشاريع وجودة التنسيق.	يوصي المجلس بتنفيذ الذكاء الاصطناعي لتحقيق تطلعات الجمعية والشركاء.
٨	متابعة تحقيق الأهداف المتوقعة من الشراكة من خلال مراجعات دورية مع الشركاء لضمان تنفيذ الالتزامات وتعزيز الفاعلية التشغيلية للشراكات القائمة.	توصية جيدة نثني عليها.
٩	تطوير حملات توعوية وتشجيعية لتعزيز سمعة الجمعية وزيادة عدد الجهات الراغبة في الشراكة، بناءً على المستويات المرتفعة من الرضا عن الجمعية.	توصية جيدة نثني عليها.
١٠	إطلاق مبادرات لضمان تجديد واستمرار الشراكات من خلال تحسين برامج الدعم والمتابعة للشركاء، مما يعزز من استدامة التعاون على المدى الطويل.	توصية جيدة نثني عليها.

استطلاع قياس رضا الداعمين والمتبرعين معدل الرضا العام 94.0% الصفحات (116 – 137)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تحفيز التبرعات المتكررة عبر حملات توعوية لتعزيز الاستدامة المالية وتوسيع قاعدة المتبرعين.	نوصي بها ونثني عليها.
٢	تطوير برامج الاستقطاب الشهري لاستقطاب الداعمين المستمرين.	تحال للإدارة التنفيذية لتعزيزها لدى البنوك.
٣	توسيع وتطوير الأوقاف لدعم التمويل طويل الأجل.	تعمل الجمعية على حوكمة جميع أوقافها وتوسيعها والاستثمار من خلالها.
٤	تطوير طرق التبرع وتسهيل الإجراءات عبر تحسين موقع تبرعات زمزم الإلكتروني وتوفير خيارات دفع سهلة ومتعددة.	تحال للإدارة التنفيذية.
٥	إطلاق حملات ترويجية للتحويل البنكي باعتباره أحد أهم وسائل التبرع.	نوصي بها ونثني عليها.
٦	توسيع مكاتب الجمعية لتسهيل عملية التبرع المباشر وتعزيز وصول المتبرعين إليها.	للتعامل معها حسب النظام.
٧	تحسين التواصل مع المتبرعين وتعزيز الشفافية من خلال استخدام الوسائل التي يفضلون التواصل بها معهم.	نوصي بها ونثني عليها.
٨	إرسال تحديثات دورية عن المشاريع والتبرعات، وتطوير نظام إشعارات ذكية لإبلاغ المتبرعين بتقديم المشاريع المدعومة، مما يعزز ولاءهم واستمرار دعمهم.	تحال للإدارة التنفيذية لتفعيل تقارير تغذية راجعة عن التبرعات للداعمين من قطاع التسويق والشراكات.
٩	نشر تقارير تفصيلية وقصص نجاح المستفيدين لزيادة ثقة المتبرعين.	نوصي بها ونثني عليها.
١٠	توجيه التبرعات نحو البرامج الأكثر طلباً من خلال تعزيز تمويل برامج العلاج الخيري وأوقاف الجمعية، نظراً للإقبال الكبير عليها.	نوصي بها ونثني عليها.
١١	دعم توزيع الأجهزة والمستلزمات الطبية والصيدلية الخيرية.	حسب الإمكانيات المتاحة.
١٢	تكثيف برامج التوعية الصحية التي تشمل رعاية أصحاب الأمراض المزمنة والجولات الطبية في الأحياء الفقيرة.	حسب استراتيجية زمزم ندعم تفعيل مبادرة الكيانات المعززة للصحة.
١٣	تعزيز الحملات التسويقية والإعلانية عبر تكثيف الإعلانات الرقمية والرسائل النصية لتوعية المجتمع بأهمية التبرع.	نوصي بها ونثني عليها.
١٤	استهداف رجال وسيدات الأعمال بشكل مباشر لحثهم على دعم المشاريع الصحية.	نوصي بها ونثني عليها.
١٥	تفعيل برامج الشراكات مع المؤسسات لتعزيز الاستدامة المالية.	نوصي بها ونثني عليها.

استطلاع قياس رضا أفراد المجتمع معدل الرضا العام 88.0% الصفحات (138 – 159)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تعزيز انتشار سمعة جمعية زمزم في المناطق الإدارية الأقل تمثيلاً من خلال توسيع نطاق البرامج التوعوية والترويجية في المناطق الأخرى مثل الرياض، جازان، ونجران.	تعمل الجمعية وفق نطاق جغرافي فيما يتعلق بالخدمات، وتعزز انتشار سمعتها عبر المنصات الرقمية والموقع الإلكتروني، والوسائل الإعلامية، ووسائل التواصل الاجتماعي.

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
٢	تعزيز الوعي ببرامج الجمعية في القطاعات المختلفة، من خلال الاستفادة من الشراكات مع الشركات ورجال الأعمال؛ لتعزيز الانخراط والدعم.	تحال للإدارة التنفيذية لتعزيز برامج المسؤولية الاجتماعية.
٣	تحسين المعرفة ببرامج الجمعية من خلال استراتيجيات أكثر فعالية لرفع الوعي بها في المجتمع.	تحال للإدارة التنفيذية لتفعيل تعريف فعال ببرامج الجمعية من خلال إدارة العلاقات العامة.
٤	تعزيز الحضور الإعلامي للجمعية من خلال تطوير استراتيجيات تسويقية أكثر تفاعلية تشمل تحسين المحتوى الرقمي، وإنتاج مواد مرئية جذابة، وزيادة الحملات الإعلانية عبر المنصات الرقمية ووسائل الإعلام لضمان وصول الرسائل إلى جمهور أوسع، مع بناء شراكات إعلامية تعزز من انتشار أنشطتها.	نوصي بها ونثني عليها.
٥	الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي عبر تنوع المحتوى بما يتناسب مع طبيعة كل منصة، مثل إنتاج فيديوهات توعوية على يوتيوب، وتصميم حملات تفاعلية لفيسبوك، وتعزيز استخدام تويتر وسناب شات عبر تحديثات مرئية جذابة، بالإضافة إلى التعاون مع المؤثرين الرقميين لتعزيز التفاعل ونشر رسالة الجمعية بفاعلية.	نوصي بها ونثني عليها.
٦	تعزيز ثقة المجتمع ببرامج التبرع من خلال تطوير استراتيجيات تمويل مبتكرة تبرز أثر التبرعات وشفافيتها، مع تعزيز قنوات التواصل لإبراز إنجازات الجمعية، مما يسهم في تحفيز المتبرعين الحاليين وجذب داعمين جدد لضمان استدامة الموارد المالية.	نوصي بها ونثني عليها، وتحال لقطاع التسويق والشراكات.
٧	تحسين التغطية الإعلامية لخدمات الجمعية من خلال تنفيذ حملات إعلامية أكثر تأثيراً تبرز إنجازاتها وبرامجها، والاستفادة من الوسائل الرقمية والتقليدية لتعزيز وصولها للجمهور، مما يسهم في زيادة التفاعل وترسيخ مكانتها في المجتمع.	نوصي بها ونثني عليها، وتحال لقطاع التسويق والشراكات.
٨	تعزيز آليات الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات من خلال توثيق عمليات توزيع الخدمات بوضوح، ونشر تقارير دورية حول الأثر والإنجازات، واعتماد معايير عادلة لتقديم الدعم، مما يعزز ثقة المجتمع ويضمن استدامة المصادقية.	وفق الإمكانيات المتاحة، بما يحقق اشتراطات المنصات الداعمة لتقديم الخدمات.

استطلاع قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة

معدل الرضا العام 82.0%

الصفحات (160 – 184)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	دعم فاعلية مجلس الإدارة في تنفيذ مهامه الاستراتيجية والإشرافية وتعزيز انتظام اجتماعاته.	تتم جدولة الاجتماعات من بداية العام كالمعتاد.
٢	تعزيز إبراز كفاءة أعضاء مجلس الإدارة وإلمامهم برؤية الجمعية واستثمار هذا الجانب في دعم القرارات.	نوصي بها ونثني عليها.
٣	رفع مستوى الشفافية في التقارير المالية من خلال تبسيطها ومشاركتها بشكل دوري مع الجمعية العمومية.	حسب الآليات المتبعة، ويمكن لكل عضو زيارة الجمعية للاطلاع على التفاصيل، علماً بأن التقارير المالية والقوائم المالية منشورة على الموقع الإلكتروني.
٤	تطوير آليات توضيح العلاقة بين الميزانية والبرامج المنفذة لرفع مستوى الوعي بأثر التوزيع المالي.	للعناية بمزيد من برامج التثقيف المالي للأعضاء.
٥	تعزيز الجهود المؤسسية في تنمية الأصول الملموسة وغير الملموسة وإبرازها كمؤشرات لأداء مستدام.	موجودة في العقيدة الاستثمارية لشركة آفاق العطاء.

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
٦	دعم نظام الحوكمة والمخاطر من خلال توثيق سياساته ومشاركة نتائجه مع أصحاب العلاقة.	جاري العمل عليه واعتماده من مجلس الإدارة، وفق معايير ومتطلبات الحوكمة.
٧	زيادة فعالية قنوات الاتصال بين الجمعية العمومية والمجلس والإدارة التنفيذية.	تستخدم الجمعية عدة قنوات للتواصل مع أعضاء الجمعية العمومية مثل مجموعة الواتساب، والموقع الإلكتروني، والتقارير الدورية.
٨	المحافظة على وضوح الخطة الاستراتيجية مع مراجعتها وتحديثها بشكل دوري بمشاركة الفئات المعنية.	معمول به بشكل سنوي من خلال إدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي.
٩	تمكين الأعضاء من المساهمة في تحسين الأداء من خلال توسيع المشاركة في اللجان والبرامج التطويرية.	نوصي بها ونثني عليها.

