

## تقرير قياس رضا أصحاب العلاقة السنوي

لجمعية غرس القيم التعليمية للسنة المالية ٢٠٢٥ م

## المقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية على تطوير جودة خدماتها وبرامجها، وتعزيز مستوى الرضا لدى جميع أصحاب العلاقة، تم تنفيذ قياس الرضا السنوي للسنة المالية ٢٠٢٥م، ليشمل الفئات ذات العلاقة بعمل الجمعية، بما في ذلك: الجمعية العمومية، مجلس الإدارة، المعلمات، الموظفات، المستفيدات، المتطوعات والمانحين.

ويأتي هذا القياس بوصفه أداة مهمة للتعرف على مستوى الرضا العام، ورصد الانطباعات والملاحظات والمقترحات، وتحليل جوانب القوة وفرص التحسين في الخدمات والبرامج والإجراءات الإدارية والتنظيمية. كما يعكس هذا التقرير التزام الجمعية بمبدأ الشفافية، والتحسين المستمر، وإشراك أصحاب العلاقة في تطوير الأداء المؤسسي ورفع جودة الخدمات المقدمة.

وتؤمن الجمعية بأن قياس الرضا لا يقتصر على معرفة درجة القبول فقط، بل يمتد إلى فهم احتياجات أصحاب العلاقة، والاستفادة من آرائهم في تحسين البرامج، وتطوير بيئة العمل، وتعزيز كفاءة التواصل، وبناء قرارات تطويرية مبنية على بيانات واقعية ومؤشرات واضحة.

## الهدف من القياس

### يهدف قياس رضا أصحاب العلاقة إلى:

١. التعرف على مستوى الرضا عن خدمات وبرامج الجمعية.
٢. قياس جودة التواصل والتنظيم والتنفيذ.
٣. رصد أبرز نقاط القوة وفرص التحسين.
٤. الاستفادة من الملاحظات في تطوير الأداء.
٥. دعم القرارات التطويرية المبنية على البيانات.
٦. تعزيز مشاركة أصحاب العلاقة في تحسين خدمات الجمعية.

## منهجية القياس

اعتمدت الجمعية على استبانات إلكترونية موجهة لأصحاب العلاقة خلال عام ٢٠٢٥ م، وتضمنت محاور مختصرة تقيس:

١. جودة الخدمات والبرامج.
٢. وضوح التواصل والإجراءات.
٣. كفاءة التنظيم والتنفيذ.
٤. مستوى الاستفادة والأثر.
٥. الرضا العام عن تجربة التعامل مع الجمعية.
٦. المقترحات التطويرية.



## النشر والتواصل

تحرص الجمعية على تعزيز الشفافية والتواصل مع أصحاب العلاقة من خلال:

١. إرسال روابط الاستبانات عبر القنوات الرسمية.
٢. التذكير بأهمية المشاركة في قياس الرضا.
٣. عرض النتائج على الإدارة المختصة.
٤. الاستفادة من النتائج في الخطط التشغيلية.
٥. توثيق الملاحظات والتوصيات ضمن خطط التحسين.
٦. رفع التقرير على الموقع بعد اعتماده.

## وسائل إشراك أصحاب العلاقة في التحسين

تعمل الجمعية على إشراك أصحاب العلاقة في تطوير الأداء من خلال:

١. استبيانات الرضا.

٢. استبيانات قياس الاحتياج.

٣. استقبال الملاحظات والمقترحات على موقع الجمعية.

٤- اللقاءات والاجتماعات الدورية عند الحاجة.

٥- تحليل الملاحظات المتكررة.

٦. إشراكهم في اقتراح موضوعات البرامج.

٧. متابعة أثر البرامج والخدمات بعد التنفيذ.



## الجمعية العمومية

حرصت جمعية غرس القيم التعليمية على قياس رضا عضوات الجمعية العمومية لعام ٢٠٢٥م، انطلاقاً من أهمية إشراك أصحاب العلاقة في تقييم الأداء المؤسسي، ورصد مستوى الرضا عن خدمات الجمعية وبرامجها وآليات التواصل معها، بما يساهم في تحسين جودة العمل، وتعزيز الشفافية، وتطوير الأداء وفق نتائج قابلة للقياس. وقد بلغ عدد عضوات الجمعية العمومية ٤٧ عضوة، فيما بلغ عدد الردود المستلمة في الاستبانة ٣٤ ردًا.

### آلية القياس

تم قياس رضا عضوات الجمعية العمومية من خلال استبانة إلكترونية اشتملت على عدد من المحاور الرئيسية، شملت وضوح أهداف الجمعية، جودة أسلوب التواصل، مستوى الاستجابة للطلبات والاستفسارات والمقترحات، اطلاع العضوات على إنجازات الجمعية وتقاريرها، ومدى انسجام برامج الجمعية مع رسالتها في غرس القيم التعليمية. كما تضمنت الاستبانة أسئلة تقيس مستوى الرضا العام، والرغبة في الاستمرار بعضوية الجمعية، ومدى توصية العضوات للغير بالانضمام إلى الجمعية العمومية، إضافة إلى أسئلة مفتوحة لرصد أبرز نقاط القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والمقترحات التحسينية.

### نسبة الاستجابة

بلغ إجمالي عدد عضوات الجمعية العمومية ٤٧ عضوة، وبلغ عدد المشاركات في تعبئة الاستبانة ٣٤ عضوة، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة: ٧٢,٣%، وتعد هذه النسبة جيدة، وتعكس تفاعلاً واضحاً من العضوات مع أدوات القياس والتحسين المؤسسي، كما تمنح نتائج الاستبانة مؤشراً مناسباً لقراءة مستوى الرضا العام لدى عضوات الجمعية العمومية.

### معدل الرضا العام

أظهرت نتائج الاستبانة مستوى رضا مرتفعاً لدى عضوات الجمعية العمومية، حيث بلغ متوسط الرضا عن المحاور الرقمية ٩٨,٧%.

## مجلس الإدارة

حرصت جمعية غرس القيم التعليمية على قياس رضا مجلس الإدارة لعام ٢٠٢٥م، انطلاقاً من أهمية تقييم فاعلية العمل داخل المجلس، وقياس مستوى التواصل، والمشاركة في اتخاذ القرار، وانتظام الاجتماعات، ومدى توفر الشفافية والوضوح في الإجراءات والقرارات، بما يسهم في تعزيز الحوكمة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

### آلية القياس

تم قياس رضا مجلس الإدارة من خلال استبانة إلكترونية تناولت محاور مرتبطة بجودة العمل داخل المجلس وفاعلية أدائه، وشملت مستوى التواصل بين الأعضاء، والمشاركة في اتخاذ القرار، وانتظام الاجتماعات وكفائتها، ووصول جدول الأعمال والمستندات في الوقت المناسب، إضافة إلى قياس مستوى الشفافية في القرارات، ومدى مراعاة آراء العضوات، واستقبال المقترحات التطويرية لتحسين أداء المجلس. وقد بلغ عدد عضوات مجلس الإدارة ٥ عضوات، فيما بلغ عدد الردود المعتمدة في الاستبانة ٥ ردود، وبذلك شملت الاستبانة كامل أعضاء المجلس.

### نسبة الاستجابة

بلغ عدد عضوات مجلس الإدارة ٥ عضوات، وبلغ عدد الردود المعتمدة في الاستبانة ٥ ردود، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة: ١٠٠% وتُعد هذه النسبة ممتازة، وتعكس تفاعلاً كاملاً من عضوات مجلس الإدارة مع أدوات القياس والتقييم، كما تمنح نتائج الاستبانة درجة عالية من الموثوقية في قراءة مستوى الرضا عن أداء المجلس.

### معدل الرضا العام

تعكس نتائج قياس رضا مجلس الإدارة لعام ٢٠٢٥م مستوى رضا مرتفعاً جداً عن أداء المجلس في جمعية غرس القيم التعليمية، حيث بلغت نسبة الاستجابة ١٠٠%، وبلغ معدل الرضا العام ١٠٠%.

## معلمات ومنظمات البرامج

حرصت جمعية غرس القيم التعليمية على قياس رضا معلمات ومنظمات البرامج لعام ٢٠٢٥ م، بهدف تقييم جودة الإدارة والتنظيم، وقياس مستوى وضوح الأدوار والمهام، ومدى كفاءة التواصل والتنسيق، ورصد أبرز نقاط القوة وفرص التحسين في إدارة البرامج، بما يساهم في تطوير الأداء ورفع جودة التنفيذ في البرامج القادمة. وقد استهدفت الاستبانة معلمات ومنظمات البرامج المشاركات في تنفيذ برامج جمعية غرس القيم التعليمية لعام ٢٠٢٥ م، باعتبارهن من الفئات التنفيذية ذات العلاقة المباشرة بجودة البرامج وتحقيق أثرها. وقد بلغ العدد الكلي لمعلمات ومنظمات البرامج ٢٥ مشاركة، فيما بلغ عدد الردود المستلمة في الاستبانة ٢٤ ردًا.

### آلية القياس

تم قياس رضا معلمات ومنظمات البرامج من خلال استبانة إلكترونية اشتملت على عدد من المحاور الإدارية والتنظيمية، شملت وضوح أهداف البرنامج ودور المشاركة فيه، وضوح التعليمات قبل بدء البرنامج، عدالة توزيع المهام والمسؤوليات، سرعة ووضوح التواصل مع إدارة البرنامج، تزويد المشاركات بالمعلومات والجداول الزمنية في وقت مناسب، توفير الأدوات والمواد اللازمة للتنفيذ، مرونة الإدارة في التعامل مع التحديات، شعور المشاركات بالتقدير والاحترام، وفاعلية التنسيق بين الإدارة وفريق العمل. كما تضمنت الاستبانة أسئلة تقيس مستوى الرضا العام عن إدارة البرنامج، والرغبة في المشاركة مستقبلاً في برامج الجمعية، إضافة إلى أسئلة مفتوحة لرصد أبرز نقاط القوة، والجوانب الإدارية التي تحتاج إلى تحسين، والصعوبات إن وجدت، والمقترحات التطويرية للبرامج القادمة.

### نسبة الاستجابة

بلغ العدد الكلي لمعلمات ومنظمات البرامج ٢٥ مشاركة، وبلغ عدد الردود المستلمة في الاستبانة ٢٤ ردًا، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة: ٩٦%.

### معدل الرضا العام

أظهرت نتائج الاستبانة مستوى رضا مرتفعاً جداً لدى معلمات ومنظمات البرامج، حيث بلغ متوسط الرضا عن المحاور الرقمية ٩٩,٨%.

## المستفيدات

حرصت جمعية غرس القيم التعليمية على قياس رضا المستفيدات من برامجها لعام ٢٠٢٤م، بهدف تقييم جودة البرامج المقدمة، وقياس مدى مناسبة المحتوى للفئات المستهدفة، ومدى كفاءة التنظيم والتنفيذ، ورصد أبرز نقاط القوة وفرص التحسين بما يساهم في تطوير البرامج القادمة ورفع أثرها. وقد استهدفت الاستبانة المستفيدات من برامج الجمعية، باعتبارهن الفئة الرئيسة التي تقيس الجمعية من خلال آرائهن جودة البرامج وملاءمتها وفعاليتها.

### آلية القياس

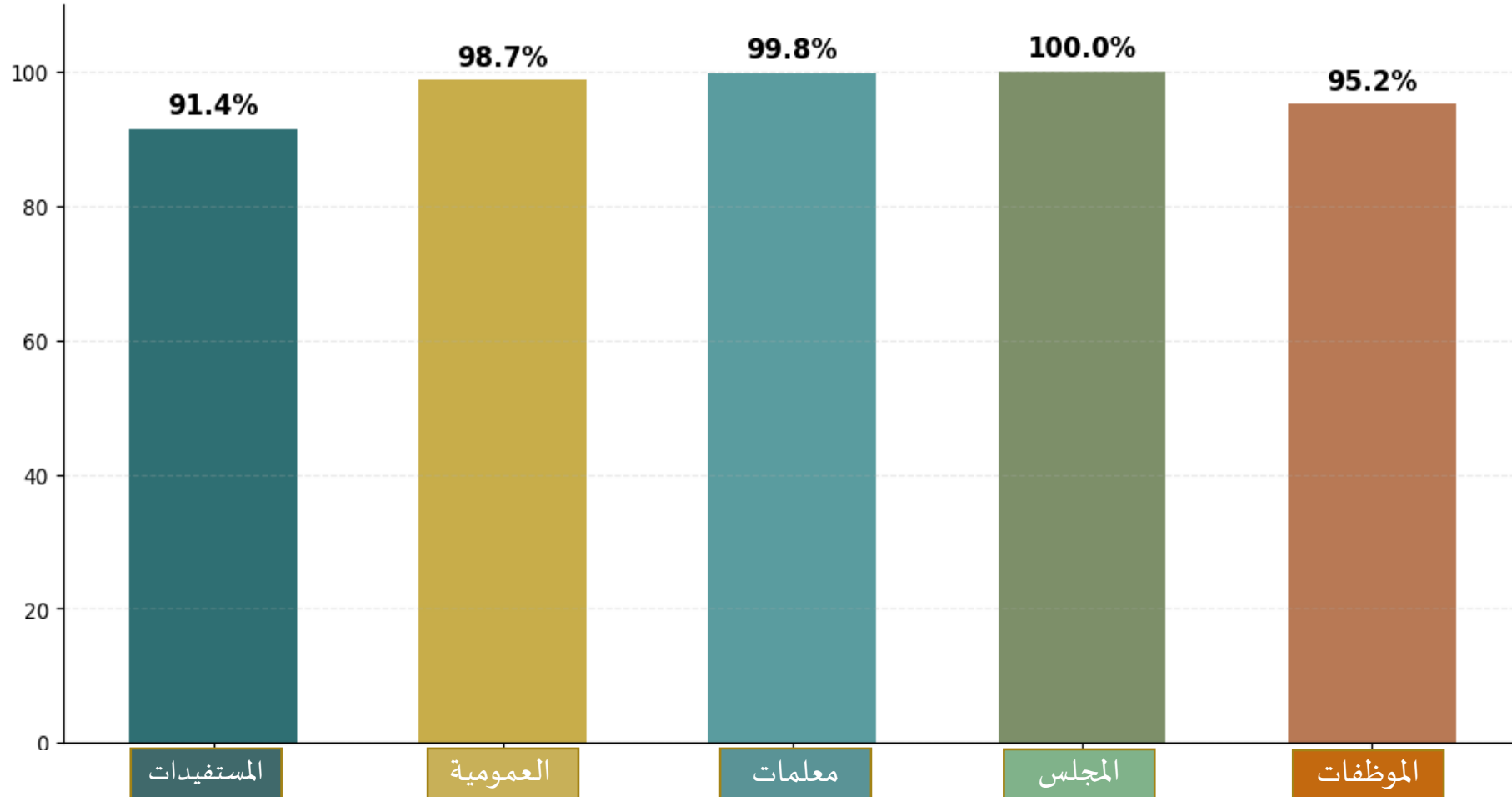
تم قياس رضا المستفيدات من خلال استبانات إلكترونية وُزعت بعد تنفيذ البرامج، واشتملت على عدد من المحاور المرتبطة بجودة البرنامج وتجربة المستفيدة، ومنها: وضوح أهداف البرنامج، مناسبة المحتوى للفئة المستهدفة، جودة التنظيم، كفاءة المدربات والمنظمات، أسلوب العرض والتفاعل، مناسبة وقت البرنامج، مدى الاستفادة من البرنامج، ومستوى الرضا العام. كما تضمنت الاستبانات أسئلة مفتوحة لرصد أبرز نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين، إضافة إلى المقترحات التطويرية للبرامج القادمة.

### نسبة الاستجابة

بلغ العدد الكلي للمستفيدات من برامج الجمعية لعام ٢٠٢٤م ٣٧٥٤ مستفيدة، وبلغ عدد الردود المستلمة في استبانات رضا المستفيدات ٤٨٧ ردًا، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة العامة ١٣٪ تقريبًا.

### معدل الرضا العام

أظهرت نتائج الاستبانات مستوى رضا مرتفعًا لدى المستفيدات عن برامج الجمعية، حيث بلغ متوسط الرضا العام عن المحاور الرقمية ٩١,٤٪.



أولاً: أبرز نقاط القوة

١. جودة البرامج والمحتوى المقدم

أبدت المستفيدات رضا واضحاً عن محتوى البرامج، وذكرت العديد من الردود أن البرامج كانت مفيدة، مؤثرة، ومرتبطة بالواقع، وتلامس احتياج الفئة المستهدفة.

٢. قوة الطرح وأداء المدربات والمعلمات

برزت إرشادات متكررة بأسلوب المدربات والمعلمات في إيصال المعلومة، والقدرة على تبسيط المفاهيم، وربطها بالموافق الواقعية، مع حسن التعامل مع المشاركات.

٣. تنوع الأنشطة والورش

أظهرت الردود إعجاباً بتنوع الأنشطة بين الجوانب المعرفية، التربوية، المهنية، الترفيهية، والفنية، مما أسهم في رفع تفاعل المستفيدات وتقليل الشعور بالملل.

٤. الأجواء العامة والتنظيم الجيد

أشارت كثير من الاستجابات إلى جمال البيئة، وحسن الاستقبال، ونظافة المكان، وروح الترحيب، والضيافة، مما عزز الانطباع الإيجابي عن البرامج.

٥. وضوح رسالة الجمعية وانسجام البرامج معها

أظهرت استجابات عضوات الجمعية العمومية رضا مرتفعاً عن وضوح أهداف الجمعية، وانسجام برامجها مع رسالتها في غرس القيم التعليمية.

٦. فاعلية التواصل مع أصحاب العلاقة

بينت النتائج وجود رضا عن تواصل الجمعية مع العضوات والموظفات والمعلمات، وسهولة الوصول للمعلومات، وإتاحة قنوات للتواصل والمشاركة.

٧. الاحترام والمهنية في بيئة العمل

أظهرت استجابات الموظفات رضا مرتفعاً عن بيئة العمل، والتعاون بين الفريق، والاحترام المتبادل، والشعور بالأمان والانتماء للجمعية.

٨. الشفافية وفاعلية مجلس الإدارة

أظهرت استجابات مجلس الإدارة مستوى رضا مرتفعاً عن التواصل، والمشاركة في اتخاذ القرار، وانتظام الاجتماعات، ووصول المستندات، ووضوح القرارات.

٩. الرغبة في تكرار التجربة

عبّرت نسبة كبيرة من المستفيدات والمعلمات والمنظمات عن رغبتهم في حضور برامج الجمعية أو المشاركة فيها مستقبلاً، وهذا مؤشر مهم على جودة التجربة وارتفاع الثقة.

١٠. الأثر القيمي والتربوي للبرامج

أوضحت الردود أن البرامج أسهمت في تعزيز معاني تربوية وقيمية، مثل الاعتزاز باللغة العربية، تعظيم القرآن، تقدير النعم، حسن التفكير، احترام الآخرين، الثقة بالنفس، وربط السلوك بالقيم الإسلامية.

ثانيًا : أبرز ما يحتاج إلى تحسين

١. تحسين إدارة الوقت داخل البرامج

تكرر في عدد من الاستجابات أن بعض الورش أو الأركان لم تأخذ وقتها الكافي، أو أن الوقت لم يسمح بحضور جميع الفقرات.

٢. زيادة مدة بعض البرامج أو تكرارها

أبدت بعض المستفيدات رغبتهم في إطالة مدة بعض البرامج، أو تمديدتها لأكثر من يوم، أو تكرارها شهريًا أو موسميًا، خاصة البرامج ذات الورش المتعددة والأركان المتنوعة.

٣. تعزيز التنظيم الميداني وحركة المجموعات

ظهرت ملاحظات حول الحاجة إلى ضبط التنقل بين الورش، وتوضيح مسارات الدخول والخروج، وتوزيع المشاركات على المجموعات بشكل أكثر تنظيمًا، مع وضع لوحات إرشادية أو مرشديات للزائرات.

٤. تطوير آلية الإعلان عن البرامج

اقترحت بعض الردود توضيح محاور البرامج وأهدافها في الإعلانات، وزيادة وضوح الإعلان، ونشره بشكل أوسع، حتى تستطيع المستفيدات وأسرهن معرفة طبيعة البرنامج قبل التسجيل.

٥. توسيع نطاق البرامج جغرافيا

اقترحت بعض عضوات الجمعية العمومية التوسع في تنفيذ البرامج في مدارس ومناطق أوسع، وعدم التركيز على نطاق محدد، بما يسهل وصول المستفيدات إلى برامج الجمعية.

٦. تعزيز الحضور الإعلامي والتقني

برزت الحاجة إلى زيادة التواجد في منصات التواصل الاجتماعي، وتوظيف الوسائل التقنية الحديثة، والاستفادة من أدوات الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج والإعلانات وقياس

٧. تدريب وتأهيل صف ثانٍ من الكوادر

أظهرت بعض الاستجابات الحاجة إلى تدريب كادر مساعد يكون صفًا ثانيًا للفريق الأساسي، لضمان استدامة التنفيذ وتخفيف الضغط على الفريق القائم.

٨. تطوير التدريب الداخلي للموظفات

ظهرت احتياجات تدريبية أكثر في الحوكمة، التقنية، إضافة إلى الرغبة في دورات بشهادات معتمدة.

## القرارات التي تم اتخاذها بناءً على نتائج القياس:

بناءً على نتائج قياس رضا أصحاب العلاقة، وامتدادًا لما حققته الجمعية من مستويات رضا مرتفعة، تم تحديد عدد من الإجراءات التطويرية التي تهدف إلى تعزيز جودة التجربة، ورفع كفاءة التنفيذ، وتوسيع الأثر، بما يدعم التحسين المستمر ويواكب تطلعات المستفيدين وأصحاب العلاقة.

الإطار الزمني	جهة التنفيذ	الإجراء	مجال التحسين
قبل وأثناء كل برنامج	إدارة البرامج / فريق التنظيم	تحسين رحلة المستفيدة من التسجيل حتى نهاية البرنامج، مع توضيح التعليمات ومسارات الحضور.	تجربة المستفيدين
بعد البرنامج بشهر	إدارة البرامج / وحدة الجودة	إضافة نموذج مختصر لقياس أثر البرنامج بعد فترة من التنفيذ وربطه بخطة التحسين.	قياس الأثر
قبل البرنامج بأسبوع	إدارة البرامج / المشرفات	عقد اجتماع تحضيرى قبل كل برنامج لتوزيع المهام ومراجعة الجدول والاحتياجات.	جاهزية فريق التنفيذ
عند تصميم البرنامج	إدارة البرامج / المعلمات	مراجعة المحتوى حسب الفئة العمرية، وإضافة أنشطة تفاعلية وتطبيقية أكثر.	تطوير المحتوى والتفاعل
قبل كل برنامج	الإعلام / العلاقات العامة	تحسين صياغة الإعلانات بحيث تبرز قيمة البرنامج وأثره المتوقع، مع نشرها مبكرًا عبر قنوات الجمعية.	رفع كفاءة الإعلان والتسويق
ربع سنوي	الإدارة التنفيذية / وحدة الجودة	إعداد سجل لمتابعة توصيات الاستبانات وبيان ما تم تنفيذه وما هو قيد التنفيذ.	متابعة التوصيات

## الخاتمة

ختامًا، يؤكد تقرير قياس رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٥م حرص جمعية غرس القيم التعليمية على تحسين خدماتها وبرامجها، والاستفادة من آراء جميع الفئات المرتبطة بعملها. وقد أظهرت النتائج مستوى رضا إيجابيًا، مع وجود فرص تطوير ستعمل الجمعية على معالجتها من خلال إجراءات واضحة تسهم في رفع جودة الأداء، وتحسين تجربة أصحاب العلاقة، وتعزيز أثر الجمعية في بناء القيم وترسيخها في الواقع. وتتقدم الجمعية بالشكر لكل من شارك برأيه ومقترحاته، مؤكدة أن صوت أصحاب العلاقة شريك أساسي في مسيرة التطوير والتحسين المستمر.