



تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة الخاص بجمعية فتاوى الخليج 2025



نسبة الرضا عن خدمات الجمعية للعام 2025م:

93%

نسبة الرضا عن خدمات الجمعية للعام 2025:

1. نسبة الرضا عن وضوح قوانين المساعدات: 93.6%
 2. معدل الرضا العام للموظفين: 88.8%
 3. نسبة الرضا عن مبالغ الكفالة: 93.8%
 4. نسبة الرضا عن جودة المساعدات الصحية: 100%
- نسبة الرضا العامة عن الخدمات الصحية المقدمة: 89%
 - نسبة رضا المستفيدين عن المحاضرات التوعوية: 97% (حيث أفاد 100% من الحضور بأن المواضيع تلامس احتياجاتهم تماماً).

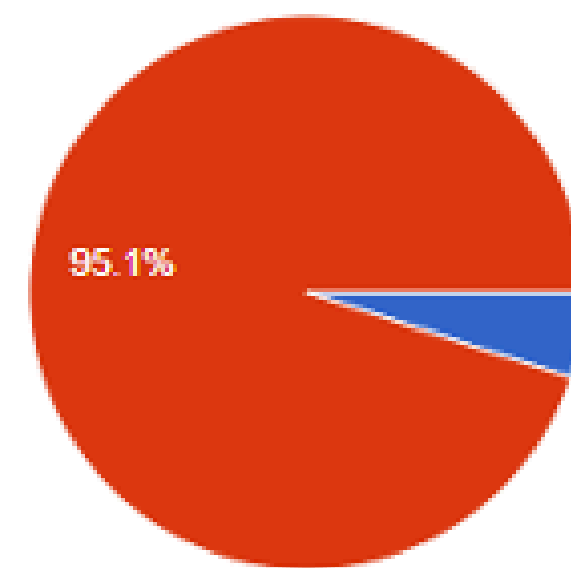


نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم اللجنة الاجتماعية / قياس رضا المستفيدين:

أولاً: يحتوي الجزء الأول من الاستبيان على البيانات الشخصية للمستفيدين
(الجنس – الجنسية).

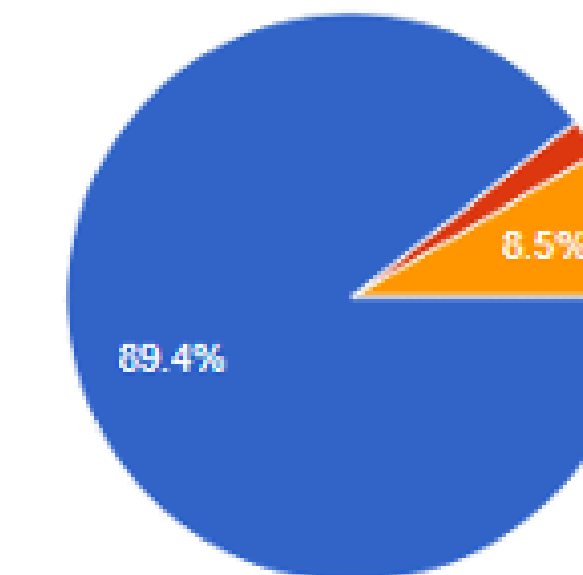
نسخ الرسم البياني



ذكر
أنثى

الجنس
رأى 142

نسخ الرسم البياني



سعودي
غير سعودي
زوجة مواطن

الجنسية
رأى 142



نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

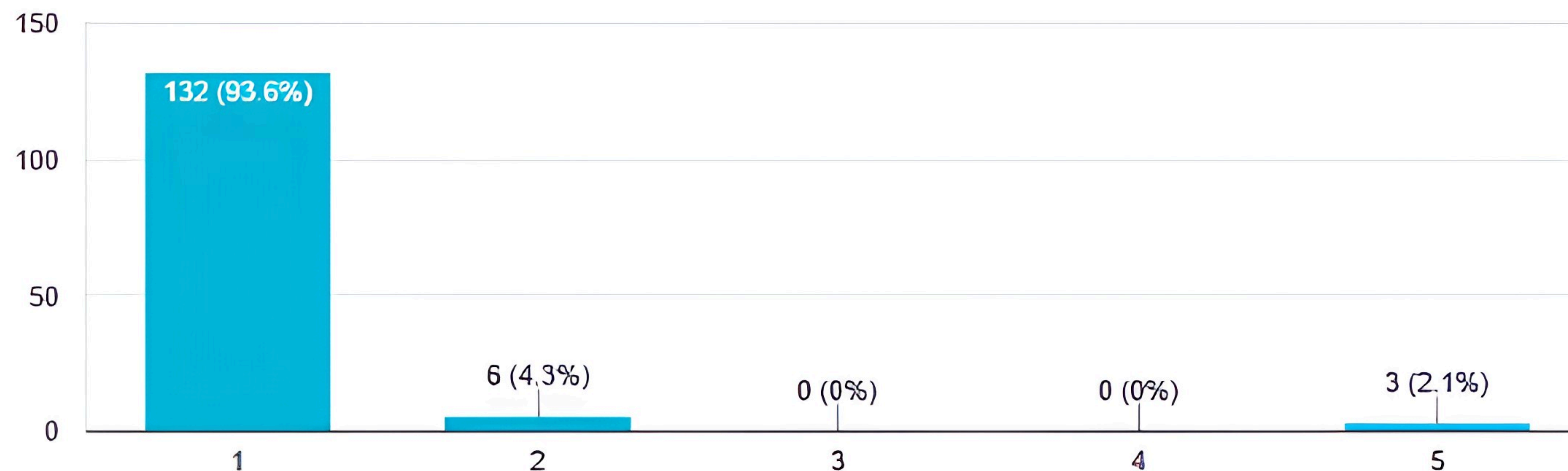
قسم اللجنة الاجتماعية / قياس رضا المستفيدين:

عنوان السؤال: هل القوانين والتعليمات لأنظمة تقديم المساعدة في الجمعية واضحة ومرنة؟
وكانت النتيجة بأن: 132 من المستفيدين واضحة لهم الإجراءات والقوانين الخاصة والمشروطة لتقديم الخدمات لهم

نسخ الرسم البياني

1 \ القوانين والتعليمات لأنظمة تقديم المساعدة في الجمعية واضحة ومرنة

141 رد





نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

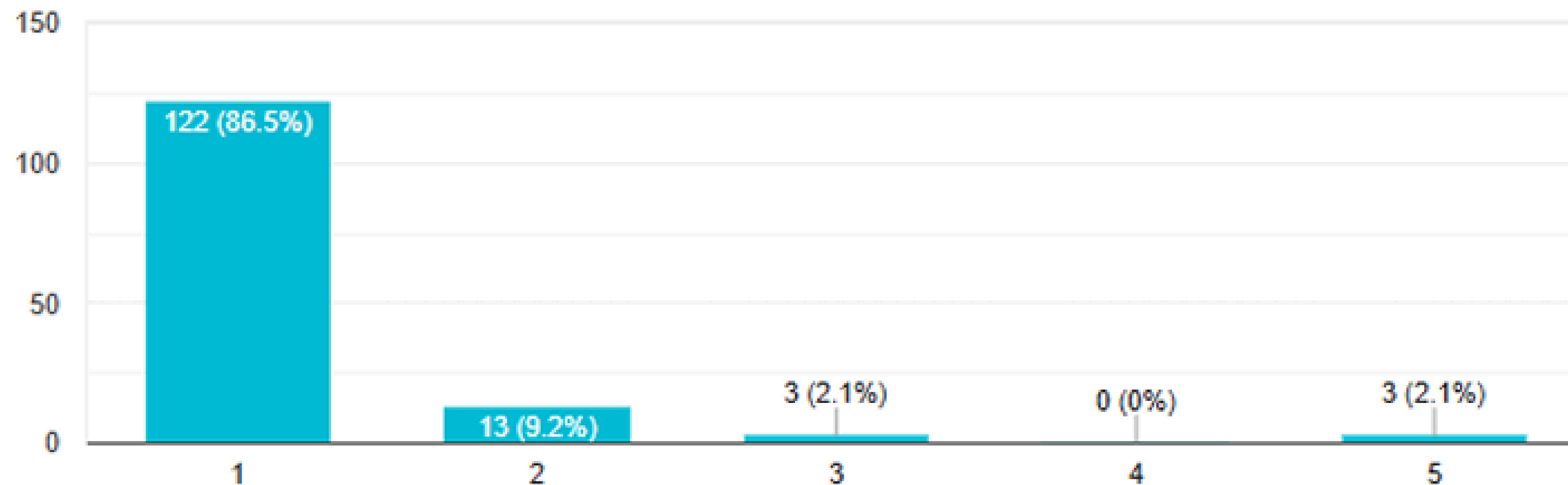
قسم اللجنة الاجتماعية / قياس رضا المستفيدين:

عنوان السؤال: هل الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة؟
وكانت النتيجة بأن: (122) من المستفيدين راضين عن الخدمات المقدمة لهم من الجمعية.

نسخ الرسم البياني

2\ الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة

141 ردًا





نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

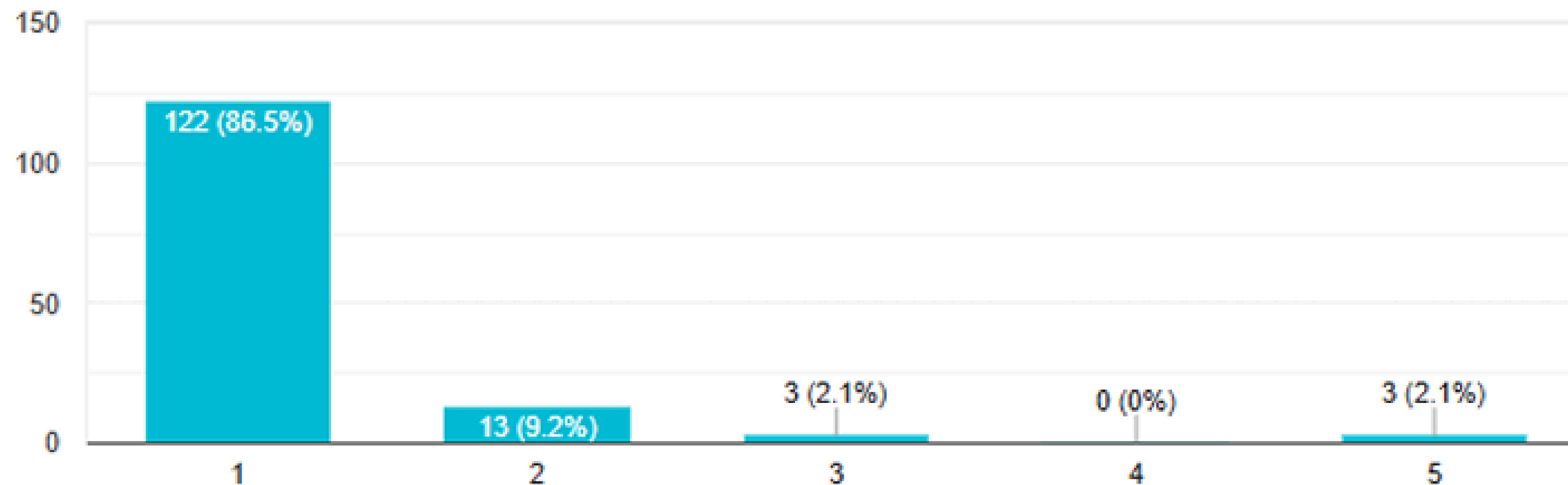
قسم اللجنة الاجتماعية / قياس رضا المستفيدين:

عنوان السؤال: هل الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة؟
وكانت النتيجة بأن: (122) من المستفيدين راضين عن الخدمات المقدمة لهم من الجمعية.

نسخ الرسم البياني

2\ الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة

141 ردًا





نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

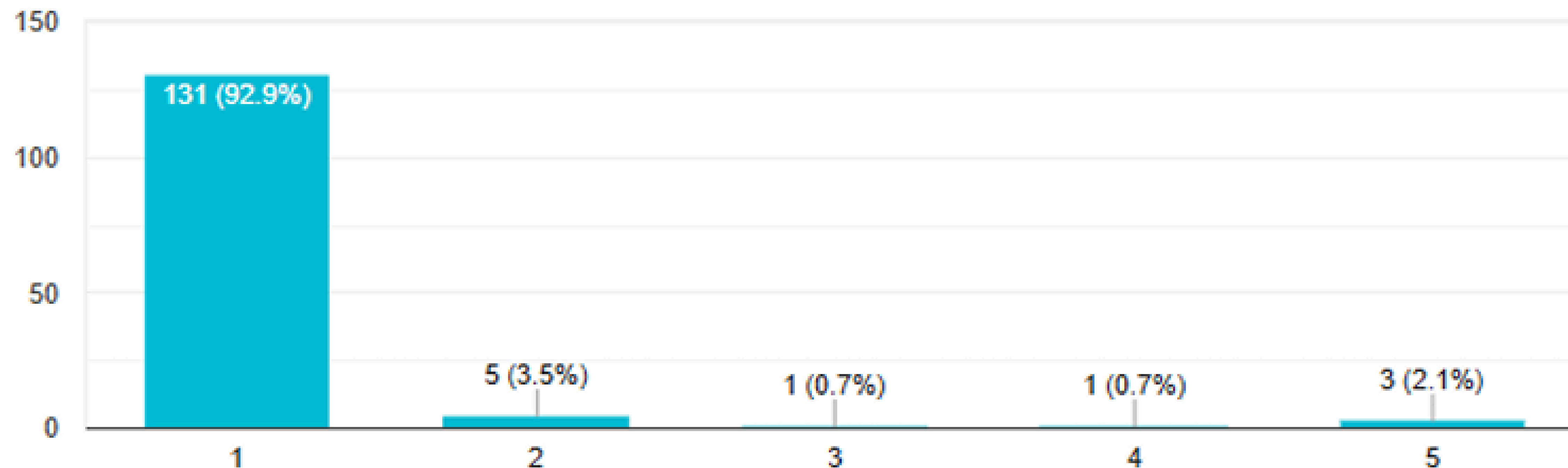
قسم اللجنة الاجتماعية / قياس رضا المستفيدين:

عنوان السؤال: هل كفاءة أداء الموظفين في الجمعية جيداً؟
وكانت النتيجة (131) من المستفيدين راضين عن كفاءة أداء الموظفين في الجمعية .

نسخ الرسم البياني

5 \ كفاءة أداء الموظفين في الجمعية جيداً

141 ردًا



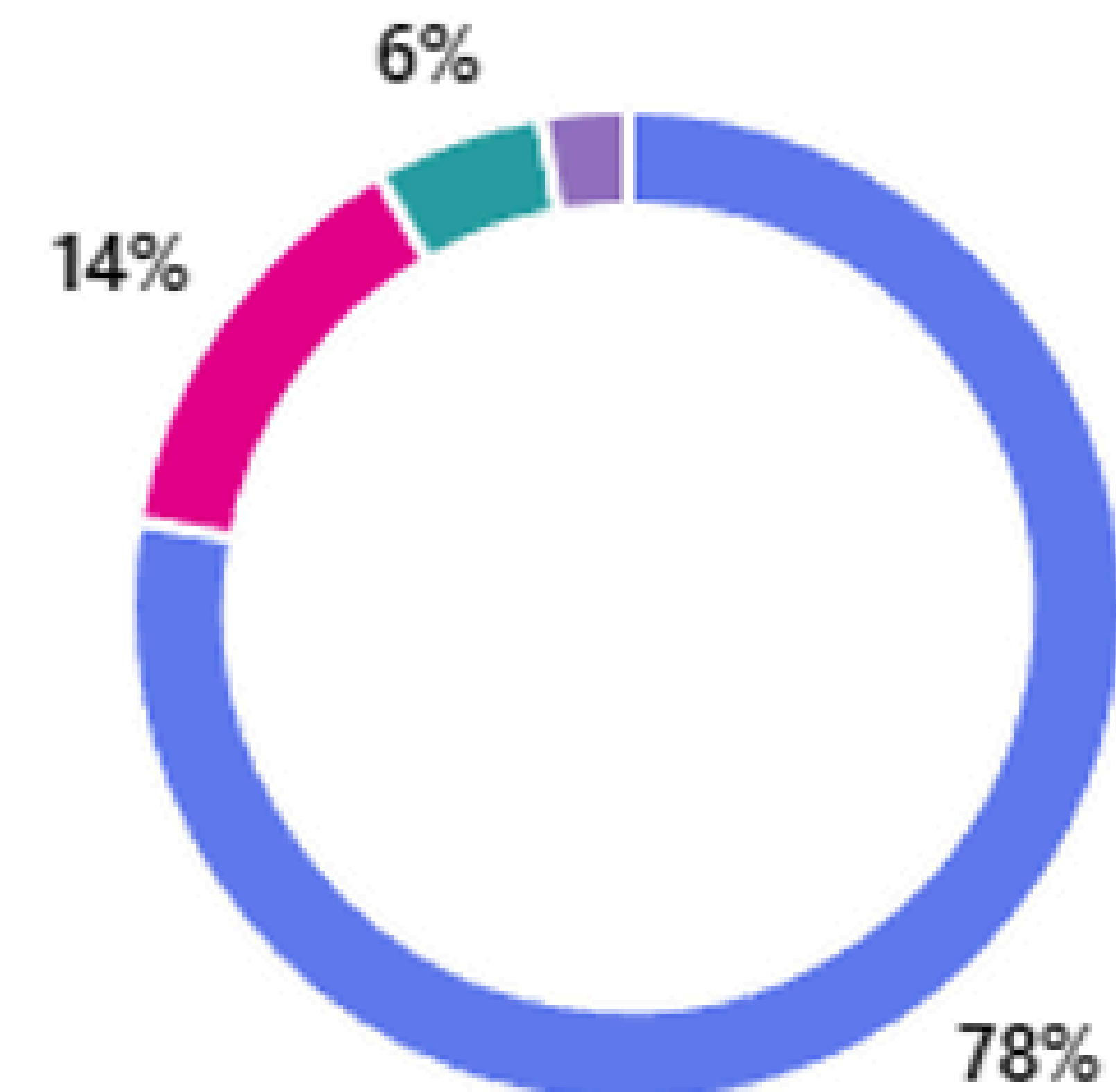


نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

الاقسام :

● الادارة	28
● عطاء الخير	5
● روضة الاطفال النموذجية	2
● السائقين	1





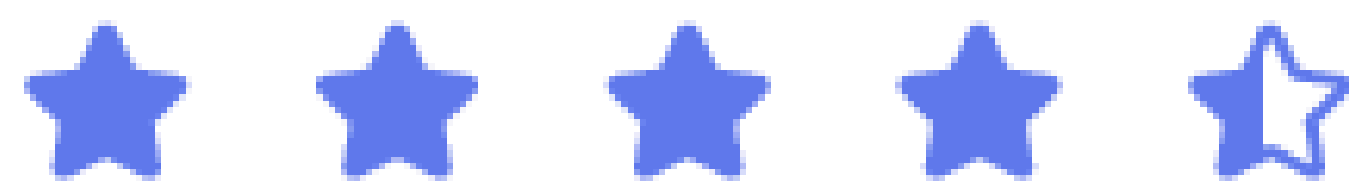
نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

ما مدى رضاك العام عن عملك في الجمعية ؟ 3.

4.44

Average Rating



Level 5 26

Level 4 4

Level 3 4

Level 2

Level 1 2



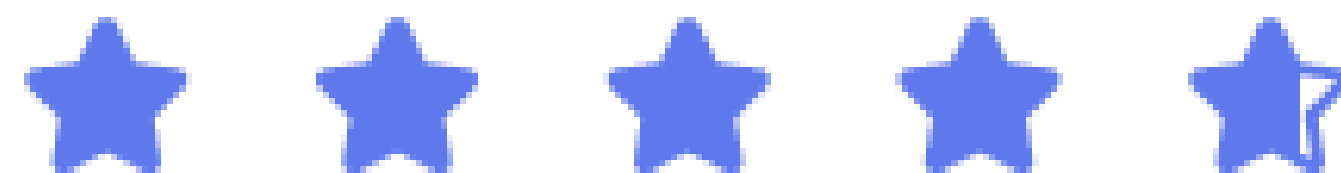
نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل تشعر بالفخر لانتمائك إلى جهة عملك. 4.

4.67

Average Rating





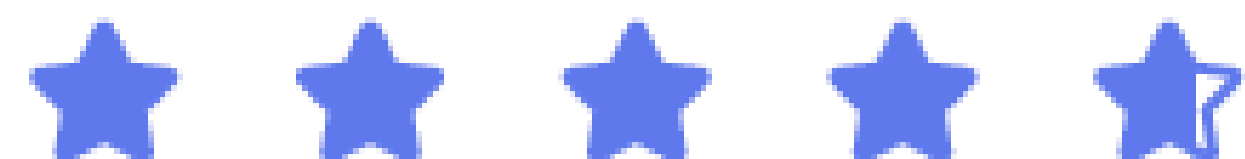
نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل تنوي الاستمرار في العمل معنا لفترة طويلة؟ 5.

4.67

Average Rating





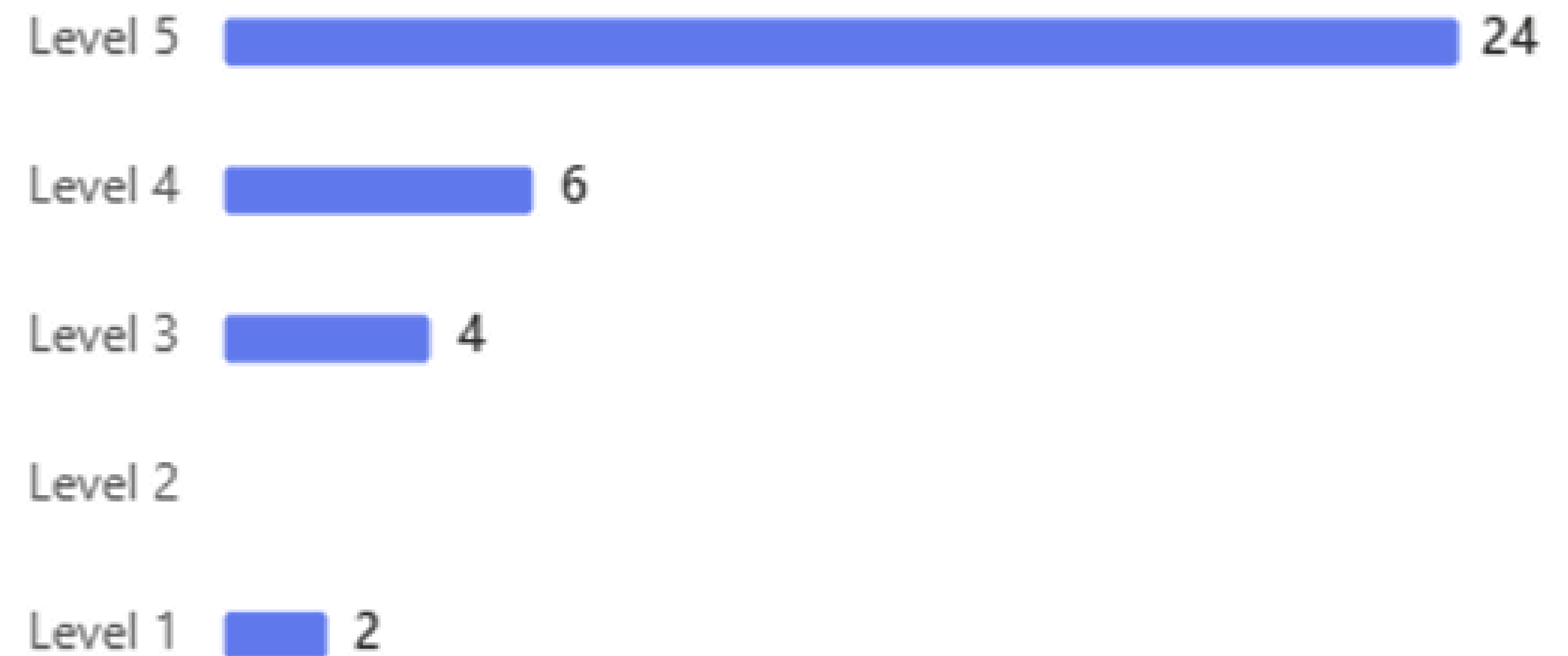
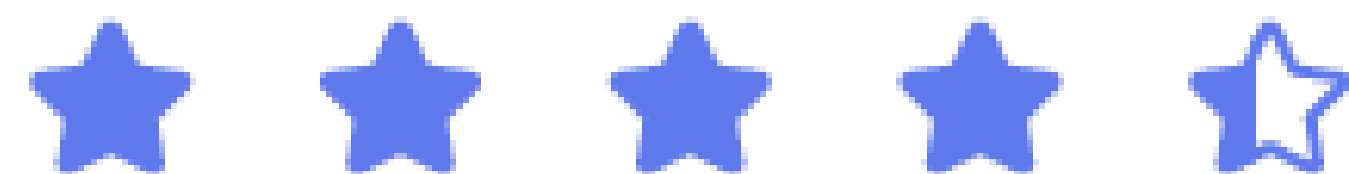
نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل تشعر أن بيئة العمل مريحة وآمنة. 6.

4.39

Average Rating





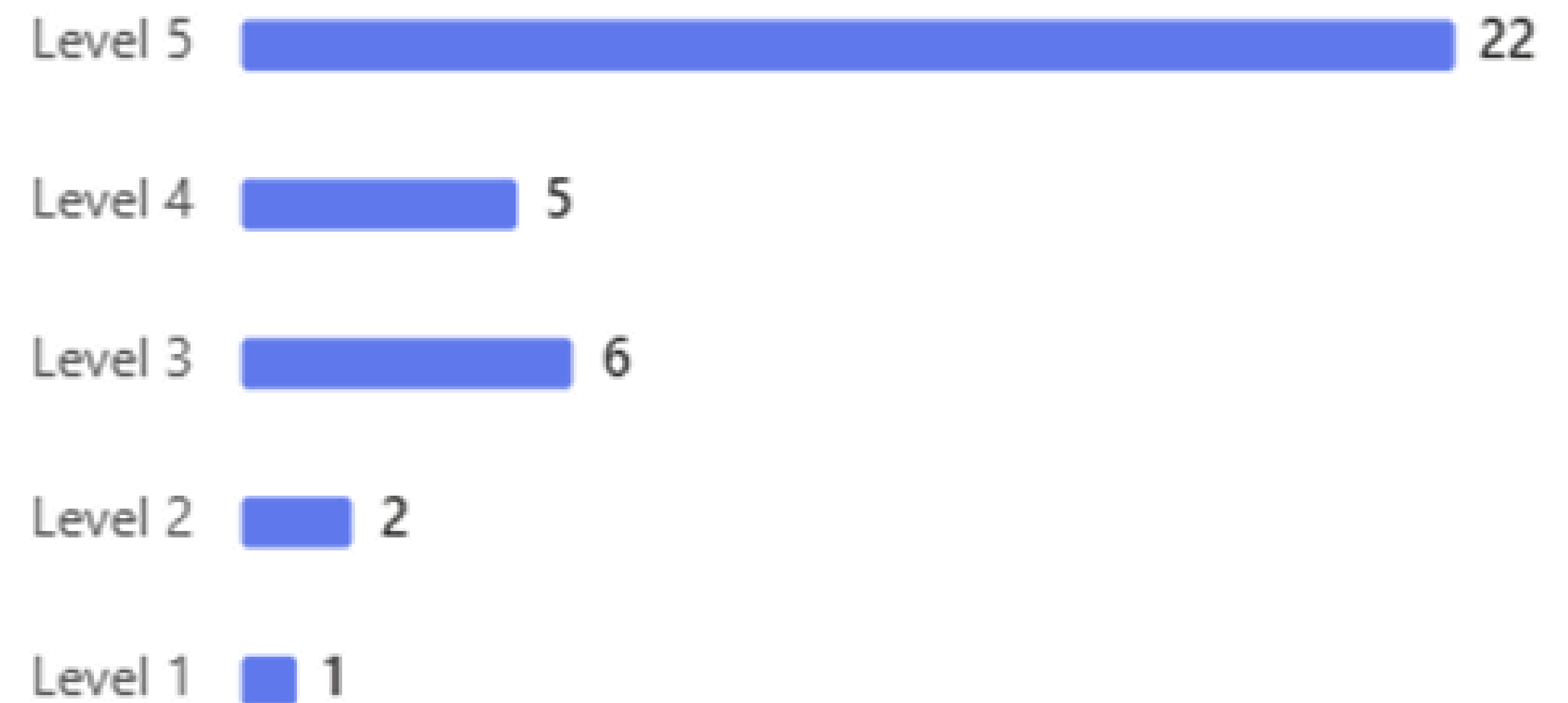
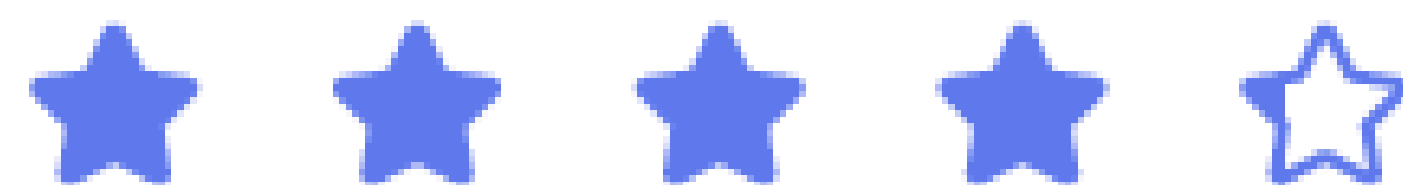
نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل تتاح لك فرص للتدريب وتطوير المهارات؟ 12.

4.25

Average Rating

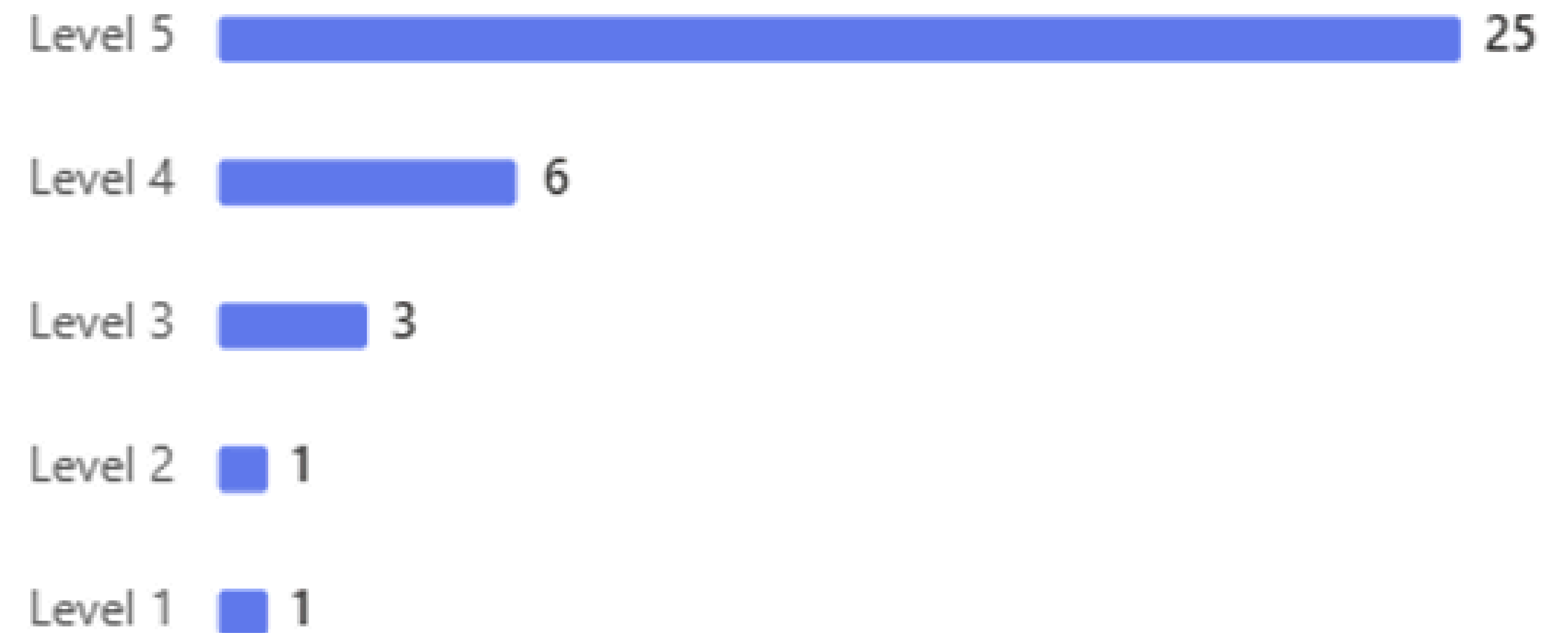
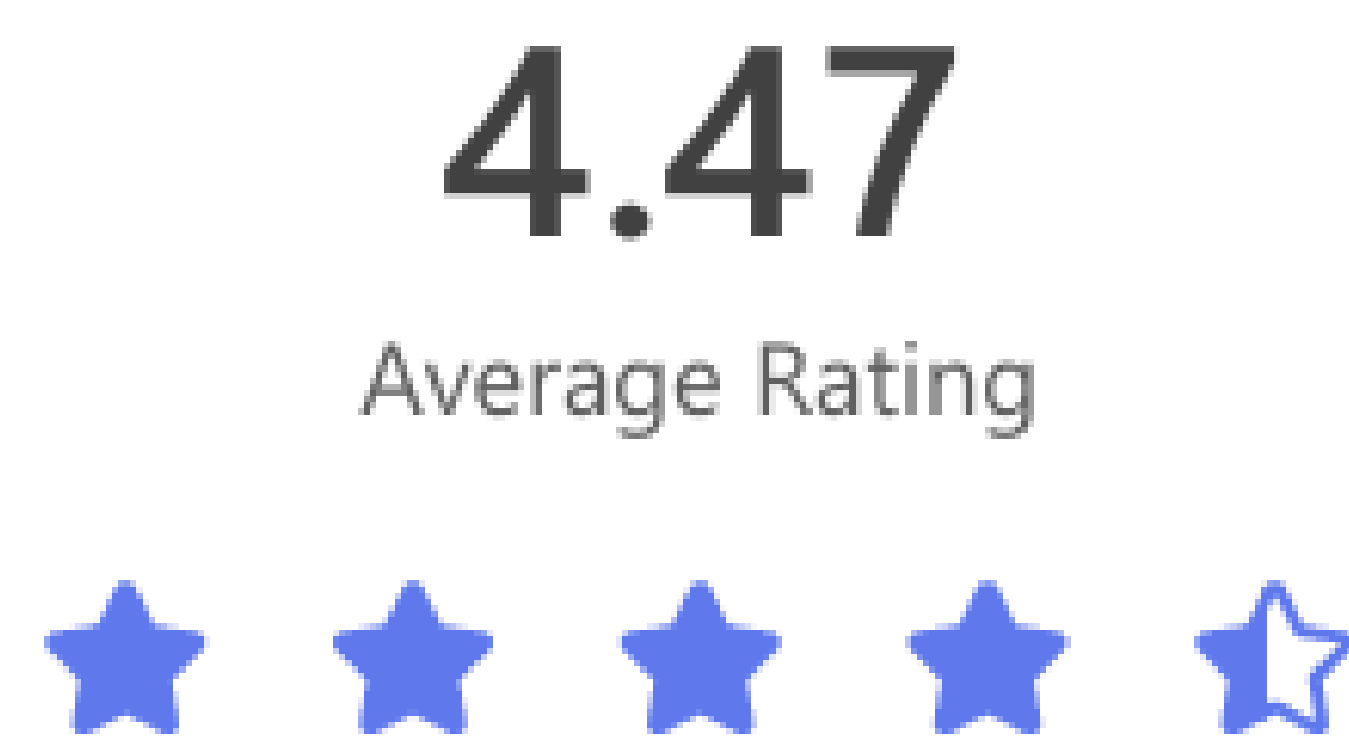




نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل تشعر أن الإدارة تدعمك للنمو المهني داخل الجمعية؟ 13.





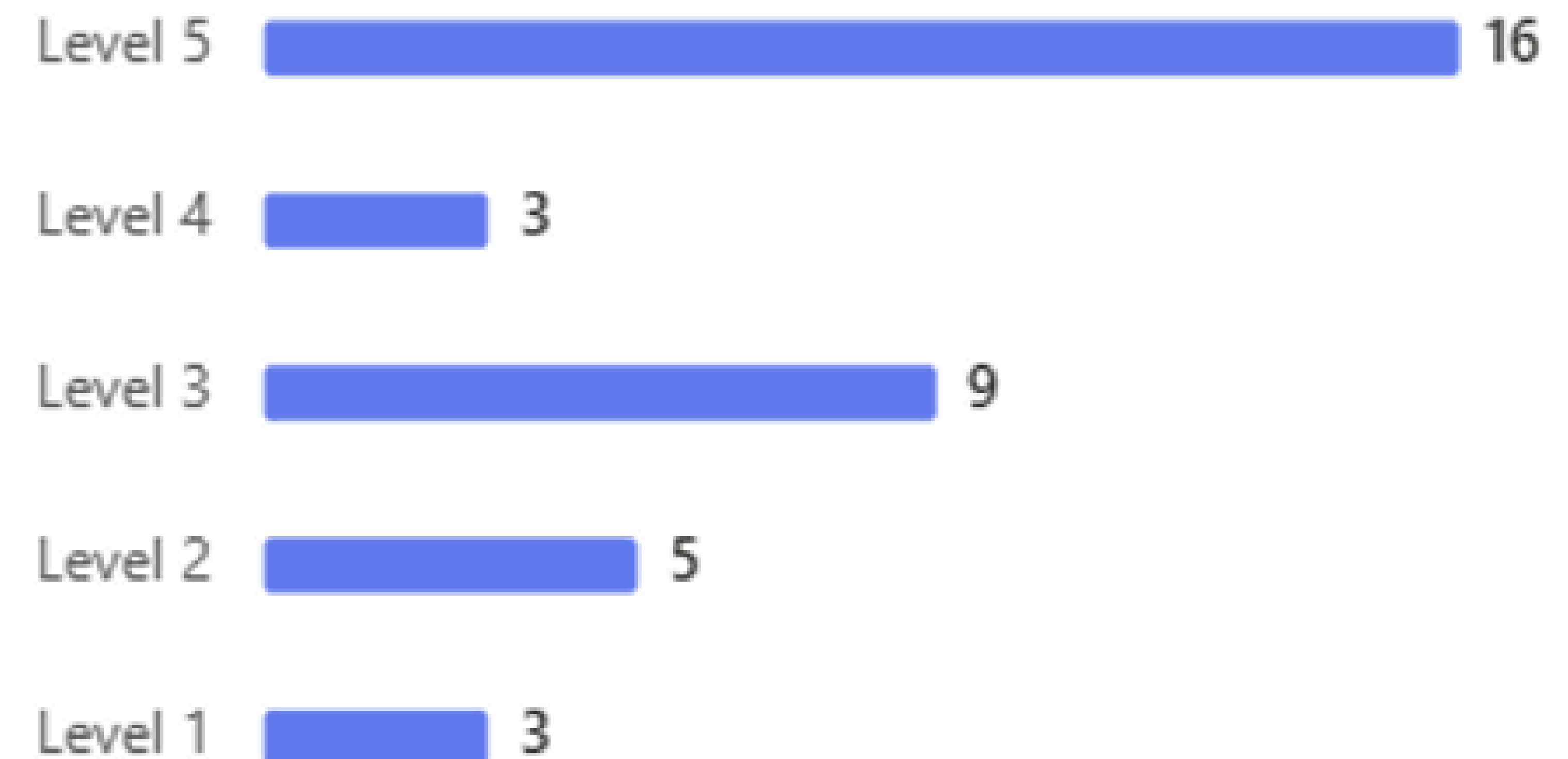
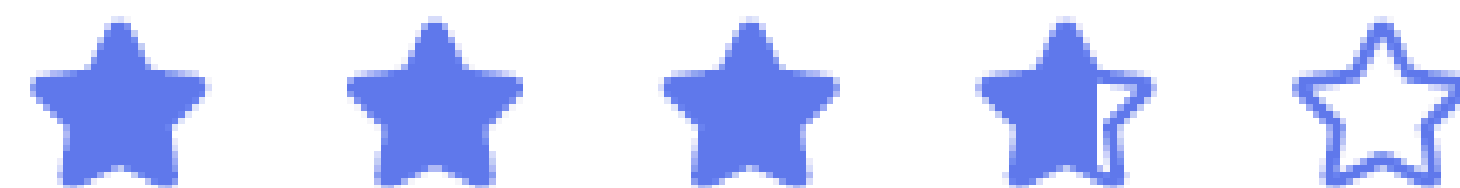
نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل المزايا (مثل التأمين، الإجازات، الحوافز) مرضية بالنسبة لك؟ 15.

3.67

Average Rating





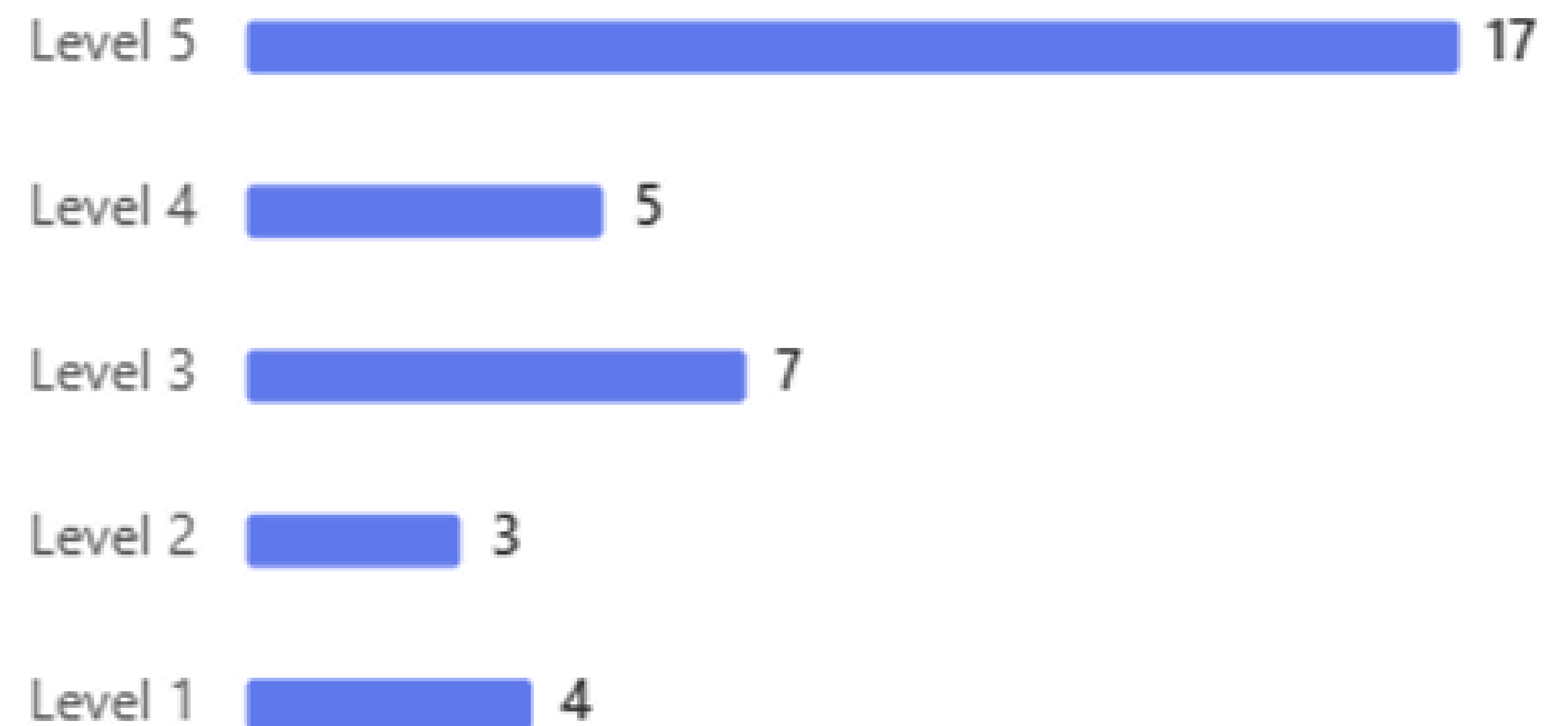
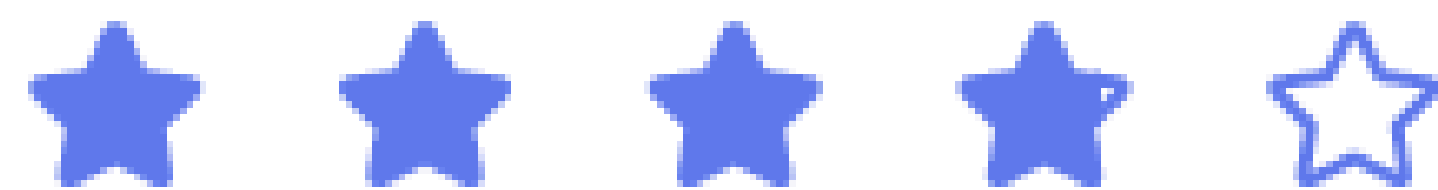
نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل تشعر أن الجهود التي تبذلها يتم تقديرها مادياً أو معنوياً؟ 16.

3.78

Average Rating

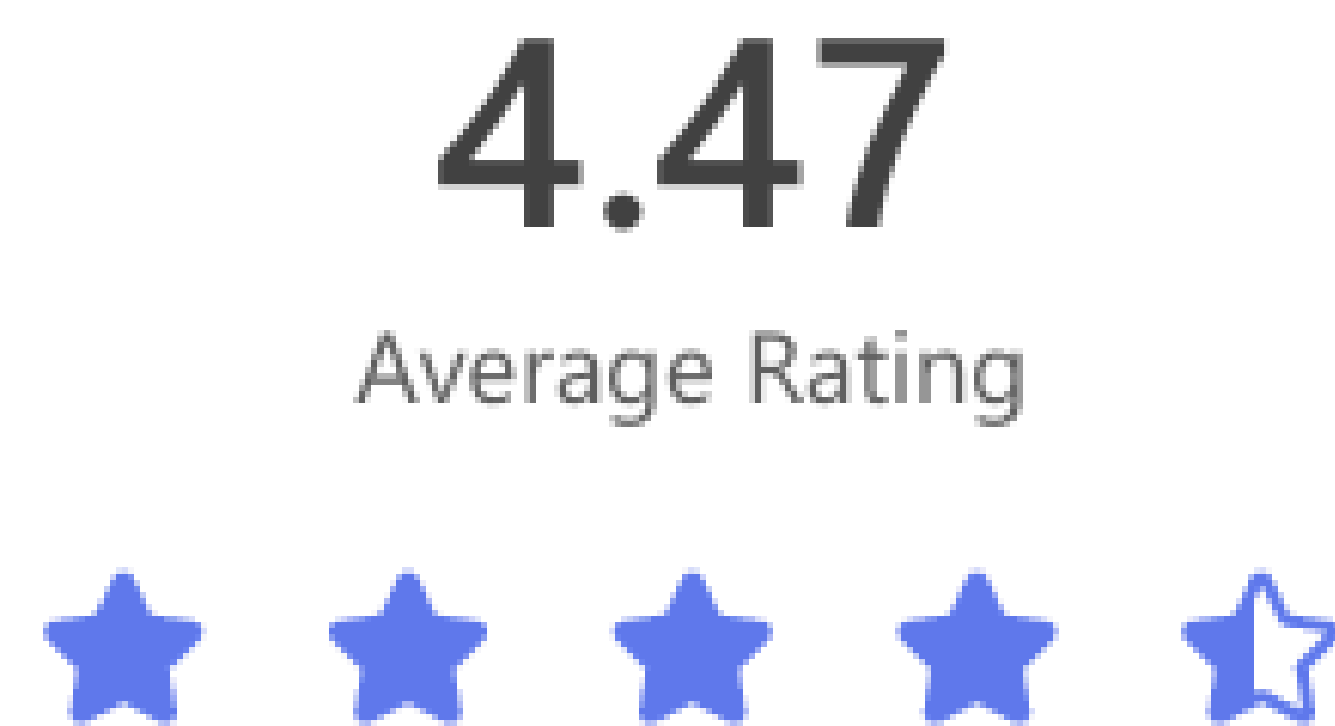




نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل تشعر بالاحترام المتبادل بين الموظفين؟ 18.





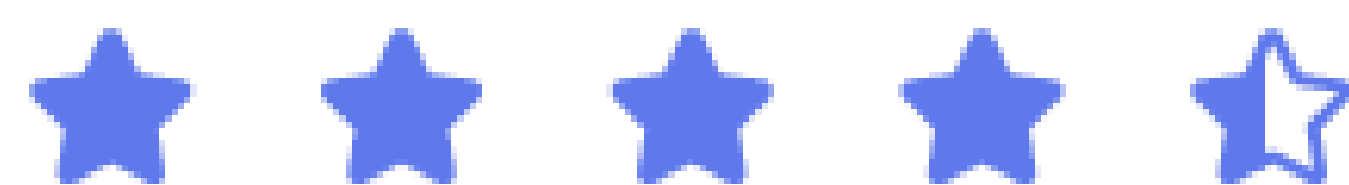
نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم شؤون الموظفين / قياس رضا الموظفين

هل تتلقى الدعم من زملائك عند الحاجة؟ 19.

4.47

Average Rating



Level 5 27

Level 4 1

Level 3 7

Level 2

Level 1 1



نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم كافل اليتيم / قياس رضا الكفلاء

1 / الجنسية: 16 رداً (سعودي)

نسبة الكفلاء السعوديين 100% بينما ، نسبة الكفلاء غير السعوديين 0%

2 / الجنس: 16 رداً (12 أنثى – 4 ذكر)

نسبة الإناث 75% _ بينما نسبة الذكور 25%

3 / القوانين والإجراءات: 16 رداً (14 نعم ، 1 الى حد ما ، 1 ربما).

واضحة بنسبة 87,5% _ بينما إلى حد ما بنسبة 6,3% _ وربما بنسبة 6,3%

4 / تقديم مقترحات للجمعية: (12 نعم ، 2 الى حد ما ، 2 ربما).

سهل بنسبة 75% _ بينما إلى حد ما بنسبة 12,5% _ وربما بنسبة 12,5%

5 / الموظفة قدمت الخدمات المناسبة: (13 نعم ، 2 الى حد ما ، 1 ربما).

بنسبة 81% _ بينما إلى حد ما بنسبة 12,5% _ وربما بنسبة 6,3%



نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم كافل اليتيم / قياس رضا الكفلاء

6 / مبلغ الكفالة : (15 نعم ، 1 الى حد ما ، 0 ربما) .

مناسب بنسبة 93,8 % _ بينما إلى حد ما بنسبة 6,3 % _ وربما بنسبة 0 %

فرص التحسين :

1. تطوير إعداد تقارير الايتام:

يقترح إعداد تقارير أكثر شمولية وتفصيلاً عن حالة اليتيم، وذلك باستخدام نموذج موحد للكفالة مع إضافة خاصية التفاعل في برنامج " رافد " لتسهيل عملية إرسال التقارير للكفلاء.



نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم كافل اليتيم / قياس رضا الكفلاء

2. التواصل المستمر:

ضرورة إشعار الكفلاء بالأنشطة التي تنفذها الجمعية والمتعلقة بالأيتام المكفولين لديهم لتعزيز المشاركة المجتمعية.

توصية عامة :

1. شكراً لكم ما قصرتموا.
2. جزاكم الله عنا خير الجزاء .
3. يرجى الاستمرار في إرسال تقارير دورية عن أوضاع الأيتام والأسر وفق المتابعة المعتمدة من الجمعية.

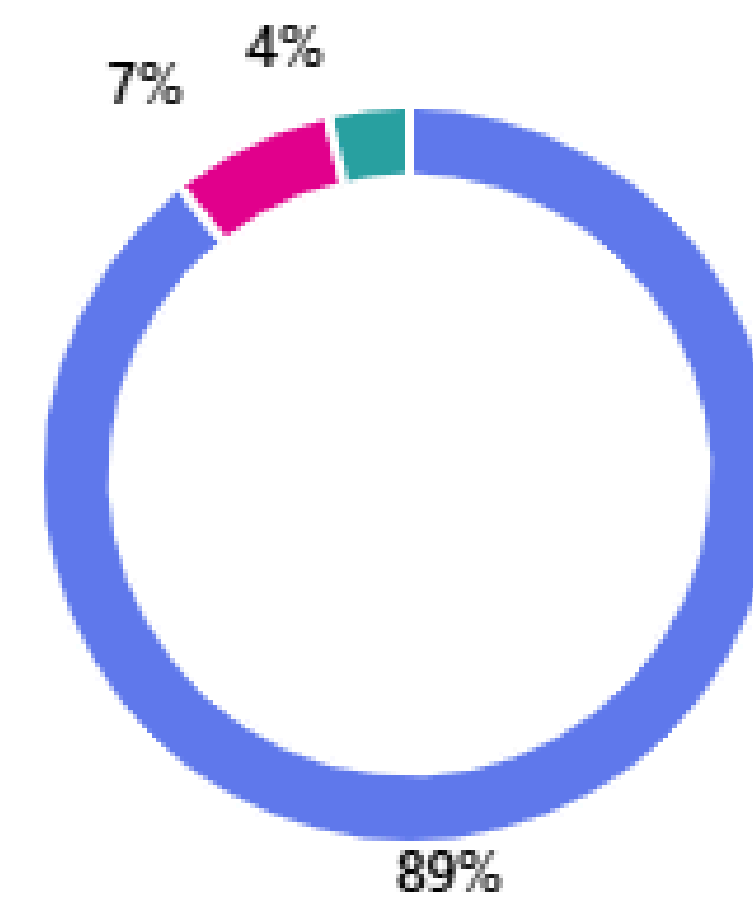


نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للمصلحة للعام 2025

قسم الصحة / قياس رضا المستفيدين

[تفاصيل إضافية](#)

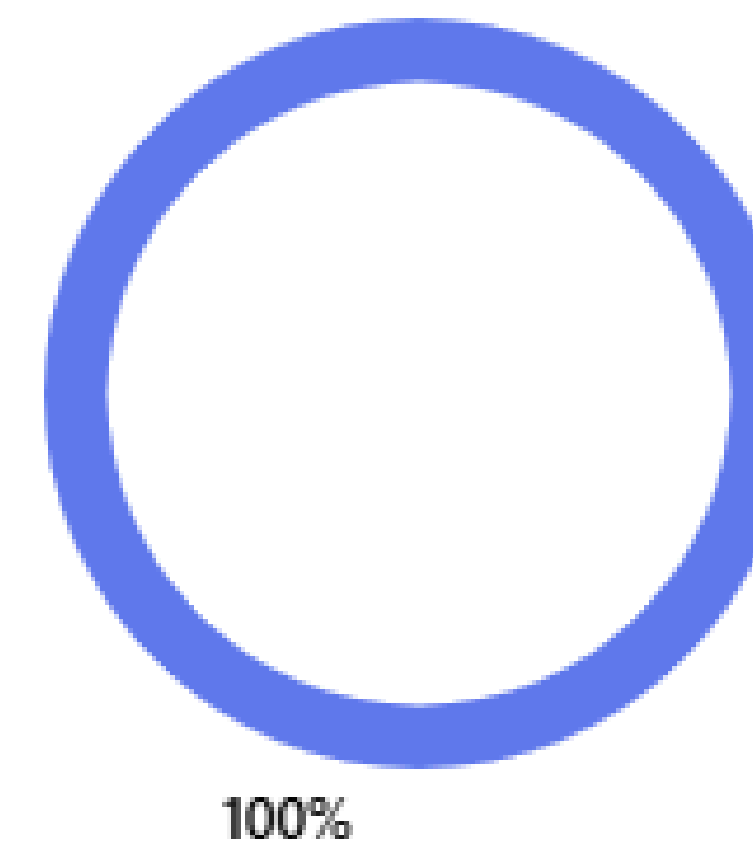
1. مستوى رضاك عن الخدمات الصحية المقدمة ؟



● ممتازة 25
● متوسطة 2
● جيدة 1

[تفاصيل إضافية](#)

2. تقييم جودة المساعدة الصحية المقدمة ؟



● ممتازة 28
● ضعيفة 0

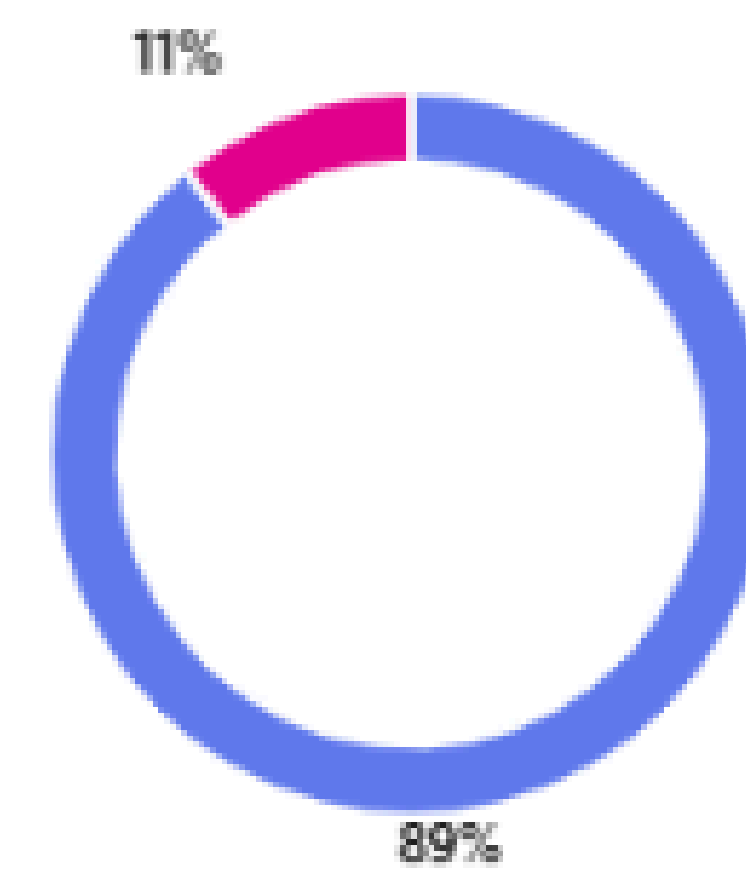


نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم الصحة / قياس رضا المستفيدين

[تفاصيل إضافية](#)

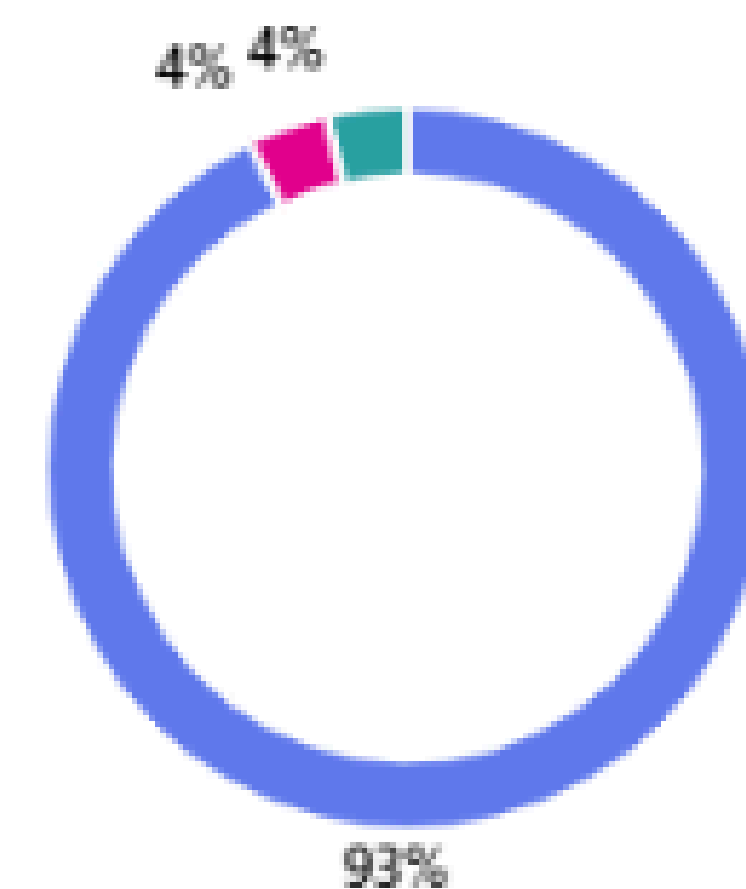
3. كم مرة استفدتي من الخدمات الصحية ؟



● عدة مرات 25
● مرة واحدة 3

[تفاصيل إضافية](#)

4. هل تعتقد بأن الخدمة المقدمة تلبي احتياجاتك بشكل كافٍ ؟



● نعم 26
● لا 1
● غير ذلك 1



نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم الصحة / قياس رضا المستفيدين





نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم الصحة / قياس رضا المستفيدين

6. هل هناك خدمات إضافية تتمنى أن تقدمها الجمعية لك ؟

26 الاستجابات

ID ↓	الاسم	الاستجابات
26	anonymous	شكرا للموظفه الي تريح قلبي واطلع منها سعيدة وقلبي مرتاح
25	anonymous	مساعدة المقيلين من الأبناء على الزواج
24	anonymous	ماقصرو معي
23	anonymous	نعم
22	anonymous	لا يوجد
21	anonymous	مصرف شهري
20	anonymous	ممتاز
19	anonymous	الإسعافات الأولية و طرق التعامل مع كبار السن و الأمراض المزمنة مثل السحر و الضغط
18	anonymous	لا
17	anonymous	مساعدات في توظيف عيالتنا ونحتاج والله مصرف نغطي فيه بعض الاحتياجات
16	anonymous	تدريب بناتنا وتسون لهم محاضرات
15	anonymous	اتمنى تسدي بعض المبالغ لدين
14	anonymous	ممتاز جدا
13	anonymous	لايوجد
12	anonymous	لا
11	anonymous	لايوجد
10	anonymous	شكرا
9	anonymous	نعم دورات تدريبية , خدمات صحية للحالات
8	anonymous	صرف علاج الحساسية والنظاره
7	anonymous	اكل لمرضى السكر ومساعدته ماليه للايجار



نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم الصحة / قياس رضا المستفيدين

7. مامدى تأثير الخدمة والبرنامج على حياتك ؟

26 الاستجابات

ID ↑	الاسم	الاستجابات
1	anonymous	ممتاز
2	anonymous	استفدت من مساعدتكم لي وخلصوني اشارك واحضر معاكم دايم محاضرات اتعلم واتطور واقضي وقت مفيد
3	anonymous	ممتاز
4	anonymous	زين
5	anonymous	جيد جدا
6	anonymous	لأ يوجد
7	anonymous	,
8	anonymous	شكرا وجزاكم الله خير مقصرتو معاي جعله في ميزان حسناتكم والله في عون العبد مدام العبد في عون اخيه
9	anonymous	الموظفة دائما تسمع لنا و تشوف احتياجاتنا و تحاول قد ماتقدرو انها تساعدنا الله يجزاها خير يارب
10	anonymous	ممتاز
11	anonymous	الحمد لله
12	anonymous	ممتاز
13	anonymous	ممتازة
14	anonymous	جيذا
15	anonymous	ممتازة
16	anonymous	اشكر الموظفة بدرية والله اني احبها من لطفها وتعاملها معي تسمع لي وتريني وتهديني وتخفف عن اوجاعي اطلع منها مبسوطا واثرت على كثير وخلصتني اقتنع والحمد لله ع ع النعم الي حولي الله يوفقها
17	anonymous	الحمد لله ساعدوني الصبيه الله يرزقهم ويسعدهم ويفرح عليهم وكل مره اجي عند الموظفه ترحب فيني تسولف معي وتهتم في كلامي وتقدم لنا كل خير
18	anonymous	تأثير ممتاز لتوجيهنا ومساعدتنا وتقديم الأفضل دائما
19	anonymous	ممتازة و يحتاج إلى تثقيف الفرد في علوم الصحة
20	anonymous	ممتاز



نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم الصحة / قياس رضا المستفيدين



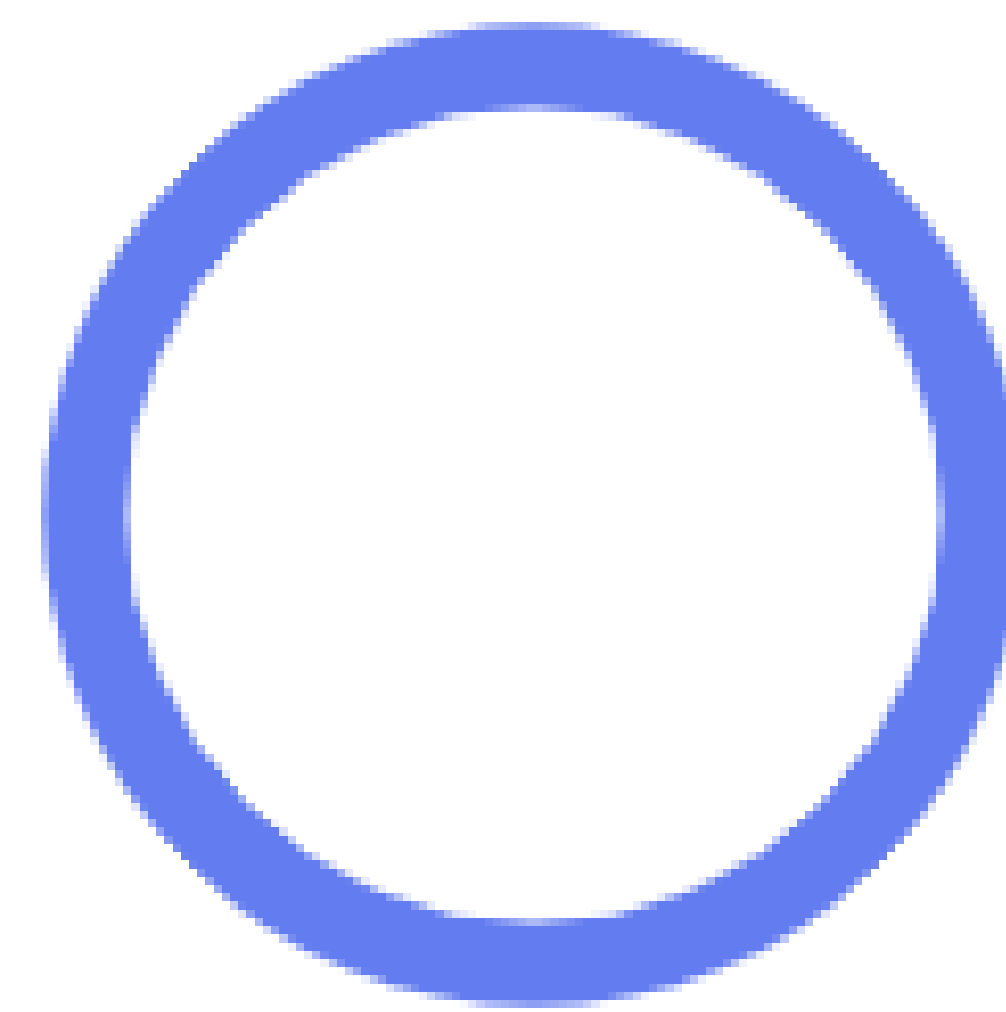


نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم الصحة / قياس رضا المستفيدين

[تفاصيل إضافية](#)

3. هل نوعية برامج التوعية الصحية تلامس مدى احتياجاتك العامة (الصحة - النفسية - الاسرية) ؟



100%

35 نعم
0 لا



نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة للعام 2025

قسم الصحة / قياس رضا المستفيدين

4. اراء ومقترحات لتوعية المحاضرات المرغوبة ؟

35 الاستجابات

ID ↑	الاسم	الاستجابات
1	anonymous	التحرش والعنف , شكرا على برامج التوعية استفدنا منها ونشكر الدكتورة
2	anonymous	نبي محاضرة عن مشاكل العظام , تعلمنا اليوم من المحاضرة حماية اطفالنا وكيف نعلمهم يتعاملون مع خصوصياتهم
3	anonymous	كيفية التعامل مع الاطفال المراهقين والشخصيات العنيدة
4	anonymous	توعية الطلاب وطالبات المدراس , نشكر لكم تعاونكم معنا في توعيتنا في البرامج والمحاضرات المفيدة
5	anonymous	لايوجد
6	anonymous	لايوجد
7	anonymous	عمل مشاريع صغيرة من المنزل , تعلمت من هذي المحاضرة طيف التعامل مع عيالي وافهمهم خصوصيتهم وحماية جسدكم
8	anonymous	نبي محاضرات عن المشاكل النفسية واشكركم على جهودكم وتوعية للعيالنا ةمحافظة على اسرتنا
9	anonymous	كل المحاضرات مفيدة
10	anonymous	استفد كثير من برامجكم وتوعيت كيف اتعامل مع عيالي وعرفت اهتم اربيعهم
11	anonymous	كل المواضيع قيمة ومفيدة
12	anonymous	لمحاضرات اعتنا المزيد من الوعي والثقافة
13	anonymous	نرغب بمحاضرات عن المشاكل الاسرية ,
14	anonymous	المحاضرة شامله ومفيدة واعطينا حلول مهمه , نرغب بعمل محاضرات عن ذوي الاحتياجات الخاصة وبناء افكار تطويرية لتحسين وضع الاسرة
15	anonymous	تعلمت كيف أتعامل مع عيالي بشكل سليم
16	anonymous	محاضرتكم مهمة لانها تتكلم عن واقعنا
17	anonymous	التعامل مع سن المراهقة
18	anonymous	تعلمت اشياء كثيرة من المحاضرة
19	anonymous	كيف اتقف عيالي برامج تثقيفية , أشياء كثيرة تعلمت وتعرفت
20	anonymous	التعامل مع المراهقات والنظافة الشخصية
21	anonymous	لايوجد
22	anonymous	محاضرات عن كيف نفتح مشروع من البيت
23	anonymous	استفدنا من البرنامج وتعلمنا وعرفنا كيف نطور عيالنا وانفسنا

تحليل البيانات





1. نموذج تحليل الفجوة في دراسة احتياجات المستفيدين :

الاحتياج	شدة الحاجة (5-1)	عدد المستفيدين المتأثرين (5-1)	إمكانية التدخل (5-1)	الاستدامة المحتملة (5-1)	المجموع الكلي	الملاحظات التحليلية
تطوير تقارير الأيتام وإدراج خاصية التفاعل ببرنامج "رافد"	5	2	5	5	250	هناك فجوة تواصل؛ الكفاء يطلوبون تقارير دورية شاملة وتفاعلية بوضوح. التدخل تقني ومستدام للغاية.
توفير أجهزة كهربائية ومساعدات عينية مرنة (مثل المكيفات)	5	4	3	3	180	أشارت المقترحات إلى صعوبة الإفصاح عن بعض الاحتياجات مثل الأجهزة الكهربائية. شدة الحاجة عالية جداً للأسر.
مراجعة وتسوية الرواتب والأجور للموظفين	4	4	3	3	144	حصل الراتب على أدنى تقييم (3.44 من 5)، مما يجعله احتياجاً داخلياً ملحاً لمنع التسرب الوظيفي.
تحسين المزايا الوظيفية (التأمين، الإجازات، الحوافز)	4	4	3	4	192	حصلت المزايا على تقييم منخفض نسبياً (3.67 من 5)، وتحسينها يرفع من الرضا العام.
تقديم مساعدات لتوظيف الأبناء وتدريب البنات	4	3	4	5	240	وردت طلبات واضحة من المستفيدين لتمكين وتدريب الأبناء والبنات لسوق العمل، وهو تدخل ذو استدامة عالية.



1. نموذج تحليل الفجوة في دراسة احتياجات المستفيدين :

الاحتياج	شدة الحاجة (5-1)	عدد المستفيدين المتأثرين (5-1)	إمكانية التدخل (5-1)	الاستدامة المحتملة (5-1)	المجموع الكلي	الملاحظات التحليلية
توفير الرعاية الصحية المتخصصة (أكل لمرضى السكر، علاج الحساسية والنظارات)	4	3	4	4	192	رغم الرضا العالي عن الخدمات الصحية، يطالب المستفيدون بتأمين متطلبات صحية نوعية وأدوية مزممة.
تكثيف المحاضرات التوعوية (التربية، سن المراهقة، والتعامل مع المشاكل النفسية)	3	3	5	4	180	إقبال كبير ورضا بنسبة 97% عن المحاضرات، مع طلبات مكثفة للتوسع في قضايا المراهقة والتعامل مع الأبناء.



1. نموذج تحليل الفجوة في دراسة احتياجات المستفيدين :

الملاحظات التحليلية:

1. الأولويات القصوى (المجموع من 200 إلى 250):

تطوير تقارير الأيتام عبر نظام رافد الإلكتروني.
برامج تمكين وتدريب وتوظيف أبناء وبنات الأسر المستفيدة.

2. الأولويات المتوسطة (المجموع من 144 إلى 192):

تحسين المزايا الوظيفية والرواتب لفريق العمل بالجمعية.
توفير الرعاية الصحية التخصصية (مرضى السكر، الحساسية، والنظارات).
تأمين الأجهزة الكهربائية (المكيفات) للأسر بشكل أكثر مرونة وسهولة في الإفصاح.
التوسع في المحاضرات التوعوية الأسرية والنفسية.

3. الأولويات الأقل:

لا توجد احتياجات تقع في النطاق المنخفض؛ جميع النقاط المرفوعة من الأقسام تعتبر ذات أهمية عالية وتلامس جودة الأداء.



2. نموذج تصنيف الاحتياجات حسب الأولوية :

المجال / الجانب	الوضع الحالي	الوضع المستهدف	الفجوة (الفرق)	ملاحظات
شؤون الكفلاء (قسم كافل اليتيم)	رضا عالٍ بنسبة 87.5% عن الإجراءات و93.8% عن مبالغ الكفالة، لكن التقارير ترسل بآليات تقليدية.	أتمتة كاملة للتقارير الدورية لتكون أكثر شمولية وتفاعلية عبر تطبيق "رافد".	فجوة إلكترونية وتواصلية في آلية إرسال وتحديث تقارير الأيتام للكفلاء.	يوصى باعتماد نموذج كفالة موحد وإشعار الكفلاء بالأنشطة المستمرة.
اللجنة الاجتماعية والمساعدات	93.6% يجدون القوانين واضحة و82.3% راضون عن المدة الزمنية، مع وجود تحفظ في طلب الاحتياجات العينية كالمكيفات.	نظام مساعدات مرّن يتيح للمستفيد طلب الأجهزة الكهربائية والمساعدات الطارئة دون حرج.	فجوة في "مرونة الإفصاح" عن بعض الاحتياجات الأساسية كالأجهزة الكهربائية.	تحتاج الجمعية لتبسيط نماذج طلبات المساعدات العينية الطارئة.
التوعية والخدمات الصحية	نسبة رضا ممتازة بلغت 89% للخدمات و100% لجودة المساعدة، و100% يجدون المحاضرات تلامس احتياجاتهم.	تغطية الاحتياجات الصحية الخاصة (مرضى السكر، النظر) والتوسع في عناوين محاضرات المراهقين.	فجوة نوعية في توفير متطلبات صحية تخصصية (أغذية سكر، علاج حساسية ونظارات).	برامج التوعية ناجحة جداً ويجب البناء عليها لتغطية قضايا سن المراهقة والتعامل مع المشاكل النفسية.
البيئة الداخلية والوظائف (إدارة الموارد البشرية)	بيئة متعاونة وجاذبة (معدل الرضا العام 4.44) وفخر بالانتماء عالي جداً، مقابل انخفاض الرضا عن الرواتب (3.44) والمزايا (3.67).	بيئة عمل متكاملة تحقق الرضا المالي والمادي للموظفين بالتوازي مع الرضا المعنوي والنفسي.	فجوة مادية واضحة بين المجهود المبذول والعائد المالي والمزايا (تأمين وحوافز).	تعديل الرواتب والمزايا هو المفتاح الأساسي للحفاظ على كفاءة الأداء الحالية ومعدلات الولاء المرتفعة.



بدعمكم يستمر العطاء



الموقع الإلكتروني للتبرع
عندما تدعم فرد أو أسرة
فأنت تدعم مجتمع!

FATATALKHALEEJ



info@fatatalkhaleej.org.sa
www.fatatalkhaleej.org.sa
055 857 1171



تبرّع بأمان
ترخيص

حساب عام

SA7380000514608010213212



صدقات وزكاة

SA2520000003160059089901



كافل اليتيم

SA04600000000076335007001



مركز عطاء الخير

SA67100000005185502000106

