

جَمْعِيَّةُ الْبَرِّ الْخَيْرِيَّةُ بِالْأَمَلِ

تصريح وزارة العمل والتنمية الاجتماعية رقم (٣٦٩)

— أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَائِلَ —



نتائج قياس رضا المتطوعين

2025



الملخص التنفيذي

يستعرض هذا التقرير نتائج قياس رضا المتطوعين عن الإعلان عن الفرص التطوعية، وأساليب الاستقطاب، والتحفيز، وتعامل الموظفين والإدارة، ومدى جاهزية المرافق والخدمات المساندة. شارك في القياس 21 متطوعاً من أصل 30 متطوعاً، بنسبة استجابة بلغت 70%.

30	21	70%	94.5%
إجمالي المتطوعين	عدد المشاركين	نسبة الاستجابة	مؤشر الرضا

بلغ متوسط التقييم العام 4.72 من 5، بما يعادل مؤشر رضا مرجح قدره 94.5%. كما بلغت نسبة الإجابات الإيجابية «راضي جداً» و«راضي» 96.2% من إجمالي الإجابات.

بيانات القياس

المتطوعون المسجلون لدى الجمعية	مجتمع القياس
30 متطوعاً	إجمالي المجتمع
21 متطوعاً	عدد المشاركين
70%	نسبة الاستجابة
5 بنود	عدد بنود القياس
راضي جداً، راضي، محايد، غير راضي، غير راضي جداً	مقياس الإجابة

منهجية احتساب المؤشر

حُسب مؤشر كل سؤال باستخدام مقياس خماسي؛ بحيث تمثل «راضي جداً» خمس درجات و«راضي» أربع درجات و«محايد» ثلاث درجات. ثم قُسم مجموع الدرجات المحققة على أعلى درجة ممكنة، وضُرب الناتج في 100.

النتائج التفصيلية

يوضح هذا القسم توزيع إجابات المتطوعين لكل بند، مع بيان عدد المشاركين ونسبتهم ومؤشر الرضا الخاص بالسؤال.

مؤشر السؤال	محايد	راضي	راضي جدًا	
94.3%	العدد: 1	العدد: 4	العدد: 16	1. ما مدى رضاك عن إعلان الجمعية عن الفرص التطوعية المتوفرة لديهم؟
	4.8%	19.0%	76.2%	

مؤشر السؤال	محايد	راضي	راضي جدًا	
93.3%	العدد: 1	العدد: 5	العدد: 15	2. ما مدى رضاك عن آليات وأساليب الجمعية في استقطاب المتطوعين؟
	4.8%	23.8%	71.4%	

مؤشر السؤال	محايد	راضي	راضي جدًا	
94.3%	العدد: 1	العدد: 4	العدد: 16	3. ما مدى رضاك عن تحفيز وتشجيع الجمعية للمتطوعين؟
	4.8%	19.0%	76.2%	

النتائج التفصيلية تابع

مؤشر السؤال	محايد	راضي	راضي جدًا	
4. ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين والإدارة مع المتطوعين؟	العدد: 0	العدد: 3	العدد: 18	97.1%
	0.0%	14.3%	85.7%	

مؤشر السؤال	محايد	راضي	راضي جدًا	
5. ما مدى رضاك عن تجهيز الجمعية للمرافق والخدمات العامة والخدمات المساندة في الجمعية بما يساعد المتطوع على العمل وتحقيق الأهداف؟	العدد: 1	العدد: 5	العدد: 15	93.3%
	4.8%	23.8%	71.4%	

النتائج الإجمالية

إجمالي الإجابات	105 إجابات
راضي جدًا	80 إجابة بنسبة 76.2%
راضي	21 إجابة بنسبة 20%
محايد	4 إجابات بنسبة 3.8%
الاستجابات غير الراضية	0 إجابة
متوسط التقييم	4.72 من 5
مؤشر الرضا المرجح	94.5%

ملخص مؤشرات البنود

الترتيب	مؤشر الرضا	البند
الثاني	94.3%	ما مدى رضاك عن إعلان الجمعية عن الفرص التطوعية المتوفرة لديهم؟
الرابع	93.3%	ما مدى رضاك عن آليات وأساليب الجمعية في استقطاب المتطوعين؟
الثاني	94.3%	ما مدى رضاك عن تحفيز وتشجيع الجمعية للمتطوعين؟
الأول	97.1%	ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين والإدارة مع المتطوعين؟
الرابع	93.3%	ما مدى رضاك عن تجهيز الجمعية للمرافق والخدمات العامة والخدمات المساندة في الجمعية بما يساعد المتطوع على العمل وتحقيق الأهداف؟

قراءة النتائج

- حقق تعامل الموظفين والإدارة مع المتطوعين أعلى مؤشر رضا بلغ 97.1%.
- حقق الإعلان عن الفرص التطوعية وتحفيز المتطوعين مؤشرًا قدره 94.3% لكل بند.
- بلغ مؤشر أساليب الاستقطاب وتجهيز المرافق والخدمات المساندة 93.3% لكل بند، وهما الأقل مقارنة ببقية البنود رغم بقائهما ضمن المستوى المرتفع.
- لم تسجل الاستبانة أي إجابات ضمن فئتي غير راضي وغير راضي جدًا.

نقاط القوة

- ارتفاع رضا المتطوعين عن تعامل الموظفين والإدارة.
- وضوح الإعلان عن الفرص التطوعية وارتفاع مستوى التحفيز والتشجيع.
- ارتفاع نسبة الإجابات الإيجابية إلى 96.2% من إجمالي الإجابات.

فرص التحسين

- تنويع قنوات وأساليب استقطاب المتطوعين بما يتناسب مع الفئات المستهدفة.
- الاستمرار في تطوير جاهزية المرافق والخدمات والأدوات المساندة للعمل التطوعي.
- تحويل الملاحظات المحايدة إلى فرص تطوير من خلال التواصل المباشر مع المتطوعين.

التوصيات

- إعداد خطة دورية للإعلان عن الفرص التطوعية عبر القنوات الرقمية المناسبة.
- تطوير حزمة تعريف وتحفيز للمتطوعين قبل بدء الفرصة وأثناء تنفيذها وبعد انتهائها.
- تحديد مسؤول اتصال للمتطوعين لضمان سرعة الإجابة عن الاستفسارات ومعالجة التحديات.
- استخدام قائمة تحقق لجاهزية المرافق والأدوات والخدمات قبل كل فرصة تطوعية.
- إعادة تنفيذ القياس سنوياً ومقارنة المؤشرات لقياس التحسن والاستدامة.

الخلاصة

تشير النتائج إلى مستوى مرتفع جداً من رضا المتطوعين، مع تميز واضح في تعامل الموظفين والإدارة، وارتفاع الرضا عن الإعلان والتحفيز والاستقطاب وجاهزية الخدمات. ويوصى بالمحافظة على نقاط القوة والتركيز على تطوير الاستقطاب والخدمات المساندة.