



تقرير استطلاعات قياسات  
رضا أصحاب المصلحة  
لعام 2025



## المحتويات

الصفحات	المعدل	التقرير
17 – 03	%94.0	استطلاع قياس رضا المستفيدين
51 – 18	%67.0	استطلاع قياس رضا منسوبي زمزم
55 – 52	---	التغذية الراجعة من مجلس الإدارة على الملاحظات والتوصيات





تقرير استطلاع قياس  
رضا المستفيدين  
لعام 2025



# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## المحتويات

٥	الملخص التنفيذي
٥	أولاً : المقدمة
٥	ثانياً : الاطار العام للاستطلاع
٥	1. مشكلة الاستطلاع
٥	2. هدف الاستطلاع الرئيس
٦	ثالثاً : الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٦	1. منهجية الاستطلاع
٦	2. مجتمع الاستطلاع والعينة
٦	3. أداة الاستطلاع
٦	4. الإجراءات التنفيذية
٦	5. الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٦	رابعاً : نتائج الاستطلاع
٧	القسم الأول: نتائج (تحكيم أداة الاستطلاع وقياس صدقها وثباتها)
٧	1. الصدق الظاهري
٧	2. قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
٨	3. الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
٨	4. معامل ألفا كرونباخ
٩	القسم الثاني: توزيع المستخدمين حسب نوع الخدمة المقدمة
٩	المستخدمون (عينة الاستطلاع) حسب نوع الخدمة الصحية التي تلقوها من زمزم
١٠	القسم الثالث: نتائج تحليل محور رضا المستخدمين
١٣	مقترحات التحسين
١٤	خامساً: التوصيات
١٥	سادساً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

## الملخص التنفيذي

- بلغ متوسط الرضا النسبي العام عن الخدمات الصحية المقدمة (94%).
- سجلت سهولة الإجراءات الإلكترونية، جودة الخدمة، حسن تعامل الموظفين، وسهولة الوصول أعلى نسب رضا (96%).
- حققت جوانب المتابعة، الاستجابة، وجودة التواصل نسب رضا (94%).
- سجلت المدة الزمنية وملاءمة الدعم المالي نسبة (92%).
- أعلى نسبة من المستفيدين كانت في العمليات الجراحية (46.7%) تليها صرف الأدوية (24%).

## أولاً : المقدمة

تسهم الجمعيات الصحية الخيرية بدور محوري في تعزيز مستوى الرعاية الصحية للمجتمع، فهي تعد شريكاً في منظومة الصحة الوطنية من خلال ما تقدمه من خدمات تلبي احتياجات الفئات الأكثر حاجة، وتعزز منظومة الرعاية الصحية من خلال دور تكاملي يوسع نطاق الخدمات المقدمة للمجتمع، وتمثل هذه الجمعيات أيضاً عنصراً مهماً في دعم جهود التنمية المستدامة المتعلقة بالصحة والرفاه، إذ تركز على تقديم خدمات إنسانية تمس حياة المستفيدين مباشرة، وتوفر لهم الرعاية والدعم الصحي وفق مبادئ العمل الخيري والمسؤولية المجتمعية، مما يجعلها قوة مؤثرة في تعزيز التوازن الصحي وتحسين جودة الحياة.

ونحن في زمزم نحرص على تنفيذ استطلاع سنوي لقياس رضا المستفيدين، بهدف التعرف على تقييمهم للخدمات الصحية والإجراءات المصاحبة لها، وتحديد ما يجدونه مناسباً وما يحتاج إلى تطوير، حيث يساعد هذا القياس في فهم توقعاتهم بشكل أدق، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لهم، ومعالجة جوانب الضعف وتعزيز فرص التحسين لضمان تجربة صحية متكاملة، وقد تم إعداد محاور هذا الاستطلاع بما يتوافق مع نماذج التميز المؤسسي مثل EFQM وجائزة الملك عبدالعزيز للجودة، مع الأخذ بمبادئ الإدارة المعنية لضمان مواءمة مفردات الاستبانة لاحتياجات عام 2025.

## ثانياً : الاطار العام للاستطلاع

### 1. مشكلة الاستطلاع

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

### 2. هدف الاستطلاع الرئيس

التعرف على رضا المستفيدين من خدمات زمزم المقدمة لهم.

## ثالثاً : الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### 1. منهجية الاستطلاع

يعتمد تنفيذ الاستطلاع من خلال منهجية المسح الاجتماعي، حيث تم جمع البيانات من المستفيدين من خدمات الجمعية للعام 2025، عن طريق استبانة معدة مسبقاً لهذا الغرض.

### 2. مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من المستفيدين من خدمات جمعية زمزم لعام 2025.

### 3. أداة الاستطلاع

لتحقيق أهداف الاستطلاع تم تصميم 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.

### 4. الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

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

### 5. الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال النصف الأول من عام 2026 لقياس رضا المستفيدين لعام 2025.

## رابعاً : نتائج الاستطلاع

استناداً إلى نتائج هذا الاستطلاع، تم تنظيم التحليل في ثلاثة أقسام تعكس قراءة موضوعية للبيانات، حيث يتناول **القسم الأول** أداة الاستطلاع والتحقق من صلاحيتها العلمية، من خلال التأكد من صدقها وثباتها عبر (الصدق الظاهري)، وقياس الاتساق الداخلي بين العبارات، والتحقق من الصدق البنائي، إضافة إلى احتساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المحور والدرجة الكلية، ومعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات الداخلي وموثوقية النتائج.

أما **القسم الثاني** فيعرض توزيع المستفيدين وفق نوع الخدمة الصحية المقدمة لهم، بما يوضح طبيعة الخدمات المشمولة في العينة محل الدراسة.

ويستعرض القسم الثالث نتائج محور الرضا، من خلال تحليل استجابات المستفيدين لقياس مستوى رضاهم عن الخدمة الصحية المقدمة، بما يوفر مؤشرات دقيقة تدعم فهم جودة التجربة وتعزيز فرص التطوير المستقبلي.

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

### 1. الصدق الظاهري

للتأكد من سلامة أداة الاستطلاع وملاءمتها لقياس أهداف الاستطلاع تم عرض الاستبانة التي تضمنت سؤالاً عن نوع الخدمة المقدمة ومحور الرضا المكون من (12) عبارة على عدد من المحكمين المختصين، شملوا مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي ومدير الإدارة المعنية بالبرامج الصحية. وقد قام المحكمون بمراجعة الأداة من حيث وضوح العبارات، ومدى ارتباطها بالمحور المستهدف، وسلامتها اللغوية، ومدى ملاءمتها لموضوع الاستطلاع، مع تقديم مقترحاتهم التحسينية وبناءً على الملاحظات الواردة، أجريت التعديلات اللازمة لتعزيز دقة الأداة واتساقها، بما يضمن قدرتها على قياس محور الرضا بكفاءة، ويعزز من موثوقية نتائج الاستطلاع.

### 2. قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الاستطلاع للتأكد من تجانس عبارات محور الرضا واتساقها في قياس البعد المستهدف، وذلك من خلال حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمحور، إضافة إلى احتساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات الداخلي، ويعزز هذا الإجراء من موثوقية الأداة وقدرتها على قياس مستوى رضا المستفيدين بدقة.

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

معامل الارتباط	المفردة محور الرضا
0.557**	يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية ببسر وسهولة
0.630**	يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة للتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة
0.581**	المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة
0.882**	كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً
0.764**	الدعم المالي الذي تلقينته من جمعية زمزم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية يتوافق مع حجم احتياجي
0.856**	تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية.
0.869**	وجهتني جمعية زمزم إلى الوجهة الصحيحة والمكان المناسب للحصول على الخدمة الصحية
0.926**	يسهل الوصول إلى الجهة التي أحالتني زمزم إليها
0.919**	أشعر بالرضا عن جودة الخدمة الصحية التي قدمت لي من خلال دعم جمعية زمزم
0.885**	تهتم جمعية زمزم بطلب الاقتراحات وتلقي الاستفسارات عن الخدمة
0.862**	سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات
0.926**	أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم

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

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

أظهرت نتائج معاملات الارتباط بين فقرات محور الرضا والدرجة الكلية للمحور في الجدول أعلاه على جود علاقات موجبة ودالة إحصائية عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم الارتباط بين (0.557) و (0.926)، وجميعها معنونة بعلامتي (\*\*)، بما يشير إلى دلالتها الإحصائية عند مستوى (1%) (أي أن احتمالية ظهور العلاقة بالمصادفة أقل من 1%)، ويعكس ذلك مستوى جيداً إلى مرتفع من الاتساق الداخلي بين العبارات، مما يؤكد تجانسها في قياس البعد المستهدف.

وقد سجلت الفقرات المرتبطة بسهولة الوصول، وجودة الخدمة، والتشجيع على الاستفادة من خدمات الجمعية أعلى معاملات ارتباط، مما يشير إلى أن هذه الجوانب تمثل عناصر محورية في تشكيل الرضا العام لدى المستفيدين، كما أظهرت بقية العبارات معاملات ارتباط متوسطة إلى قوية، بما يعزز تكامل الأداة وقدرتها على قياس تجربة المستفيد بشكل متماسك.

وبشكل عام، تؤكد هذه النتائج تمتع محور الرضا بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يدعم صلاحية الأداة وموثوقية النتائج المستخلصة منها.

### 3. الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

نظراً لكون أداة استطلاع رضا المستفيدين زمزم لعام 2025 تعتمد على محور واحد، فقد تم الاستدلال على الصدق البنائي من خلال تحليل ارتباط فقرات المحور بالدرجة الكلية له، باعتبار هذا الارتباط مؤشراً مباشراً على مدى تمثيل الفقرات لمفهوم الرضا واتساقها في قياسه، كما تم الاعتماد على مؤشرات الاتساق الداخلي، إلى جانب حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس مستوى الثبات، حيث تسهم هذه المؤشرات مجتمعة في تأكيد تجانس الفقرات وملاءمة الأداة للقياس، وتعزز من الاعتماد على النتائج المتحصلة من الاستطلاع.

### 4. معامل ألفا كرونباخ

#### جدول معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	اسم المحور	عدد العبارات	القيمة
1	الرضا	12	0.950

يستخدم معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات الداخلي لأداة الاستبانة، حيث يعكس مدى اتساق فقرات المحور في قياس البعد المستهدف بصورة متجانسة. وتتراوح قيمته بين (0) و (1)، وكلما اقتربت القيمة من (1) دل ذلك على ارتفاع مستوى الاتساق الداخلي وموثوقية الأداة.

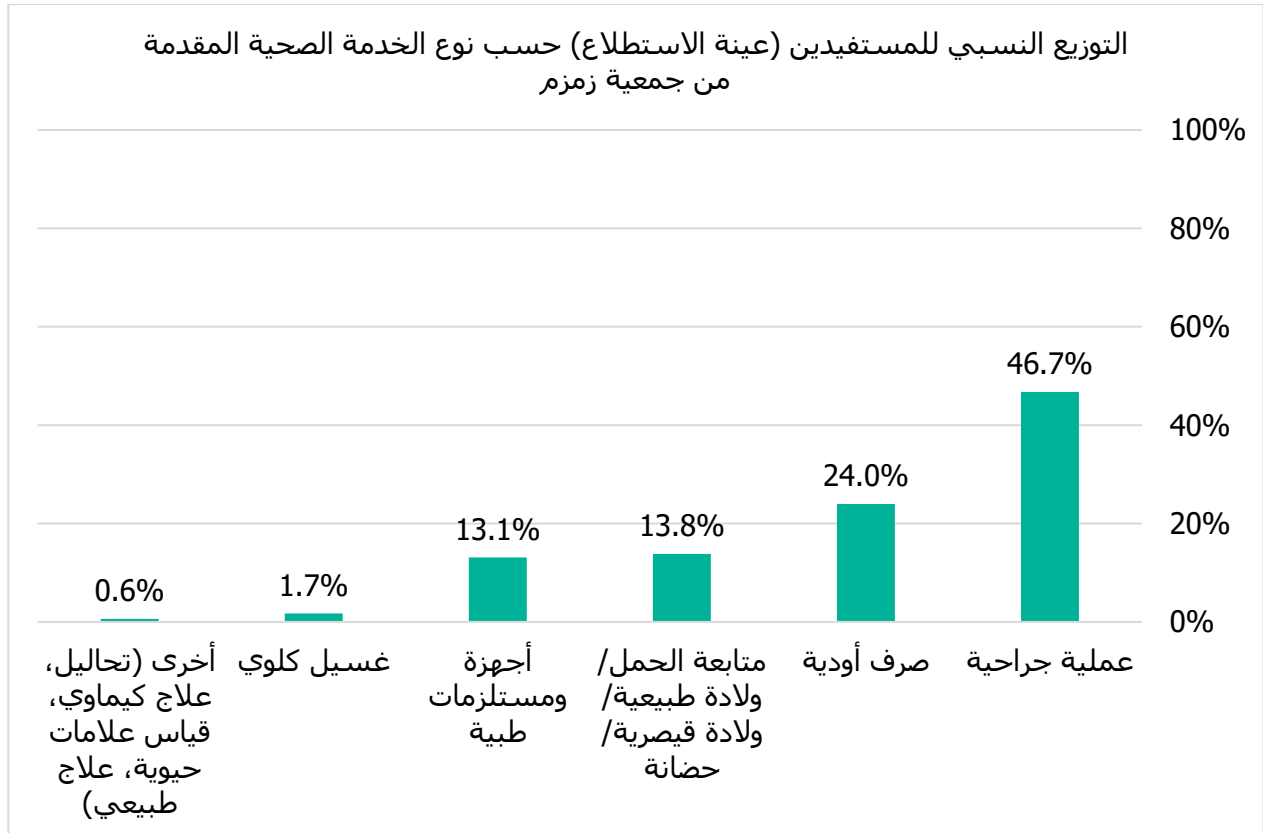
وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ لمحور الرضا (0.950) لعدد (12) عبارة، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى مستوى ممتاز من الثبات الداخلي، مما يؤكد تجانس الفقرات وقدرتها على قياس رضا المستفيدين بدرجة عالية من الدقة والاعتماد الإحصائي.

## القسم الثاني: توزيع المستفيدين حسب نوع الخدمة المقدمة

في هذا القسم، يتم عرض توزيع المستفيدين حسب نوع الخدمة الصحية التي حصلوا عليها، بهدف توضيح طبيعة الخدمات المشمولة في الاستطلاع، ويسهم هذا العرض في إعطاء صورة عامة عن نطاق الخدمات المقدمة ضمن العينة، وذلك على النحو التالي:

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

%	التكرار	نوع الخدمة الصحية المقدمة من زمزم
46.7%	1,019	عملية جراحية
24.0%	523	صرف أدوية
13.8%	301	متابعة الحمل/ ولادة طبيعية/ ولادة قيصرية/ حضانة
13.1%	286	أجهزة ومستلزمات طبية
1.7%	38	غسيل كلوي
0.6%	13	أخرى (تحاليل، علاج كيمائي، قياس علامات حيوية، علاج طبيعي)
100%	2,180	المجموع



من خلال الرسم البياني أعلاه يتضح تنوع الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم، مع تركيز ملحوظ في الخدمات ذات الطابع العلاجي المباشر، فقد جاءت العمليات الجراحية (46.7%) في المرتبة الأولى، مما يعكس اهتمام الجمعية بدعم الحالات التي تتطلب تدخلاً طبياً عاجلاً، وهو ما يشير إلى الدور الحيوي الذي تؤديه في تحسين جودة حياة المستفيدين.

تلتها خدمة صرف الأدوية (24.0%) بما يؤكد حرص الجمعية على استمرارية العلاج للحالات المرضية، خاصة المزممة منها، ودعم استقرارها الصحي على المدى المتوسط والطويل، كما جاءت خدمات متابعة الحمل والولادة (13.8%) ثم الأجهزة والمستلزمات الطبية (13.1%) بنسب متقاربة، وهو ما يعكس توازناً في تقديم الرعاية الوقائية والداعمة إلى جانب الخدمات العلاجية.

أما غسيل الكلى (1.7%) والخدمات الأخرى (0.6%) والتي تشمل التحاليل والعلاج الكيماوي والعلاج الطبيعي وغيرها فرغم انخفاض نسبتها، إلا أن طبيعتها التخصصية تجعل أثرها بالغ الأهمية للحالات المستفيدة.

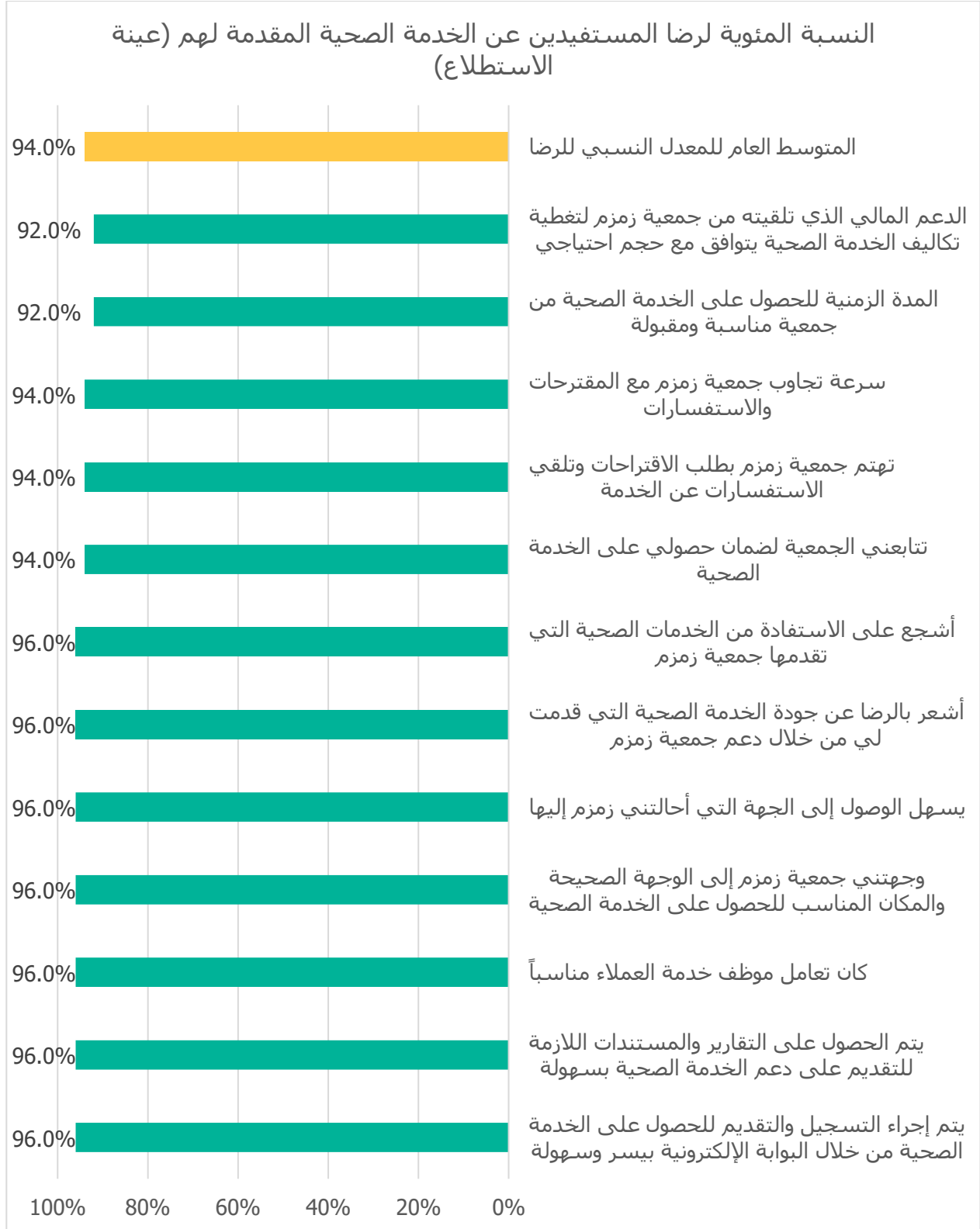
وبشكل عام، تعكس هذه النتائج تركيز واضح على التدخلات العلاجية الأساسية، مع استمرار تقديم خدمات مساندة تسهم في تعزيز شمولية الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين.

## القسم الثالث: نتائج تحليل محور رضا المستفيدين

اشتمل محور الرضا في استبانة قياس رضا المستفيدين على (12) عبارة تناولت مختلف الجوانب المرتبطة بتجربة المستفيد في الحصول على الخدمة الصحية من جمعية زمزم، وقد هدفت هذه العبارات إلى قياس مستوى الرضا بشكل شامل من خلال تقييم عناصر الخدمة المختلفة، بما يعكس تصور المستفيدين لجودة التجربة الصحية المقدمة، وفيما يلي عرض النتائج وتحليلها:

المجموع	الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضي		محايد		راضي		راضٍ جداً		العبارة
		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	0.520	96.0%	4.8	0.2%	4	0.9%	20	2.0%	43	11.5%	251	85.4%	1862	(1) يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية ببسر وسهولة
100%	0.531	96.0%	4.8	0.1%	2	0.8%	18	2.7%	59	12.9%	282	83.4%	1819	(2) يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة لتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة
100%	0.762	92.0%	4.6	0.6%	13	3.2%	70	4.2%	91	16.3%	355	75.7%	1651	(3) المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبرة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%		0.509	96.0%	4.8	0.1%	2	0.6%	13	2.9%	63	11.1%	242	85.3%	1860	(4) كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً
100%		0.742	92.0%	4.6	0.6%	12	2.1%	46	6.3%	138	15.0%	328	76.0%	1656	(5) الدعم المالي الذي تلقيته من جمعية زمزم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية يتوافق مع حجم احتياجي
100%		0.740	94.0%	4.7	0.5%	11	2.4%	53	5.7%	125	13.6%	296	77.8%	1695	(6) متابعتي الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية
100%		0.585	96.0%	4.8	0.3%	7	1.0%	22	3.0%	66	13.6%	297	82.0%	1788	(7) وجهتني جمعية زمزم إلى الوجهة الصحيحة والمكان المناسب للحصول على الخدمة الصحية
100%		0.580	96.0%	4.8	0.2%	5	1.1%	23	3.2%	69	13.6%	296	82.0%	1787	(8) يسهل الوصول إلى الجهة التي أحلتني زمزم إليها
100%		0.549	96.0%	4.8	0.3%	6	1.0%	21	2.5%	54	11.2%	245	85.0%	1854	(9) أشعر بالرضا عن جودة الخدمة الصحية التي قدمت لي من خلال دعم جمعية زمزم
100%		0.636	94.0%	4.7	0.1%	3	1.0%	22	6.0%	131	13.5%	295	79.3%	1729	(10) تهتم جمعية زمزم بطلب الاقتراحات وتلقي الاستفسارات عن الخدمة
100%		0.646	94.0%	4.7	0.2%	5	1.1%	25	5.6%	123	13.8%	300	79.2%	1727	(11) سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات
100%		0.476	96.0%	4.8	0.1%	3	0.4%	9	2.2%	49	10.6%	230	86.7%	1889	(12) أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم
		0.641	94%	4.7											المتوسطات الحسابية



من خلال الرسم البياني أعلاه يتضح أن متوسط المعدل العام للرضا بلغ (94%)، وهو ما يعكس مستوى مرتفع من رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة كما بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.606)، وهي قيمة منخفضة نسبياً وتدلل على تقارب آراء المستفيدين واتفاقهم الكبير حول تقييمهم الإيجابي للخدمة، بما يعكس استقراراً وثباتاً في مستوى الرضا العام.

#### وجاءت في المرتبة الأولى بنسبة (96%) العبارات التالية:

(يتم إجراء التسجيل والتقديم للحصول على الخدمة الصحية من خلال البوابة الإلكترونية ببسر وسهولة) وعبارة (يتم الحصول على التقارير والمستندات اللازمة للتقديم على دعم الخدمة الصحية بسهولة) وعبارة (كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً) وأيضاً عبارة (وجهتني جمعية زمزم إلى الوجهة الصحيحة والمكان المناسب للحصول على الخدمة الصحية) وعبارة (يسهل الوصول إلى الجهة التي أحالتني زمزم إليها) وعبارة (أشعر بالرضا عن جودة الخدمة الصحية التي قدمت لي من خلال دعم جمعية زمزم) وعبارة (أشجع على الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية زمزم)، حيث يعكس هذا المستوى المرتفع من رضا المستفيدين عن العبارات السابقة تكامل عناصر التجربة الخدمية، بدءاً من سهولة الإجراءات ووضوح المتطلبات، مروراً بجودة التعامل الإنساني وحسن توجيهه، وصولاً إلى الرضا عن جودة الخدمة ذاتها والاستعداد للتوصية بها، وهو ما يشير إلى تجربة صحية متماسكة وموثوقة لدى المستفيدين.

#### أما العبارات التي سجلت نسبة (94%) فجاءت على النحو التالي:

(تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية) وعبارة (تهتم جمعية زمزم بطلب الاقتراحات وتلقي الاستفسارات عن الخدمة) وعبارة (سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات)، حيث تدل هذه النتائج على وجود منظومة متابعة وتواصل فاعلة، تعكس اهتمام الجمعية باستمرارها بالخدمة والاستماع لصوت المستفيد، وهو ما يعزز الثقة ويظهر توجهها واضحاً نحو التحسين المستمر في خدمة المستفيد.

#### في حين سجلت العبارات التالية نسبة (92%):

(المدة الزمنية للحصول على الخدمة الصحية من جمعية مناسبة ومقبولة) وعبارة (الدعم المالي الذي تلقته من جمعية زمزم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية يتوافق مع حجم احتياجي)، وتعكس هذه العبارات نسبة رضا مرتفعة تعبر عن تقييم إيجابي واضح من قبل المستفيدين، خاصة فيما يتعلق بالجوانب المرتبطة بالمدة الزمنية للحصول على الخدمة وملاءمة الدعم المالي المقدم، وتشير إلى تقدير المستفيدين للجهود المبذولة في تسهيل الإجراءات وتوفير دعم يتناسب مع احتياجاتهم، كما تبرز إمكانية تعزيز هذه الجوانب بصورة أكبر من خلال تقليص مدة الإجراءات وتحقيق مواءمة أدق للدعم المالي مع تنوع الحالات، بما يساهم في رفع مستوى جودة التجربة وتعزيز تميزها.

#### مقترحات التحسين

وفي إطار السعي نحو التطوير المستمر، تم توجيه سؤال مفتوح للمستفيدين المشاركين في هذا الاستطلاع حول مقترحاتهم لتحسين إجراءات التقديم على الخدمة الصحية بجمعية زمزم، حيث جاءت إفاداتهم وملاحظاتهم على النحو التالي:

1. تسريع صرف الأدوية وضمان انتظامها شهرياً دون تأخير أو انقطاع.
2. تقليص المدة الزمنية للموافقة على الطلبات والعمليات، خاصة في الحالات الحرجة.

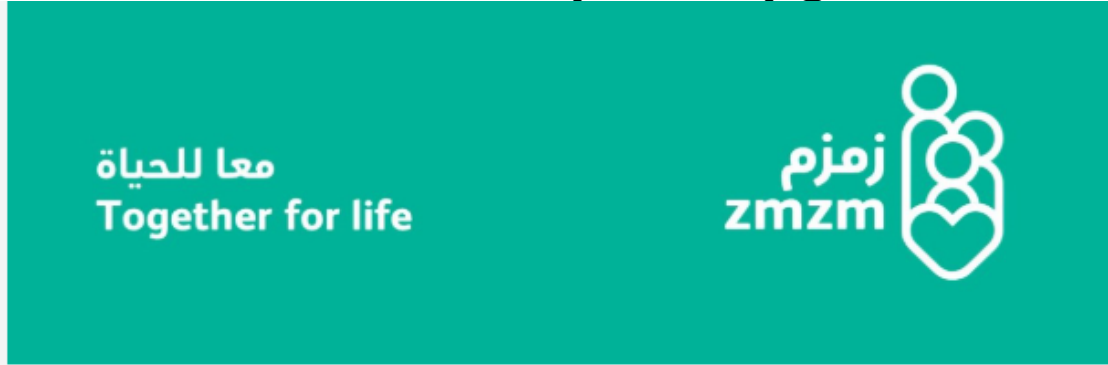
٣. تحسين سرعة الرد على الاستفسارات وتوفير قنوات تواصل مباشرة (رقم هاتف ثابت أو واتساب).
٤. زيادة نسبة الدعم المالي لتغطية كامل تكاليف العمليات، بما يشمل التحاليل والأشعة والتنويم.
٥. إتاحة اختيار المستشفى أو الطبيب المناسب وفق رغبة المستفيد كلما أمكن ذلك.
٦. توجيه المستفيدين إلى مستشفيات ومراكز قريبة من أماكن سكنهم لتخفيف مشقة التنقل.
٧. تبسيط آلية التقديم عبر الموقع الإلكتروني وتوفير بدائل مناسبة لكبار السن.
٨. تطوير آلية متابعة الطلبات وإشعار المستفيد بوقت تقريبي للرد لتقليل القلق.
٩. تحسين جودة خدمة العملاء وضمان التعامل اللائق والسريع مع المستفيدين.
١٠. ضمان شمول الدعم للمستلزمات الطبية الأساسية والأجهزة اللازمة للحالات المزمنة.
١١. تعزيز المتابعة بعد العملية أو بعد تقديم الخدمة لضمان استمرارية الرعاية.
١٢. مراجعة الشروط والإجراءات لتكون أكثر مرونة مع الحالات الإنسانية والظروف الخاصة.

## خامساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج استطلاع رضا المستفيدين، وتحليل آرائهم حول تجربتهم في تلقي الخدمات الصحية، تم استخلاص مجموعة من التوصيات لتعزيز مستوى الرضا وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وفيما يلي أبرزها:

١. العمل على تقليص المدة الزمنية لمعالجة الطلبات والموافقات.
٢. استحداث مسار عاجل للحالات الحرجة لضمان سرعة التدخل الطبي.
٣. تنظيم صرف الأدوية إلكترونياً لضمان انتظامها دون انقطاع أو تأخير.
٤. إنشاء نظام تتبع إلكتروني للطلبات يتيح للمستفيد معرفة حالة طلبه والمدة التقريبية للرد، بما يعزز الشفافية ويخفض مستوى القلق.
٥. تعزيز قنوات التواصل المباشر مع المستفيدين من خلال رقم موحد أو خدمة واتساب أعمال، مع تحديد زمن استجابة قياسي.
٦. تطوير أداء خدمة العملاء وتحسين سرعة الاستجابة.
٧. زيادة الدعم المالي لضمان مواءمته مع التكاليف الفعلية للحالات، بما يشمل التحاليل والأشعة والتنويم عند الحاجة.
٨. توسيع نطاق شمول الدعم ليغطي الأجهزة والمستلزمات الطبية الأساسية.
٩. تعزيز المتابعة بعد الخدمة لضمان استمرارية الرعاية وقياس الأثر الصحي.
١٠. توجيه المستفيدين إلى جهات طبية أقرب إلى أماكن سكنهم كلما أمكن، بما يسهم في تقليل مشقة التنقل.
١١. دراسة إمكانية إتاحة خيارات أوسع للمستفيد في اختيار مقدم الخدمة ضمن شبكة الشركاء المعتمدين.
١٢. تبسيط إجراءات التقديم الإلكتروني مع توفير بدائل مناسبة لغير المتمكنين تقنياً.
١٣. مرونة الشروط والإجراءات للحالات الإنسانية والظروف الخاصة.

## سادساً: 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 تجاوزكم

#### \*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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

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

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

كان تعامل موظف خدمة العملاء مناسباً 5.\*

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

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

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

تتابعني الجمعية لضمان حصولي على الخدمة الصحية 7.\*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

سرعة تجاوب جمعية زمزم مع المقترحات والاستفسارات.\*12

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

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

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

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



تقرير استطلاع قياس  
رضا منسوبي زمزم  
لعام 2025



## المحتويات

٢٠	الملخص التنفيذي
٢٠	أولاً : المقدمة
٢١	ثانياً : الاطار العام للاستطلاع
٢١	1. مشكلة الاستطلاع
٢١	2. هدف الاستطلاع الرئيس
٢١	ثالثاً : الإجراءات المنهجية للاستطلاع
٢١	1. منهجية الاستطلاع
٢١	2. مجتمع الاستطلاع والعينة
٢١	3. أداة الاستطلاع
٢١	4. الإجراءات التنفيذية
٢٢	5. الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع
٢٢	رابعاً : نتائج الاستطلاع
٢٢	القسم الأول: تحكيم أداة الاستطلاع والتحقق من صدقها وثباتها
٢٢	1. التحقق من الصدق الظاهري لأداة الاستطلاع
٢٣	2. قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة
٢٥	3. الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية
٢٦	4. معامل ألفا كرونباخ
٢٦	القسم الثاني: نتائج تحليل (الخصائص الأساسية)
٢٦	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس
٢٧	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير عدد سنوات الخبرة
٢٨	منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب المسمى الوظيفي
٣٠	القسم الثالث: نتائج تحليل محاور الرضا
٣٠	أولاً: محور الاستراتيجية والقيادة
٣٥	ثانياً: محور البيئة الداخلية والتقنية
٣٨	ثالثاً: محور التدريب والتطوير
٤٠	رابعاً: محور الصورة الذهنية للجمعية
٤٢	النتائج الإجمالية لمحاور رضا منسوبي الجمعية
٤٤	منسوبنا (عينة الاستطلاع) حسب الأسباب التي تدفعهم للتفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم من وجهة نظرهم
٤٤	خامساً: التوصيات
٤٥	سادساً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

## الملخص التنفيذي

- بلغ عدد المشاركين في الاستطلاع (114) موظفاً من أصل (133)، توزعت العينة إلى (86%) ذكور و (14%) إناث، بنسبة مشاركة تقارب (85.7%).
- بلغ متوسط الرضا النسبي العام لمنسوبي زمزم (67%).
- بلغ متوسط الرضا النسبي في محور البيئة الداخلية والتقنية (72%).
- بلغت نسبة أعلى مفردة في محور البيئة الداخلية والتقنية (تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة) (82%).
- بلغ متوسط الرضا النسبي في محور الصورة الذهنية للجمعية (72.0%).
- بلغت أعلى نسبة في محور الصورة الذهنية للجمعية لمفردة (تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها) (76.0%).
- بلغ متوسط الرضا النسبي في محور الاستراتيجية والقيادة (64.0%).
- بلغت أعلى نسبة في محور الاستراتيجية والقيادة لمفردة (يتم نشر الاستراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني) (84.0%).
- بلغ متوسط الرضا النسبي في محور التدريب والتطوير (60.0%).
- بلغت نسبة أعلى مفردة في محور التدريب والتطوير (تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم) (62.0%).
- بلغت نسبة من منسوبي الجمعية الذين يفكرون في البحث عن فرصة عمل خارج الجمعية (51.8%) ، مقابل (48.2%) لا يفكرون في ذلك.

## أولاً : المقدمة

يعتبر رضا العاملين أحد أهم المؤشرات الحيوية التي تعكس صحة المنظمة وقدرتها على النمو والتميز، فهو ليس مجرد شعور لحظي، بل قوة تؤثر مباشرة في الإبداع والإنتاجية واستدامة الأداء، فعندما يشعر الموظفون بالتقدير والانتماء، تتحول جهودهم إلى قيمة مضافة، وتتجلى طاقاتهم في مبادرات تعزز من قوة المنظمة وتدعم مسيرتها نحو التفوق، وبشكل رضا العاملين صورة واضحة عن بيئة العمل، فهو يعكس مستوى التحفيز، وجودة التواصل، وفعالية القيادة، مما يجعل تطوير بيئة العمل استثماراً استراتيجياً، يساهم في ترسيخ بيئة عمل داعمة قادرة على تجاوز التحديات، وتحفيز روح الابتكار، وتعزيز ممارسات الاستدامة على المدى الطويل.

ونحن في زمزم نحرص على تنفيذ استطلاع سنوي لقياس رضا منسوبينا، بهدف تقييم مستوى الرضا العام والتعرف على مكان القوة وفرص التطوير، بما يعزز جودة بيئة العمل ويقود إلى أداء مؤسسي أكثر تميزاً، وقد راعينا في إعداد محاور هذا الاستطلاع مواءمتها لنماذج التميز المؤسسي مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM وجائزة الملك عبد العزيز للجودة، مع الاستفادة من مرنثيات الإدارة المعنية لضمان دقة صياغة مفردات الاستبانة وارتباطها بأهداف الاستطلاع لعام 2025.

## ثانياً : الاطار العام للاستطلاع

### 1. مشكلة الاستطلاع

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

### 2. هدف الاستطلاع الرئيس

التعرف على مدى رضا منسوبينا في زمزم.

## ثالثاً : الإجراءات المنهجية للاستطلاع

### 1. منهجية الاستطلاع

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

### 2. مجتمع الاستطلاع والعينة

يتكون مجتمع الاستطلاع من المستفيدين من خدمات جمعية زمزم لعام 2025.

### 3. أداة الاستطلاع

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

1. محور الاستراتيجية والقيادة ويتضمن (17) مفردة.
2. محور البيئة الداخلية والتقنية ويتضمن (10) مفردات.
3. محور التدريب والتطوير ويتضمن (3) مفردات.
4. محور الصورة الذهنية لزمزم ويتضمن (5) مفردات.

### 4. الإجراءات التنفيذية

تم تنفيذ الاستطلاع وفق الخطوات التالية:

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

## 5. الفترة الزمنية لتنفيذ الاستطلاع

تم تنفيذ الاستطلاع خلال النصف الأول من عام 2026 لقياس رضا منسوبي زمزم لعام 2025.

## رابعاً : نتائج الاستطلاع

تم تنظيم محتوى هذا التقرير وتحليل بيانات استطلاع قياس رضا منسوبي جمعية زمزم لعام 2025 ضمن مجموعة من الأقسام الرئيسية، وذلك بهدف تقديم عرض منهجي واضح بما يتيح تقديم قراءة تحليلية منهجية لأراء وتوجهات منسوبي جمعية زمزم.

**القسم الأول** يتناول التحقق من سلامة أداة الاستطلاع وموثوقيتها من خلال مجموعة من الاختبارات والإجراءات الإحصائية، حيث جرى التحقق من الصدق الظاهري لأداة الاستطلاع من خلال عرضها على إدارة الثروة البشرية وإدارة الجودة والتميز المؤسسي لتحكيمها ومراجعة فقراتها، بما يضمن ملاءمتها ووضوحها واتساقها مع أهداف ومحاور الاستطلاع، بالإضافة إلى قياس صدق الاتساق الداخلي للتأكد من مدى ترابط فقرات الاستبانة واتساقها في قياس المفاهيم المستهدفة، كما تم التحقق من الصدق البنائي للأداة لقياس قدرتها على تمثيل الأبعاد التي صُممت لقياسها بدقة، إلى جانب قياس معامل ارتباط بيرسون لبيان درجة ارتباط محاور الاستبانة بالدرجة الكلية، وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ للتحقق من مستوى الثبات الداخلي للأداة ومدى موثوقية نتائجها.

أما **القسم الثاني** فيستعرض البيانات الأساسية والخصائص العامة للمشاركين في الاستطلاع من منسوبي جمعية زمزم لعام 2025، بما يساهم في تكوين تصور أوضح عن سمات العينة المشاركة ويساعد في قراءة نتائج الاستطلاع في ضوء خصائص المشاركين.

**والقسم الثالث** يركز على عرض وتحليل مستوى الرضا لدى منسوبي الجمعية تجاه عدد من المحاور الرئيسية، والتي شملت الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية والتقنية، التدريب والتطوير، والصورة الذهنية للجمعية، وقد تم تحليل استجابات المشاركين بهدف التعرف على مستوى الرضا واتجاهاته تجاه هذه المحاور، بما يوفر قراءة تحليلية تدعم فهم الجوانب المختلفة التي تناولها الاستطلاع وتساهم في استخلاص رؤى تساعد في تطوير بيئة العمل وتعزيز الأداء المؤسسي.

## القسم الأول: تحكيم أداة الاستطلاع والتحقق من صدقها وثباتها

### 1. التحقق من الصدق الظاهري لأداة الاستطلاع

تم إعداد استبانة استطلاع قياس رضا منسوبي الجمعية لعام 2025 بما يتوافق مع أهداف الاستطلاع ومحاورة، حيث تضمنت (3) أسئلة أساسية إضافة إلى (4) محاور رئيسة لقياس الرضا، وهي:

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

وللتحقق من الصدق الظاهري للأداة، جرى عرض الاستبانة على إدارة الجودة والتميز المؤسسي وإدارة الثروة البشرية لمراجعتها وتحكيمها، حيث تم تقييم وضوح العبارات وارتباطها بمحاور الاستطلاع وسلامتها اللغوية ومدى ملاءمتها لأهدافه، وبناءً على الملاحظات الواردة، أجريت التعديلات اللازمة على بعض الفقرات، مما أسهم في تحسين الأداة وتعزيز دقتها وموثوقيتها في قياس مستوى رضا منسوبي الجمعية.

## 2. قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الاستطلاع المستخدمة في قياس رضا منسوبي الجمعية لعام 2025 من خلال تحليل معاملات الارتباط بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستطلاع، وقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة ارتباط كل عبارة بالمحور الذي تنتمي إليه، وذلك للتحقق من مدى ترابط فقرات الاستبانة واتساقها في قياس الأبعاد المستهدفة، حيث يسهم هذا الإجراء في التأكد من انسجام عناصر الأداة وتعزيز موثوقيتها في قياس أهداف الاستطلاع بدقة، ويوضح الجدول التالي نتائج معاملات الارتباط بين عبارات الاستبانة ومحاورها.

م	المحور	الفقرات	معامل الارتباط
1	الاستراتيجية والقيادة	توضح الجمعية للعاملين فيها خطتها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات)	0.743**
		تطبق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار	0.750**
		تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار	0.875**
		يتم نشر استراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني	0.625**
		تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها	0.792**
		الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية	0.859**
		تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار وفرق العمل	0.892**
		تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها	0.877**
		تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية	0.856**
		تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية	0.878**
		تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية	0.842**
		نظام الترقيات والمكافآت المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة	0.807**

م	المحور	الفقرات	معامل الارتباط
2	الاستراتيجية والقيادة	مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات	0.660**
		تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية	0.820**
		تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها	0.878**
		طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي	0.744**
		تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها	0.841**
	البيئة الداخلية والتقنية	تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة	0.781**
		تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة	0.737**
		يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات في جمعية زمزم بالفاعلية والسهولة	0.823**
		تعد التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات الجمعية ملائمة لطبيعة العمل	0.789**
		تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر	0.806**
3	التدريب والتطوير	تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين	0.866**
		نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة	0.798**
		تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة	0.771**
	التدريب والتطوير	تشجع بيئة عمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار	0.786**
		تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها	0.747**
		تتبع جمعية زمزم منهجية واضحة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها	0.938**
		تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم	0.957**
4	الصورة الذهنية للجمعية	تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها	0.933**
		يبرز الحضور الإعلامي للجمعية جهودها بشكل إيجابي في وسائل الإعلام	0.714**
		تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها	0.755**
		يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي	0.918**
		يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم	0.896**
يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم	0.891**		

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

يوضح الجدول أعلاه بأنه تم تحليل معاملات الارتباط باستخدام معامل بيرسون Pearson Correlation لقياس درجة ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك للتحقق من مدى الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة وقدرتها على قياس الأبعاد المستهدفة بدقة، حيث يعد معامل الارتباط مؤشراً إحصائياً يوضح قوة العلاقة بين الفقرة والمحور، حيث تتراوح قيمه بين (0) و (1)، وكلما اقتربت القيمة من (1) دل ذلك على قوة الترابط والاتساق الداخلي بين الفقرة والمحور

كما تشير النجمتان (\*\*) الظاهرتان بجانب معاملات الارتباط إلى أن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.01)، أي أن العلاقة بين الفقرات ومحاورها علاقة مؤكدة، وليست ناتجة عن الصدفة، مما يعزز من موثوقية النتائج.

وبالنظر إلى نتائج التحليل، فقد تراوحت معاملات الارتباط في محاور الاستطلاع الأربعة بين (0.625) و (0.957)، وهي قيم مرتفعة تعكس درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة ومحاورها.

- ففي محور الاستراتيجية والقيادة تراوحت معاملات الارتباط بين (0.625) و (0.892)، مما يدل على اتساق قوي بين فقرات المحور في قياس الجوانب المتعلقة بالقيادة والتوجه الاستراتيجي.
- وفي محور البيئة الداخلية والتقنية تراوحت القيم بين (0.737) و (0.866)، وهو ما يشير إلى ترابط جيد بين الفقرات المرتبطة ببيئة العمل والتجهيزات التقنية.
- أما محور التدريب والتطوير فقد سجل أعلى مستويات الارتباط، حيث تراوحت القيم بين (0.933) و (0.957)، مما يعكس قوة كبيرة في اتساق الفقرات الخاصة بهذا المحور.
- وفي محور الصورة الذهنية للجمعية تراوحت معاملات الارتباط بين (0.714 - 0.918)، وهي قيم مرتفعة تدل على تماسك الفقرات في قياس الانطباع العام والصورة الذهنية للجمعية.

حيث تؤكد النتائج سلامة البناء الداخلي لأداة الاستطلاع وملاءمتها لقياس محاور الدراسة بدرجة عالية من الدقة والموثوقية

### 3. الصدق البنائي للاستبانة وقياس ارتباط محورها بالدرجة الكلية

وللتحقق من الصدق البنائي للاستبانة، تم تحليل معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، بهدف قياس مدى ارتباط محاور الاستطلاع بالمفهوم العام الذي تقيسه الأداة، وقد اشتملت الاستبانة على أربعة محاور رئيسية هي (الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية والتقنية، التدريب والتطوير، والصورة الذهنية للجمعية)، حيث تعكس الدرجة الكلية مستوى الرضا العام للمشاركين، حيث يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية لها.

م	اسم المحور	المفردات	القيمة
1	الاستراتيجية والقيادة	17	معامل الارتباط 0.970**
			الدلالة المعنوية 0.000
2	البيئة الداخلية والتقنية	10	معامل الارتباط 0.916**
			الدلالة المعنوية 0.000
3	التدريب والتطوير	3	معامل الارتباط 0.807**
			الدلالة المعنوية 0.000
4	الصورة الذهنية للجمعية	5	معامل الارتباط 0.907**
			الدلالة المعنوية 0.000

تظهر نتائج تحليل الصدق البنائي من خلال الجدول أعلاه وجود ارتباطات مرتفعة بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية لها، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.807 - 0.970)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) وتشير النجمتان (\*\*) المصاحبتان لقيم معاملات الارتباط إلى أن هذه العلاقات ذات دلالة إحصائية عالية، بما يؤكد أن الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية ارتباط حقيقي

إحصائياً وليس ناتج عن الصدفة، كما أن قيمة الدلالة المعنوية (0.000) تدل على مستوى معنوية مرتفع، مما يعزز الثقة في نتائج التحليل، ويعكس ذلك قوة ارتباط المحاور بالمفهوم الكلي الذي تقيسه الاستبانة، ويؤكد سلامة البناء العام للأداة وملاءمتها لقياس مستوى رضا منسوبي الجمعية بدرجة عالية من الدقة والموثوقية.

#### 4. معامل ألفا كرونباخ

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من مستوى الثبات الداخلي لأداة الاستطلاع وقياس مدى اتساق فقرات الاستبانة في قياس الأبعاد المستهدفة. وتتراوح قيم هذا المعامل بين (0 - 1)، حيث تشير القيم المرتفعة إلى درجة أعلى من الاتساق الداخلي بين الفقرات، ويعرض الجدول التالي قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة، بما يوضح مستوى ثبات الأداة وموثوقيتها.

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الاستراتيجية والقيادة	17	0.967
2	البيئة الداخلية والتقنية	10	0.932
3	التدريب والتطوير	3	0.937
4	الصورة الذهنية للجمعية	5	0.894

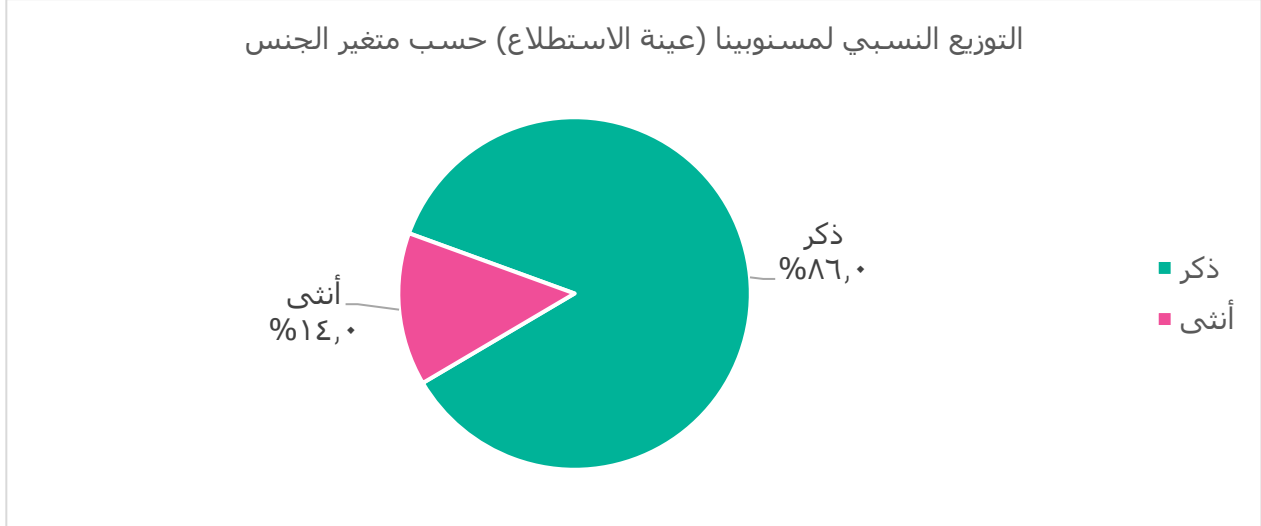
من خلال الجدول أعلاه تظهر نتائج تحليل معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ أن محاور الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، حيث تراوحت قيم معامل الثبات بين (0.894 - 0.967)، وهي قيم مرتفعة تشير إلى مستوى قوي من الثبات والموثوقية، حيث سجل محور الاستراتيجية والقيادة أعلى قيمة ثبات بلغت (0.967)، يليه محور التدريب والتطوير بقيمة (0.937)، ثم محور البيئة الداخلية والتقنية بقيمة (0.932)، بينما بلغ معامل الثبات لمحور الصورة الذهنية للجمعية (0.894) وتدل هذه القيم على تمتع أداة الاستطلاع بدرجة عالية من الثبات الداخلي، مما يعزز الثقة في نتائجها وإمكانية الاعتماد عليها في تحليل مستوى رضا منسوبي الجمعية.

### القسم الثاني: نتائج تحليل (الخصائص الأساسية)

يتناول هذا القسم تحليل الخصائص العامة للمشاركين في الاستطلاع، بهدف التعرف على توزيع العينة وفق خصائصها المختلفة، بما يساهم في دعم تفسير نتائج الاستطلاع وفهم اتجاهات الاستجابات بشكل أدق وذلك على النحو الآتي:

#### منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب متغير الجنس

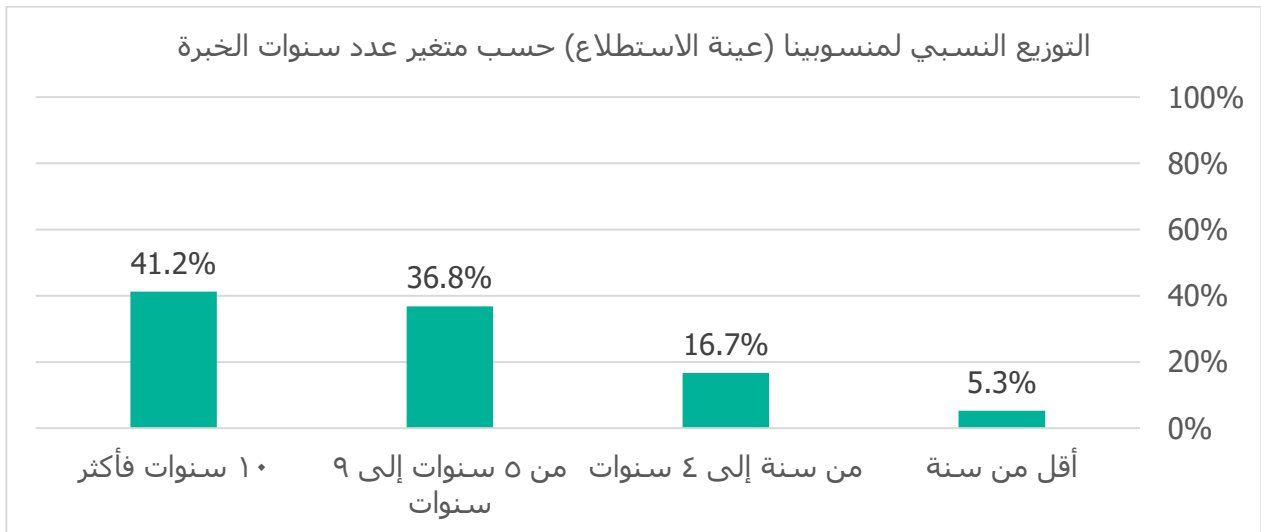
الجنس	التكرار	%
ذكر	98	86.0%
أنثى	16	14.0%
<b>المجموع</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>



يوضح الرسم البياني أعلاه توزيع المشاركين في الاستطلاع من منسوبي زمزم وفق متغير الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور (86.0%) مقابل (14.0%) من الإناث من إجمالي المشاركين، ويعكس هذا التوزيع تمثيل العينة لكلا الجنسين، بما يسهم في تكوين فهم أشمل لآراء منسوبي الجمعية ومستوى رضاهم الوظيفي.

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

عدد سنوات الخبرة	التكرار	%
أقل من سنة	6	5.3%
من سنة إلى 4 سنوات	19	16.7%
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	42	36.8%
10 سنوات فأكثر	47	41.2%
<b>المجموع</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>



يظهر الرسم البياني أعلاه أن توزيع سنوات الخبرة في الاستطلاع اتسم بمستوى جيد من التوازن والشمولية، حيث شمل مختلف فئات منسوبي جمعية زمزم الصحية وفق تباين سنوات خبراتهم، مما يعزز النتائج ويجعلها أكثر تمثيلاً عن لواقع بيئة العمل.

وتشير النتائج إلى أن النسبة الأعلى من المشاركين كانت لفئة (10 سنوات فأكثر) بنسبة (41.2%)، مما يعكس حضوراً أكبر لأصحاب الخبرة الطويلة، ويعطي تصوراً مبنياً على خبرة عملية ممتدة في بيئة العمل.

تليها فئة (5 إلى 9 سنوات) بنسبة (36.8%)، وهي فئة تمثل الخبرات المتوسطة المتقدمة، والتي غالباً ما تكون الأكثر تفاعلاً مع العمليات التشغيلية والتطويرية، مما يعزز من قيمة آرائهم في تقييم الأداء المؤسسي.

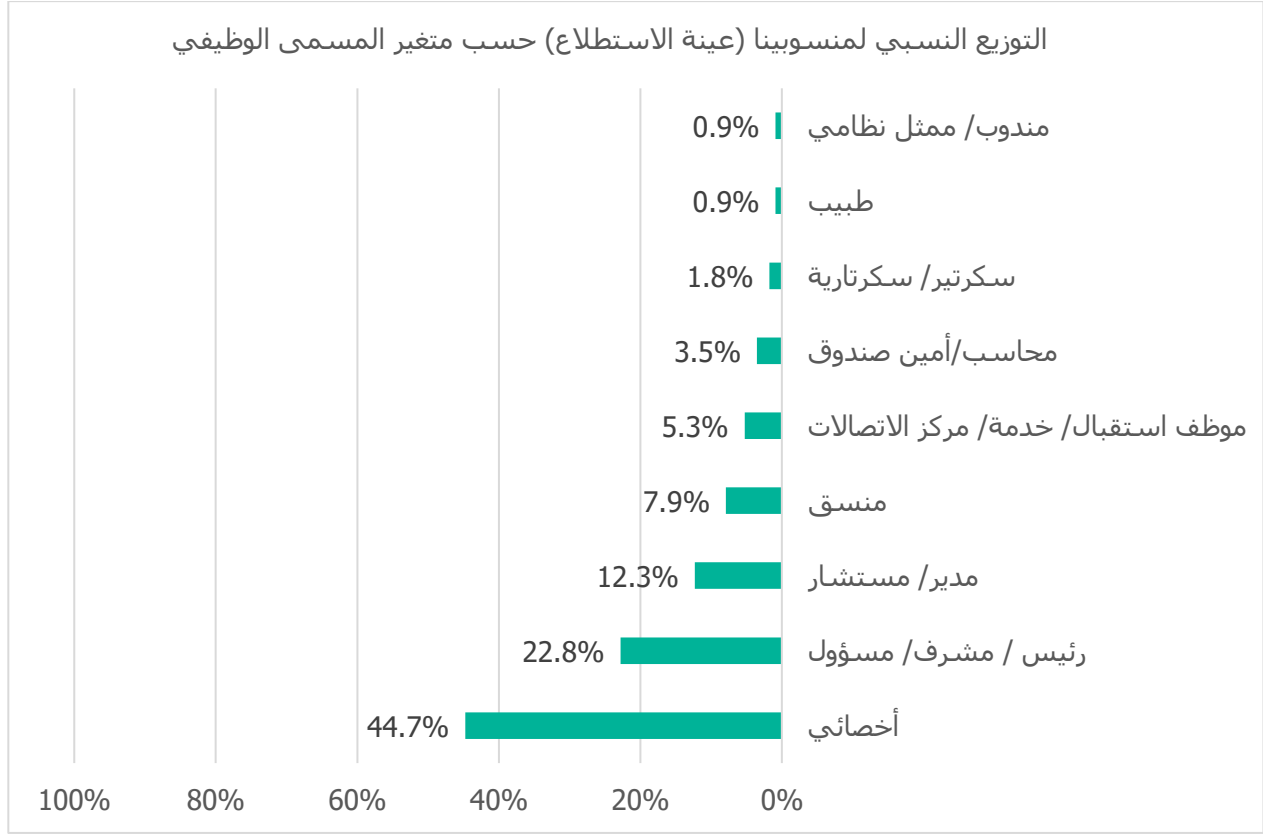
أما فئة (سنة إلى 4 سنوات) فقد بلغت (16.7%)، وهي تمثل شريحة الموظفين في مرحلة التمكين والاستقرار، حيث تتشكل لديهم صورة أوضح عن بيئة العمل، مما يجعل آرائهم مؤشراً مهماً على جودة التجربة الوظيفية خلال المراحل المتوسطة.

في حين جاءت فئة (أقل من سنة) بنسبة (5.3%)، وهي تمثل الموظفين الجدد، وتعكس هذه النسبة وجود تمثيل وإن كان محدوداً لصوت الموظف في بداياته الوظيفية، وهو أمر مهم لقياس جودة الانطباع الأول وفعالية إجراءات الاستقطاب والتهيئة.

وبناءً على هذا التوزيع، يعكس الاستطلاع توازناً بين مستويات الخبرة، مما يتيح قراءة النتائج بشكل أشمل ويعكس تنوع التجارب داخل الجمعية.

### منسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	%
أخصائي	51	44.7%
رئيس / مشرف / مسؤول	26	22.8%
مدير / مستشار	14	12.3%
منسق	9	7.9%
موظف استقبال / خدمة / مركز الاتصالات	6	5.3%
محاسب / أمين صندوق	4	3.5%
سكرتير / سكرتارية	2	1.8%
طبيب	1	0.9%
مندوب / ممثل نظامي	1	0.9%
<b>المجموع</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>



من الرسم البياني أعلاه تظهر نتائج توزيع المسمى الوظيفي تنوع في فئات المشاركين، بما يعكس تمثيل لمستويات وظيفية مختلفة داخل جمعية زمزم الصحية مما يسهم في تكوين صورة أكثر شمولاً عن بيئة العمل.

وتشير النتائج إلى أن النسبة الأعلى من المشاركين كانت لفئة (الأخصائيين) بنسبة (44.7%) وهي الفئة الأكثر ارتباطاً بتقديم الخدمات بشكل مباشر، مما يعكس أن جزءاً كبيراً من آراء الاستطلاع يستند إلى التجربة التشغيلية اليومية.

تليها فئة (رئيس / مشرف / مسؤول) بنسبة (22.8%)، وهي تمثل المستوى الإشرافي، حيث تجمع هذه الفئة بين المتابعة الميدانية والإشراف الإداري، مما يضيف بعداً يتعلق بمتابعة الأداء وتنفيذه أما فئة (مدير / مستشار) فقد بلغت (12.3%)، وتمثل المستوى القيادي، حيث تعكس آراؤهم منظوراً أوسع يرتبط بالتخطيط واتخاذ التوجهات العامة.

وجاءت فئة (المنسقين) بنسبة (7.9%)، وهي فئة ترتبط بأعمال التنسيق والدعم التشغيلي، مما يعكس جانب من تنظيم سير العمل بين الوحدات المختلفة.

في حين سجلت فئة (موظف استقبال / خدمة / مركز الاتصالات) نسبة (5.3%)، وهي تمثل نقاط التفاعل المباشر مع المستفيدين، وتعكس جانباً مهماً من تجربة الخدمة.

أما فئة (محاسب/ أمين صندوق) فقد بلغت (3.5%)، وتشير إلى تمثيل الجوانب المالية والإدارية المرتبطة بإدارة الموارد.

وجاءت فئة (سكرتير/ سكرتارية) بنسبة (1.8%)، وهي فئة داعمة للأعمال الإدارية والتنظيمية كما سجلت فئات (طبيب ومندوب وممثل نظامي) نسبة (0.9%) لكل منها، بما يعكس تمثيل هذه الفئات ضمن العينة إلى جانب بقية المسميات الوظيفية.

ويُظهر هذا التوزيع أن الاستطلاع شمل مختلف المسميات الوظيفية داخل الجمعية، مما يعكس تنوع التمثيل الوظيفي ويسهم في تقديم صورة أقرب لواقع العمل اليومي.

## القسم الثالث: نتائج تحليل محاور الرضا

اشتملت استبانة قياس رضا منسوبي جمعية زمزم الصحية لعام 2025 على أربعة محاور رئيسية، تمثلت في (الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية، التدريب والتطوير، الصورة الذهنية للجمعية)، وذلك بإجمالي (35) مفردة، صُممت لقياس مختلف الجوانب المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي، حيث هدفت هذه المحاور إلى تقديم قراءة شاملة لمستوى الرضا من خلال عبارات تغطي الأبعاد التنظيمية والتشغيلية والتطويرية، بما يعكس تجربة منسوبي الجمعية في بيئة العمل.

حيث بلغ عدد المشاركين في الاستطلاع (114) من منسوبي الجمعية من أصل (133) ما شكل نسبة (85.7%)، بما يعكس مستوى مشاركة مناسب، وجاءت نتائج المحاور بناءً على تحليل استجابات المشاركين كالتالي:

### أولاً: محور الاستراتيجية والقيادة

احتوى محور الاستراتيجية والقيادة على (17) مفردة، هدفت إلى قياس وضوح التوجه الاستراتيجي، وآليات متابعة الأداء، وكفاءة القيادة، إضافة إلى الجوانب التنظيمية المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرار، والعدالة الوظيفية، وتمكين الكفاءات، وتطوير بيئة العمل

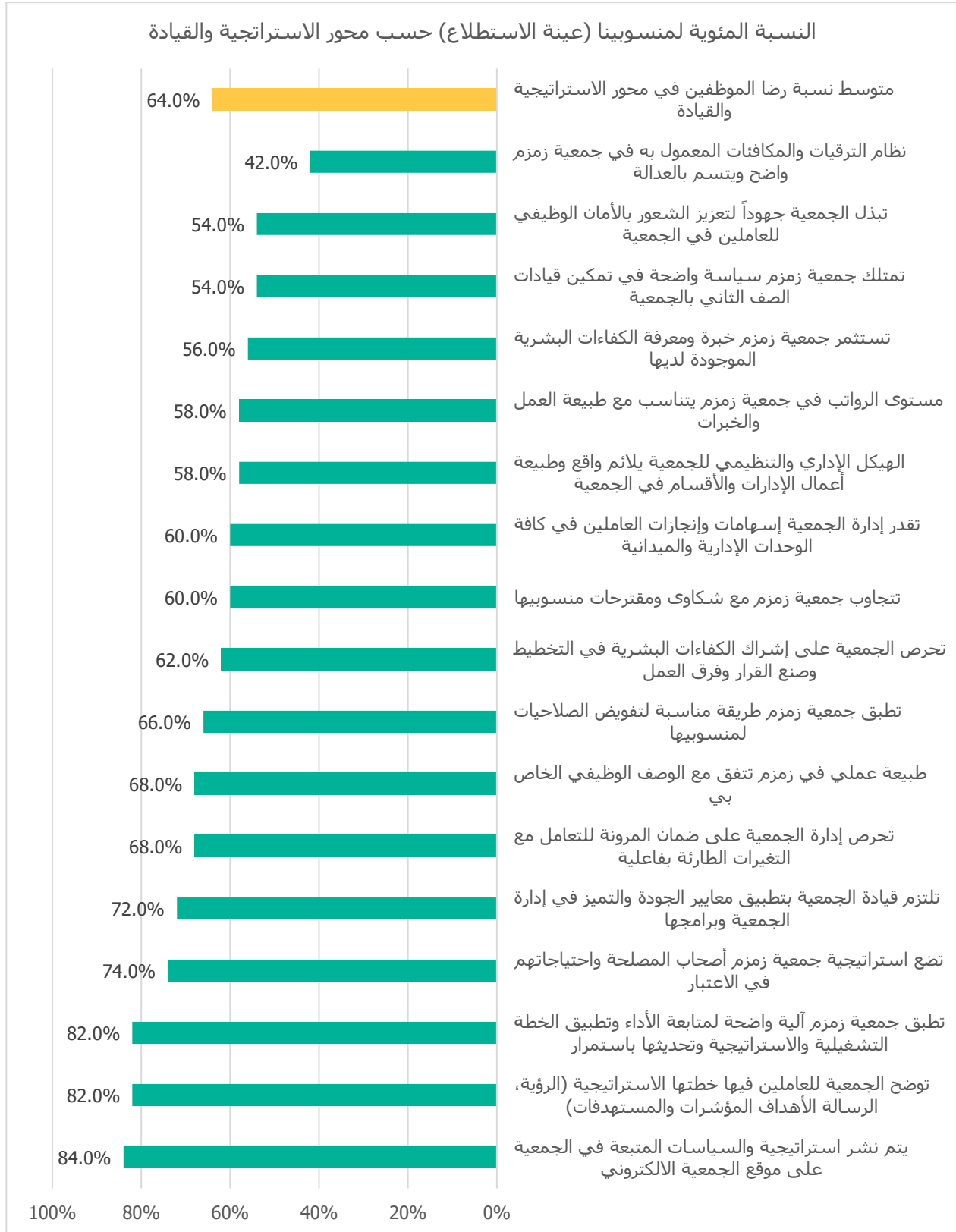
المجموع	الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضي		محايد		راضي		راضٍ جداً		العبارة
		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	114	82.0%	4.1	2.6%	3	7.9%	9	10.5%	12	36.8%	42	42.1%	48	توضح الجمعية للعاملين فيها خططها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات)

المجموع	الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة	
		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
100%	114	0.949	82.0%	4.1	0.9%	1	7.9%	9	13.2%	15	41.2%	47	36.8%	42	تطبق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار
100%	114	1.302	74.0%	3.7	11.4%	13	7.9%	9	14.9%	17	35.1%	40	30.7%	35	تضع استراتيجية جمعية زمزم أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار
100%	114	0.882	84.0%	4.2	0.0%	0	7.0%	8	10.5%	12	41.2%	47	41.2%	47	يتم نشر استراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني
100%	114	1.330	72.0%	3.6	11.4%	13	10.5%	12	18.4%	21	28.9%	33	30.7%	35	تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها
100%	114	1.419	58.0%	2.9	25.4%	29	10.5%	12	23.7%	27	24.6%	28	15.8%	18	الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية
100%	114	1.538	62.0%	3.1	28.9%	33	6.1%	7	14.9%	17	28.9%	33	21.1%	24	تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وضع القرار وفرق العمل
100%	114	1.359	60.0%	3	22.8%	26	12.3%	14	24.6%	28	27.2%	31	13.2%	15	تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها
100%	114	1.402	60.0%	3	21.1%	24	18.4%	21	13.2%	15	32.5%	37	14.9%	17	تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية
100%	114	1.312	68.0%	3.4	13.2%	15	12.3%	14	21.1%	24	31.6%	36	21.9%	25	تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية
100%	114	1.386	54.0%	2.7	27.2%	31	20.2%	23	17.5%	20	23.7%	27	11.4%	13	تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	114	1.265	42.0%	2.1	45.6%	52	21.9%	25	14.0%	16	13.2%	15	5.3%	6	نظام الترقيات والمكافآت المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة
100%	114	1.404	58.0%	2.9	23.7%	27	17.5%	20	19.3%	22	24.6%	28	14.9%	17	مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات
100%	114	1.427	54.0%	2.7	27.2%	31	20.2%	23	20.2%	23	16.7%	19	15.8%	18	تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية
100%	114	1.399	56.0%	2.8	25.4%	29	15.8%	18	21.9%	25	22.8%	26	14.0%	16	تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها
100%	114	1.323	68.0%	3.4	11.4%	13	15.8%	18	16.7%	19	31.6%	36	24.6%	28	طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي
100%	114	1.249	66.0%	3.3	14.0%	16	8.8%	10	25.4%	29	36.0%	41	15.8%	18	تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها

3.2	المتوسط الحسابي الرقمي
64.0%	المتوسط الحسابي النسبي
1.29	متوسط الانحراف المعياري

النسبة المئوية لمنسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب محور الاستراتيجية والقيادة



من الرسم البياني أعلاه يتضح بأن متوسط نسبة رضا الموظفين عن محور الاستراتيجية والقيادة بلغ (64.0%)، وهي نسبة تشير إلى مستوى رضا مقبول يميل إلى المتوسط، بما يعكس وجود ممارسات تنظيمية قائمة في جانب الاستراتيجية والقيادة، مع وجود فرص للتحسين في بعض الجوانب، كما بلغ متوسط الانحراف المعياري (1.29)، وهو ما يدل على أن آراء المشاركين جاءت متقاربة نسبياً مع وجود تباين محدود، مما يعكس درجة مقبولة من الاتساق في تقييم هذا المحور وعلى مستوى العبارات التفصيلية، جاءت النتائج على النحو التالي:

- جاءت عبارة (يتم نشر الاستراتيجية والسياسات المتبعة في الجمعية على موقع الجمعية الإلكتروني) بنسبة (84.0%) وهي نسبة جيدة جداً، مما يدل على وضوح جانب الشفافية وإتاحة المعلومات للمنسوبين، وسهولة الوصول إلى التوجهات والسياسات المعتمدة
- تلتها عبارة (توضح الجمعية للعاملين فيها خطتها الاستراتيجية "الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات") و (تطبق جمعية زمزم آلية واضحة لمتابعة الأداء وتطبيق الخطة التشغيلية والاستراتيجية وتحديثها باستمرار) بنسبة متساوية بلغت (82.0%) وهي أيضاً نسبة جيدة جداً مما يعكس مستوى إيجابي من رضا العاملين تجاه توجهات الجمعية، ووضوح آليات متابعة الأداء وتنفيذ الخطط.
- تلتها عبارة (تضع استراتيجية الجمعية أصحاب المصلحة واحتياجاتهم في الاعتبار) بنسبة (74.0%) وهي نسبة جيدة وتشير إلى وجود توجه واضح نحو مراعاة احتياجات المستفيدين وأصحاب العلاقة عند إعداد الاستراتيجية.
- ثم عبارة (تلتزم قيادة الجمعية بتطبيق معايير الجودة والتميز في إدارة الجمعية وبرامجها) بنسبة (72.0%) وهي نسبة تدل على مستوى جيد من الالتزام بمعايير الجودة، مع إمكانية تعزيز هذا الجانب بشكل أكبر.
- تلتها عبارة (تحرص إدارة الجمعية على ضمان المرونة للتعامل مع التغيرات الطارئة بفاعلية) و(طبيعة عملي في زمزم تتفق مع الوصف الوظيفي الخاص بي) بنسبة متساوية بلغت (68.0%) وهي نسبة مقبولة تعكس وجود قدر من المرونة التنظيمية، إلى جانب توافق مقبول بين طبيعة العمل والوصف الوظيفي.
- ثم عبارة (تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها) بنسبة (66.0%).
- تلتها عبارة (تحرص الجمعية على إشراك الكفاءات البشرية في التخطيط وصنع القرار) بنسبة (62.0%) وهو ما يشير إلى مستوى إشراك العاملين في اتخاذ القرار، مع إمكانية تطوير هذا الجانب لرفع كفاءة العمل وتسريع اتخاذ القرار.
- ثم عبارة (تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها) و(تقدر إدارة الجمعية إسهامات وإنجازات العاملين في كافة الوحدات الإدارية والميدانية) بنسبة متساوية بلغت (60.0%) وهي نسبة تعتبر مقبولة، حيث تشير إلى مستوى متوسط في مدى تفاعل الإدارة مع ملاحظات الموظفين واعترافها بجهودهم، مع وجود فرصة لتحسين هذا الجانب وتعزيزه
- تلتها عبارة (الهيكل الإداري والتنظيمي للجمعية يلائم واقع وطبيعة أعمال الإدارات والأقسام في الجمعية) و(مستوى الرواتب في جمعية زمزم يتناسب مع طبيعة العمل والخبرات) بنسبة متساوية بلغت (58.0%) وهي نسبة مقبولة تميل إلى الانخفاض، مما يشير إلى أن مستوى الملاءمة في هذين الجانبين مقبول إلى حد ما، إلا أنه لا يواكب بشكل كامل توقعات العاملين، مع وجود فرصة لتحسينه وتعزيزه.
- ثم عبارة (تستثمر جمعية زمزم خبرة ومعرفة الكفاءات البشرية الموجودة لديها) بنسبة (56.0%) وهي نسبة أيضاً مقبولة وتميل إلى الانخفاض، مما يعكس أن الاستفادة من خبرات

- الكفاءات قائمة بدرجة مقبولة، إلا أنها دون المستوى المأمول، مع وجود فرصة لتعزيز توظيف هذه الخبرات بشكل أفضل.
- تلتها عبارتا (تمتلك جمعية زمزم سياسة واضحة في تمكين قيادات الصف الثاني بالجمعية) و(تبذل الجمعية جهوداً لتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في الجمعية) بنسبة متساوية بلغت (54.0%) هي نسبة مقبولة تميل إلى الانخفاض، مما يشير إلى أن هذين الجانبين متحققان بدرجة محدودة، مع وجود حاجة لتعزيزهما بشكل أكبر لدعم الاستقرار الوظيفي واستمرارية القيادات.
  - وجاءت عبارة (نظام الترقيات والمكافآت المعمول به في جمعية زمزم واضح ويتسم بالعدالة) بنسبة (42.0%) وهي نسبة منخفضة، مما يعكس ضعفا نسبيا في وضوح وعدالة أنظمة الترقيات والمكافآت من وجهة نظر العاملين، ويشير إلى وجود فجوة بين التوقعات والتطبيق الفعلي، مما يجعل هذا الجانب من أبرز نقاط التحسين التي تتطلب معالجة لتعزيز الرضا الوظيفي.

وبشكل عام تعكس النتائج وجود تباين في مستوى الرضا بين مكونات محور الاستراتيجية والقيادة، حيث تظهر قوة نسبية في الجوانب المرتبطة بوضوح التوجه الاستراتيجي ونشره وآليات متابعته، مما يدل على إدراك جيد لهذه الجوانب التنظيمية من قبل منسوبي زمزم، وفي المقابل يبرز انخفاض نسبي في الجوانب المرتبطة بالحوافز والعدالة الوظيفية ومستوى الرواتب، وهو ما يشير إلى وجود فجوات محددة تستدعي مزيداً من التعزيز والتطوير.

### ثانياً: محور البيئة الداخلية والتقنية

أحتوى محور البيئة الداخلية والتقنية على (10) مفردات، تناولت الجوانب المرتبطة بكفاءة الأنظمة التقنية وأمن المعلومات، وسهولة التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات، إلى جانب ملاءمة التجهيزات المكتبية وبيئة العمل المكانية من حيث الصيانة والتحديث والتناسب مع طبيعة العمل.

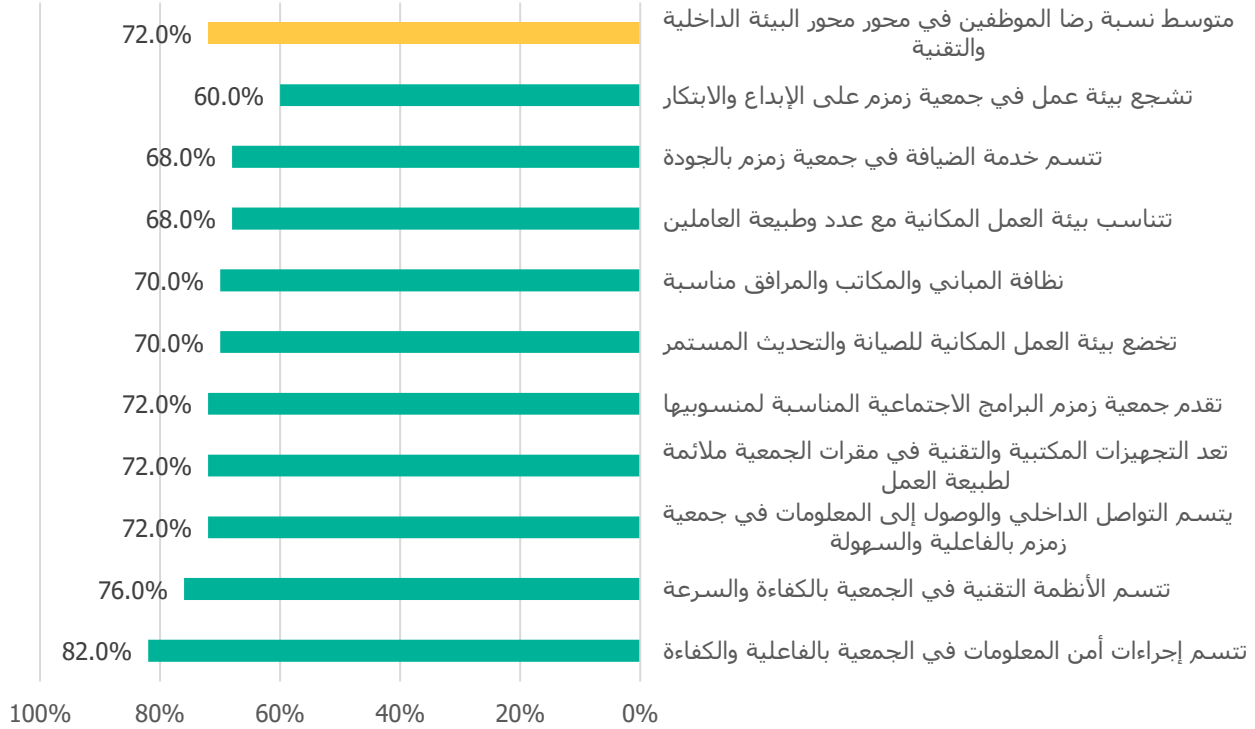
كما شمل المحور الجوانب الداعمة لبيئة العمل، مثل مستوى النظافة وجودة خدمات الضيافة، إضافة إلى مدى تشجيع بيئة العمل على الإبداع والابتكار، وتوفير البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبي الجمعية، حيث جاءت نتائجه كالتالي:

المجموع	الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة	
		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
100%	114	1.096	76.0%	3.8	4.4%	5	10.5%	12	11.4%	13	44.7%	51	28.9%	33	تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة
100%	114	0.927	82.0%	4.1	1.8%	2	5.3%	6	12.3%	14	43.9%	50	36.8%	42	تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة
100%	114	1.269	72.0%	3.6	11.4%	13	8.8%	10	15.8%	18	39.5%	45	24.6%	28	يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات في جمعية زمزم بالفاعلية والسهولة

المجموع		الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة
%	التكرار		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100%	114	1.183	72.0%	3.6	7.9%	9	12.3%	14	16.7%	19	42.1%	48	21.1%	24	تعد التجهيزات المكتبية والتقنية في مقرات الجمعية ملائمة لطبيعة العمل
100%	114	1.305	70.0%	3.5	11.4%	13	13.2%	15	17.5%	20	33.3%	38	24.6%	28	تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر
100%	114	1.402	68.0%	3.4	18.4%	21	8.8%	10	14.0%	16	36.8%	42	21.9%	25	تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين
100%	114	1.264	70.0%	3.5	12.3%	14	7.9%	9	19.3%	22	38.6%	44	21.9%	25	نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة
100%	114	1.275	68.0%	3.4	11.4%	13	12.3%	14	21.9%	25	32.5%	37	21.9%	25	تتسم خدمة الضيافة في جمعية زمزم بالجودة
100%	114	1.420	60.0%	3	21.9%	25	16.7%	19	13.2%	15	32.5%	37	15.8%	18	تشجع بيئة عمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار
100%	114	1.215	72.0%	3.6	7.9%	9	10.5%	12	20.2%	23	34.2%	39	27.2%	31	تقدم جمعية زمزم البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها

3.6	المتوسط الحسابي الرقمي
72.0%	المتوسط الحسابي النسبي
1.24	متوسط الانحراف المعياري

### النسبة المئوية لمنسوبينا (عينة الاستطلاع) حسب محور البيئة الداخلية والتقنية



الرسم البياني أعلاه يبين أن متوسط نسبة رضا الموظفين عن محور البيئة الداخلية والتقنية بلغ (72.0%) ، وهي نسبة جيدة تعكس مستوى إيجابي في توفر البيئة الداعمة للعمل من حيث الأنظمة التقنية والتجهيزات والخدمات، كما بلغ متوسط الانحراف المعياري (1.24)، مما يشير إلى تقارب نسبي في آراء المشاركين مع وجود تباين محدود، ويعكس درجة جيدة من التجانس في الاستجابات.

وعلى مستوى العبارات التفصيلية، جاءت النتائج كالتالي:

- جاءت عبارة (تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة) بنسبة (82.0%)، وهي نسبة جيدة جدا تدل على مستوى مرتفع من الثقة في كفاءة إجراءات أمن المعلومات.
- ثم تلتها عبارة (تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة) بنسبة (76.0%)، مما يعكس رضا جيد عن أداء الأنظمة التقنية وسرعة إنجاز الأعمال.
- ثم جاءت كلاً من العبارات (يتسم التواصل الداخلي والوصول إلى المعلومات بالفاعلية والسهولة) و (تعد التجهيزات المكتبية والتقنية ملائمة لطبيعة العمل) و (تقدم الجمعية البرامج الاجتماعية المناسبة لمنسوبيها) بنسبة (72.0%) وهي نسبة جيدة تعكس مستوى مناسباً في كفاءة التواصل، وملاءمة التجهيزات، وتوفير البرامج الداعمة، مع وجود فرصة لتعزيز هذه الجوانب.

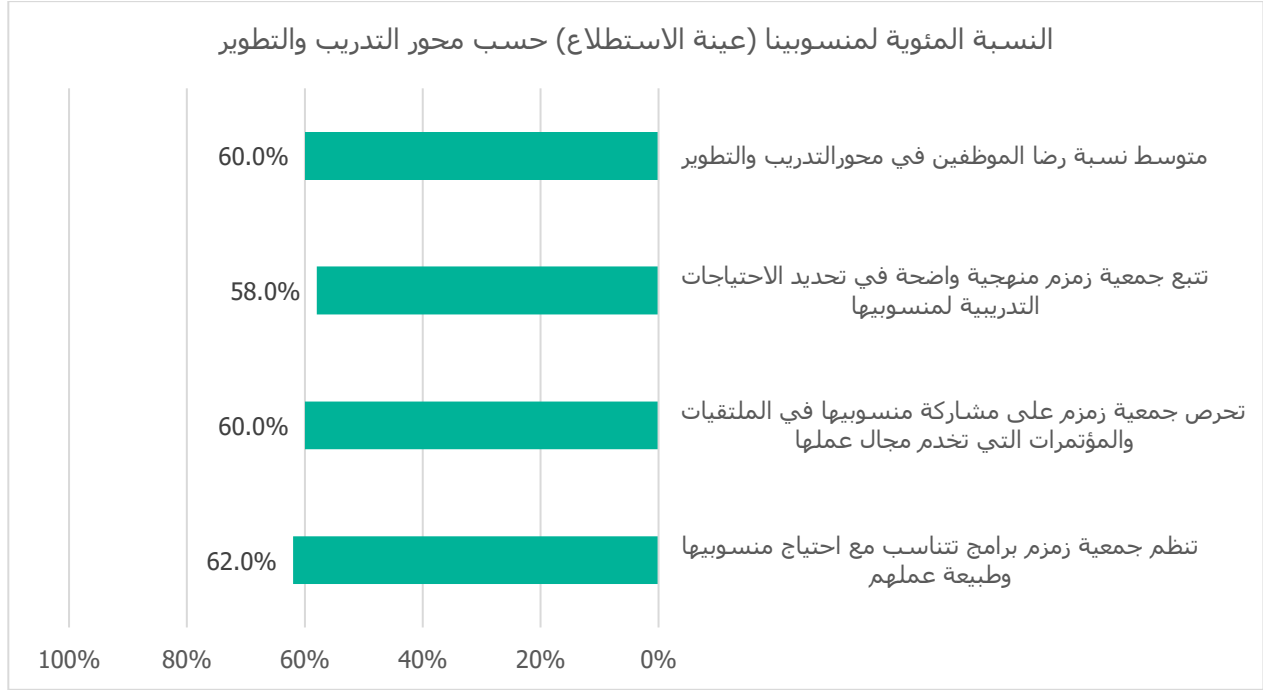
- ثم تلتها عبارتا (تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر) و (نظافة المياني والمكاتب والمرافق مناسبة) بنسبة (70.0%) مما يعكس مستوى مناسب في صيانة ونظافة بيئة العمل واستمرارية الاهتمام بها، مع وجود مجال لمزيد من التحسين.
- ثم جاءت عبارتا) تتناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين) و (تتسم خدمة الضيافة في الجمعية بالجودة) بنسبة (68.0%)، وهي نسبة متوسطة تعكس ملاءمة مقبولة لبيئة العمل وجودة الخدمات المساندة، مع إمكانية تعزيزها بشكل أكبر.
- وجاءت عبارة (تشجع بيئة عمل في جمعية زمزم على الإبداع والابتكار) بنسبة (60.0%) مما يشير إلى أن دعم الإبداع موجود بدرجة محدودة ويحتاج إلى مزيد من التفعيل.
- وبشكل عام تبرز النتائج مستوى جيداً في محور البيئة الداخلية والتقنية، خاصة في الجوانب المرتبطة بالأنظمة التقنية وأمن المعلومات، مقابل مستويات أقل نسبياً في الجوانب المرتبطة بالإبداع وبعض عناصر البيئة المكانية، مما يشير إلى وجود فرص للتحسين والتطوير.

### ثالثاً: محور التدريب والتطوير

أحتوى محور التدريب والتطوير على (3) مفردات، هدفت إلى قياس مدى وضوح منهجية تحديد الاحتياجات التدريبية، وملاءمة البرامج المقدمة لطبيعة عمل منسوبي الجمعية، إضافة إلى مستوى دعم مشاركتهم في الملتقيات والمؤتمرات، بما يعكس اهتمام الجمعية بتنمية قدرات منسوبيها وتطوير مهاراتهم، وجاءت نتائجها كالتالي:

المجموع	الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة	
		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
100%	114	1.333	58.0%	2.9	18.4%	21	23.7%	27	22.8%	26	20.2%	23	14.9%	17	تتبع جمعية زمزم منهجية واضحة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها
100%	114	1.292	62.0%	3.1	15.8%	18	19.3%	22	21.1%	24	30.7%	35	13.2%	15	تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياجات منسوبيها وطبيعة عملهم
100%	114	1.385	60.0%	3	21.9%	25	12.3%	14	20.2%	23	30.7%	35	14.9%	17	تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها

3.0	المتوسط الحسابي الرقمي
60.0%	المتوسط الحسابي النسبي
1.337	متوسط الانحراف المعياري



يظهر الرسم البياني أعلاه بأن متوسط نسبة رضا الموظفين عن محور التدريب والتطوير بلغ (60.0%)، وهي نسبة مقبولة مما يعكس أن الجهود المبذولة في هذا الجانب قائمة بدرجة مقبولة وتحتاج إلى مزيد من التعزيز والتطوير، كما بلغ متوسط الانحراف المعياري (1.337)، مما يشير إلى درجة مقبولة من التباين في آراء المشاركين، ويعكس تنوعاً في وجهات النظر حول هذا المحور، بما يعزز من شمولية التقييم وواقعيته.

وعلى مستوى العبارات التفصيلية، جاءت النتائج كالتالي:

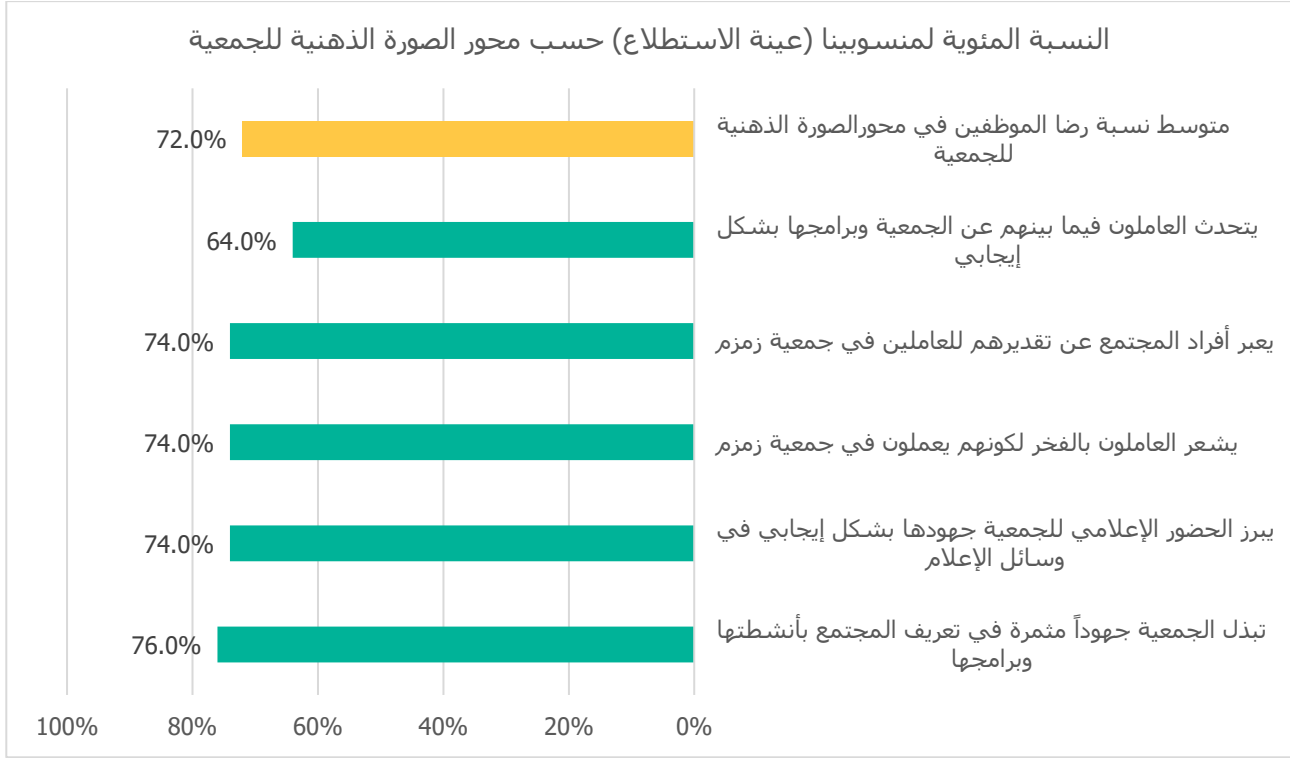
- جاءت عبارة (تنظم جمعية زمزم برامج تتناسب مع احتياج منسوبيها وطبيعة عملهم) بنسبة (62.0%)، وهي نسبة مقبولة، مما يعكس أن البرامج التدريبية تلبى احتياجات العمل بدرجة مناسبة، إلا أنها لا تزال دون المستوى الأمثل، مع وجود فرصة لتعزيز مواءمتها بشكل أكبر.
- ثم تلتها عبارة (تحرص جمعية زمزم على مشاركة منسوبيها في الملتقيات والمؤتمرات التي تخدم مجال عملها) بنسبة (60.0%)، وهي أيضاً نسبة مقبولة تميل إلى التحسن، مما يشير إلى توفر فرص مشاركة بدرجة مقبولة، إلا أنها تحتاج إلى تعزيز وتوسيع.
- وجاءت عبارة (تتبع جمعية زمزم منهجية واضحة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيها) بنسبة (58.0%)، وهي نسبة مقبولة تميل إلى الانخفاض، مما يعكس أن وضوح منهجية تحديد الاحتياجات التدريبية لا يزال دون المستوى الأمثل، مع وجود فرصة لتحسين هذا الجانب وتطويره.
- وبشكل عام، تبرز النتائج مستوى مقبول في محور التدريب والتطوير، حيث تظهر بعض الجوانب المرتبطة بملاءمة البرامج التدريبية بشكل مقبول، مقابل انخفاض نسبي في وضوح منهجية تحديد الاحتياجات التدريبية ومستوى المشاركة، مما يشير إلى وجود فرص لتعزيز هذا المحور وتطوير ممارساته.

#### رابعاً: محور الصورة الذهنية للجمعية

اشتمل محور الصورة الذهنية للجمعية على خمس مفردات، تناولت مختلف الأبعاد المرتبطة بانطباع الجمعية لدى منسوبيها والمجتمع، بدءاً من حضورها الإعلامي ودورها في إبراز جهودها، مروراً بمدى فاعلية تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها، وصولاً إلى الصورة المتشكلة لدى العاملين أنفسهم من حيث شعورهم بالفخر والانتماء، وانعكاس ذلك في أحاديثهم الإيجابية، إضافة إلى مستوى تقدير المجتمع لهم، ويعكس هذا المحور صورة شاملة عن المكانة الذهنية للجمعية، داخلياً وخارجياً، ومدى تأثيرها الإيجابي في محيطها المؤسسي والمجتمعي، حيث جاءت النتائج كالتالي:

المجموع	الانحراف المعياري	المتوسط		غير راضٍ إطلاقاً		غير راضٍ		محايد		راضٍ		راضٍ جداً		العبارة	
		النسبي	الرقمي	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
100%	114	1.016	74.0%	3.7	3.5%	4	7.9%	9	23.7%	27	42.1%	48	22.8%	26	يبرز الحضور الإعلامي للجمعية جهودها بشكل إيجابي في وسائل الإعلام
100%	114	1.038	76.0%	3.8	4.4%	5	7.9%	9	14.9%	17	48.2%	55	24.6%	28	تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها
100%	114	1.368	64.0%	3.2	18.4%	21	10.5%	12	20.2%	23	32.5%	37	18.4%	21	يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي
100%	114	1.387	74.0%	3.7	14.9%	17	6.1%	7	9.6%	11	36.0%	41	33.3%	38	يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم
100%	114	1.326	74.0%	3.7	13.2%	15	5.3%	6	13.2%	15	36.8%	42	31.6%	36	يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم

3.6	المتوسط الحسابي الرقمي
72.0%	المتوسط الحسابي النسبي
1.227	متوسط الانحراف المعياري



يوضح الرسم البياني أعلاه بأن متوسط نسبة رضا الموظفين عن محور الصورة الذهنية للجمعية بلغ (72.0%) ، وهي نسبة جيدة، مما يعكس صورة إيجابية للجمعية لدى منسوبيها والمجتمع، من حيث حضورها الإعلامي، وأنشطتها، ومستوى الانطباع العام عنها، كما بلغ متوسط الانحراف المعياري (1.227)، مما يشير إلى تقارب نسبي في آراء المشاركين مع وجود تباين محدود، ويعكس درجة جيدة من التجانس في الاستجابات.

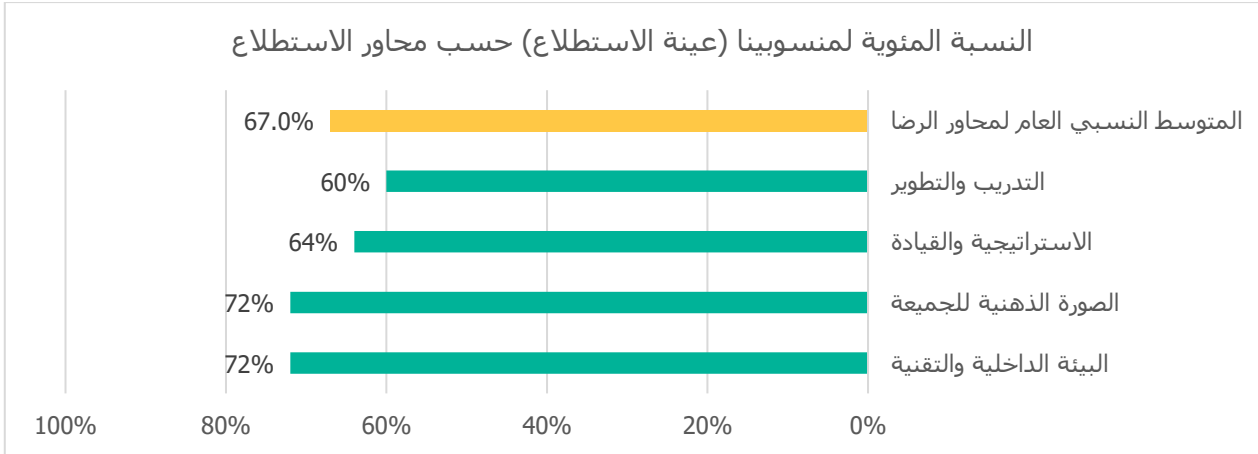
وعلى مستوى العبارات التفصيلية، جاءت النتائج كالتالي:

- جاءت عبارة (تبذل الجمعية جهوداً مثمرة في تعريف المجتمع بأنشطتها وبرامجها) بنسبة (76.0%)، وهي نسبة جيدة تعكس فاعلية جهود الجمعية في تعريف بأنشطتها وتعزيز حضورها المجتمعي
- تلتها كلاً من (يبرز الحضور الإعلامي للجمعية جهودها بشكل إيجابي في وسائل الإعلام) و (يشعر العاملون بالفخر لكونهم يعملون في جمعية زمزم) و (يعبر أفراد المجتمع عن تقديرهم للعاملين في جمعية زمزم) حيث جاءت بنسبة (74.0%) وأيضاً هي نسبة جيدة تعكس صورة إيجابية متكاملة، تجمع بين الحضور الإعلامي الجيد، والانتماء الوظيفي، والتقدير المجتمعي.
- ثم جاءت عبارة (يتحدث العاملون فيما بينهم عن الجمعية وبرامجها بشكل إيجابي) بنسبة (64.0%)، وهي نسبة مقبولة، مما يشير إلى وجود انطباع إيجابي داخلي بدرجة مناسبة، مع إمكانية تعزيزه بشكل أكبر.
- وبشكل عام، تبرز النتائج مستوى جيد في محور الصورة الذهنية للجمعية، حيث يظهر مستوى إيجابي في الحضور الإعلامي والتقدير المجتمعي والانتماء الوظيفي، مقابل مستوى أقل نسبياً في تعزيز الصورة الإيجابية داخلياً بين العاملين، مما يشير إلى فرصة لتعزيز هذا الجانب بشكل أكبر.

## النتائج الإجمالية لمحاور رضا منسوبي الجمعية

يستعرض هذا الجزء المتوسطات النسبية لمحاور رضا منسوبي جمعية زمزم الصحية، وذلك بهدف تقديم رؤية شاملة لمستوى الرضا العام عبر الجوانب التنظيمية المختلفة، بما يعكس واقع بيئة العمل ويسهم في تحديد أبرز مجالات التحسين والتطوير، حيث تغطي النتائج أربعة محاور رئيسية، تمثل أبعاداً متكاملة لتجربة منسوبي الجمعية، وهي (الاستراتيجية والقيادة، البيئة الداخلية والتقنية، التدريب والتطوير، الصورة الذهنية للجمعية).

المحور	%
البيئة الداخلية والتقنية	72%
الصورة الذهنية للجمعية	72%
الاستراتيجية والقيادة	64%
التدريب والتطوير	60%
المتوسط النسبي العام لمحاور الرضا	67.0%



من الرسم البياني أعلاه يتضح أن المتوسط النسبي العام لمحاور الرضا بلغ (67.0%) وهي نسبة مقبولة تميل إلى الجيد، مما يشير إلى أن مستوى الرضا العام يقع ضمن النطاق المتوسط، وفي الوقت ذاته تشير هذه النتيجة إلى أن مستوى الرضا لا يزال دون المستوى المأمول، مما يبرز وجود مجالات قابلة للتطوير والتحسين بما يسهم في رفع مستوى رضا الموظفين.

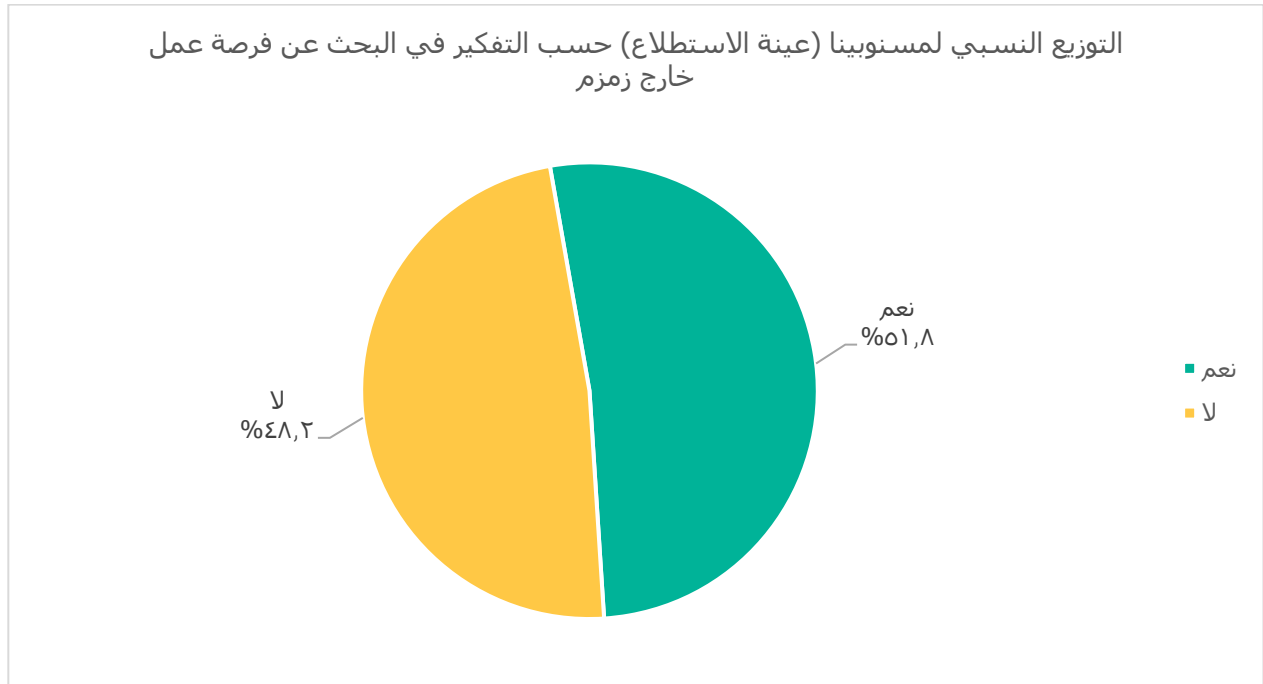
وعلى مستوى المحاور التفصيلية، جاءت النتائج كالتالي:

- جاء محور (البيئة الداخلية والتقنية ومحور (الصورة الذهنية للجمعية) في المرتبة الأولى بنسبة متساوية بلغت (72.0%) وهي نسبة جيدة تعكس مستوى إيجابي في توفر بيئة عمل مناسبة، إلى جانب صورة ذهنية إيجابية للجمعية.
- تلاهما محور (الاستراتيجية والقيادة) بنسبة (64.0%) وهي نسبة مقبولة، مما يشير إلى توفر مستوى ملحوظ في وضوح التوجهات وآليات القيادة، مع وجود مجال لتعزيز بعض الجوانب التنظيمية والارتقاء بها بشكل أكبر.

- وجاء محور (التدريب والتطوير) بنسبة (60%) وهي نسبة مقبولة، مما يشير إلى وجود ممارسات قائمة في هذا الجانب، تتمثل في تنفيذ البرامج التدريبية وإتاحة فرص المشاركة في الأنشطة التطويرية، مع وجود مجال لتعزيزها وتطويرها، خاصة فيما يتعلق بمواءمة البرامج التدريبية ورفع كفاءة تحديد الاحتياجات بشكل أكثر فاعلية.

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

التفكير في البحث عن فرصة عمل خارج زمزم	التكرار	%
نعم	59	51.8%
لا	55	48.2%
المجموع	114	100%



من الرسم البياني أعلاه تُظهر النتائج أن نسبة (51.8%) من منسوبي جمعية زمزم الصحية يفكرون في البحث عن فرصة عمل خارج الجمعية، مقابل (48.2%) لا يفكرون في ذلك، وهو ما يشير إلى وجود ميل نسبي للتفكير في الانتقال الوظيفي بين المنسوبين حيث يمكن تفسير هذا التوجه بعدد من العوامل المرتبطة ببيئة العمل، لا سيما الجوانب المتعلقة بالحوافز، وعدالة أنظمة الترقيات، ومستوى الأمان الوظيفي، إضافة إلى فرص التدريب والتطوير، حيث تمثل هذه العناصر عوامل مؤثرة في تعزيز الرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي.

وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى من الاستقرار لدى شريحة من الموظفين، يقابله استمرار توجه لدى شريحة أخرى لاستكشاف فرص بديلة، مما يبرز أهمية الاستمرار في تطوير الممارسات المرتبطة بالحوافز، والمسار الوظيفي، وبيئة العمل.

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

1. عدم وجود الأمان والاستقرار الوظيفي.
2. عدم كفاية الرواتب والمزايا المالية وعدم تناسبها مع حجم المسؤوليات والخبرات.
3. غياب الحوافز والترقيات وعدم وضوح المسار المهني.
4. ضعف العدالة والمساواة في بيئة العمل.
5. تحديات في الممارسات القيادية ومحدودية إشراك الموظفين في اتخاذ القرار.
6. ضغوط بيئة العمل وتعدد الأعباء الوظيفية.
7. ضعف التقدير والتحفيز المعنوي للموظفين.
8. محدودية الشفافية والحوكمة في بعض الممارسات الإدارية.

## خامساً: التوصيات

استناداً إلى نتائج الاستطلاع وتحليل محاور الرضا، تم صياغة مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي، ومعالجة الجوانب التي تتطلب مزيداً من التطوير، وهي كالتالي:

1. تعزيز الشفافية التنظيمية من خلال إطار واضح ومعلن للترقيات والمكافآت، يعتمد على سياسات ومعايير أداء موضوعية تضمن تكافؤ الفرص.
2. مراجعة هيكل الرواتب والمزايا المالية بما يحقق التوازن مع طبيعة العمل وسنوات الخبرة، وبأخذ في الاعتبار التنافسية مع السوق، مما يساهم في تعزيز الاستقرار الوظيفي.
3. بناء مسارات وظيفية واضحة، وتمكين قيادات الصف الثاني، بما يدعم الاستدامة القيادية.
4. تعزيز ثقافة الإبداع والتقدير المؤسسي من خلال مبادرات تحفيزية، وبرامج تقدير معنوي وربطها بالابتكار.
5. تعزيز إشراك الموظفين في صنع القرار من خلال إنشاء قنوات رسمية للمشاركة (مثل فرق العمل، والاستطلاعات الداخلية، واللقاءات الدورية)، بما يعزز الانتماء المؤسسي.
6. تحسين توزيع الأعباء الوظيفية وتخفيف الضغوط المهنية من خلال إعادة تقييم المهام، وتوفير الموارد البشرية اللازمة، وتفعيل مبدأ التوازن بين العمل والحياة.
7. تطوير منظومة متكاملة للتدريب والتطوير المهني، تبدأ بتحديد الاحتياجات بدقة، وتقديم برامج نوعية متخصصة.
8. الاستمرار في تطوير البنية التقنية وتحسين كفاءة الأنظمة مع التركيز على تعزيز التكامل بين الأنظمة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات.
9. تعزيز الشعور بالأمان الوظيفي من خلال وضوح السياسات، واستقرار القرارات التنظيمية، والتواصل المستمر بشأن التوجهات المستقبلية.

## سادساً: أداة الاستطلاع (الاستبانة)

معاً 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 خطتها الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة الأهداف المؤشرات والمستهدفات)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\*11. تتجاوب جمعية زمزم مع شكاوى ومقترحات منسوبيها.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

تطبق جمعية زمزم طريقة مناسبة لتفويض الصلاحيات لمنسوبيها\*20

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

#### البيئة الداخلية والتقنية

تتسم الأنظمة التقنية في الجمعية بالكفاءة والسرعة\*21

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

تتسم إجراءات أمن المعلومات في الجمعية بالفاعلية والكفاءة\*22

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

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

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

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

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

تخضع بيئة العمل المكانية للصيانة والتحديث المستمر\*25

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

تناسب بيئة العمل المكانية مع عدد وطبيعة العاملين\*26

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

\*27. نظافة المباني والمكاتب والمرافق مناسبة.

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

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

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

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

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

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

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

#### التدريب والتطوير

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

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

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

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

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

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

الصورة الذهنية للجمعية

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. هل تفكر في البحث عن فرصة عمل خارج الجمعية.

- نعم
- لا
- إذا كانت الإجابة بنعم أذكر السبب



التغذية الراجعة على توصيات  
استطلاعات رضا أصحاب المصلحة  
لعام 2025



بسم الله الرحمن الرحيم

## التغذية الراجعة من مجلس الإدارة على ملاحظات وتوصيات قياسات رضا أصحاب المصلحة لعام 2025

نوقشت واعتمدت بقرار مجلس الإدارة رقم (8) في اجتماعه رقم (33-6-179) بتاريخ 1447/11/11 الموافق 2026/04/28

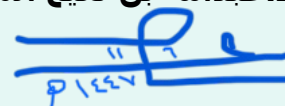
الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه، وبعد.

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



## استطلاع قياس رضا المستفيدين معدل الرضا العام 94.0% الصفحات (03 – 17)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
1	العمل على تقليص المدة الزمنية لمعالجة الطلبات والموافقات	نعلم أن من أسباب تأخر الموافقات هي إجراءات المنصات الرسمية وليس من جهة زمزم ومع هذا نأمل من الإدارة التنفيذية عمل ما يمكن في هذا الشأن
2	استحداث مسار عاجل للحالات الحرجة لضمان سرعة التدخل الطبي	الحالات الحرجة ليست ضمن لائحة عمل زمزم، ومع هذا يحرص المجلس على تعزيز مكتسب سرعة الاستجابة في زمزم لاسيما إنقاذ الحالات الحرجة
3	تنظيم صرف الأدوية إلكترونياً لضمان انتظامها دون انقطاع أو تأخير	اقتراح جيد، وينظر في تكييفه تقنيا بما يتماشى مع التوجه الاستراتيجي لزمزم
4	إنشاء نظام تتبع إلكتروني للطلبات يتيح للمستفيد معرفة حالة طلبه والمدة التقريبية للرد، بما يعزز الشفافية ويخفض مستوى القلق	موجود من خلال رابط ضمن رسالة الموافقة الذي يرسل للمستفيد
5	تعزيز قنوات التواصل المباشر مع المستفيدين من خلال رقم موحد أو خدمة واتساب أعمال، مع تحديد زمن استجابة قياسي	موجود من خلال خدمة الواتساب ومركز الاتصال وغيره
6	تطوير أداء خدمة العملاء وتحسين سرعة الاستجابة	التأكد من فاعلية مركز الاتصال، وكفاية الخدمة، والاستفادة لتحسينه من التقنيات الحديثة
7	زيادة الدعم المالي لضمان مواءمته مع التكاليف الفعلية للحالات، بما يشمل التحاليل والأشعة والتنويم عند الحاجة	تتكفل المنصات حالياً بدعم الحالات بنسبة تصل إلى 100%
8	توسيع نطاق شمول الدعم ليغطي الأجهزة والمستلزمات الطبية الأساسية	حسب اللائحة، ووفق المتوفر في برنامج جهازك حياة
9	تعزيز المتابعة بعد الخدمة لضمان استمرارية الرعاية وقياس الأثر الصحي	حسب المعمول به في سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين يتم التواصل مع المستفيد بعد الخدمة ويتم قياس أثر الخدمات الصحية عموماً
10	توجيه المستفيدين إلى جهات طبية أقرب إلى أماكن سكنهم كلما أمكن، بما يسهم في تقليل مشقة التنقل	يوصي المجلس بالتيشير على المستفيد حسب المتاح ما أمكن ذلك
11	دراسة إمكانية إتاحة خيارات أوسع للمستفيد في اختيار مقدم الخدمة ضمن شبكة الشركاء المعتمدين	حسب مزودي الخدمات الصحية المعتمدين في زمزم
12	تبسيط إجراءات التقديم الإلكتروني مع توفير بدائل مناسبة لغير المتمكنين تقنياً	زمزم إلكترونية
13	مرونة الشروط والإجراءات للحالات الإنسانية والظروف الخاصة	حسب سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## استطلاع قياس رضا منسوبي زمزم معدل الرضا العام 67% الصفحات (18 – 51)

#	التوصيات	توجيه مجلس الإدارة
١	تعزيز الشفافية التنظيمية من خلال إطار واضح ومعلن للترقيات والمكافآت، يعتمد على سياسات ومعايير أداء موضوعية تضمن تكافؤ الفرص	حسب الأداء الوظيفي، وبخصوص المكافآت ترفع للجنة الترشيحات والمكافآت للعمل عليه
٢	مراجعة هيكل الرواتب والمزايا المالية بما يحقق التوازن مع طبيعة العمل وسنوات الخبرة، ويأخذ في الاعتبار التنافسية مع السوق، مما يسهم في تعزيز الاستقرار الوظيفي	تم مراجعته حديثا واعتماده في بداية 2025
٣	بناء مسارات وظيفية واضحة، وتمكين قيادات الصف الثاني، بما يدعم الاستدامة القيادية	تحال للإدارة التنفيذية لمتابعة تمكين قيادات الصف الثاني
٤	تعزيز ثقافة الإبداع والتقدير المؤسسي من خلال مبادرات تحفيزية، وبرامج تقدير معنوي وربطها بالابتكار	اقترح ممتاز.. ويدعم المجلس هذا التوجه
٥	تعزيز إشراك الموظفين في صنع القرار من خلال إنشاء قنوات رسمية للمشاركة مثل: (فرق العمل، والاستطلاعات الداخلية، واللقاءات الدورية)، بما يعزز الانتماء المؤسسي	هذا الأصل ونأمل من الإدارة التنفيذية الالتزام به
٦	تحسين توزيع الأعباء الوظيفية وتخفيف الضغوط المهنية من خلال إعادة تقييم المهام، وتوفير الموارد البشرية اللازمة، وتفعيل مبدأ التوازن بين العمل والحياة	الحالات الخاصة تدرس من خلال التراتبية الإدارية
٧	تطوير منظومة متكاملة للتدريب والتطوير المهني، تبدأ بتحديد الاحتياجات بدقة، وتقديم برامج نوعية متخصصة	يحال للإدارة التنفيذية للاهتمام بالموضوع
٨	الاستمرار في تطوير البنية التقنية وتحسين كفاءة الأنظمة مع التركيز على تعزيز التكامل بين الأنظمة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات	اقترح ممتاز.. ونرجو أن نراه واقعا
٩	تعزيز الشعور بالأمان الوظيفي من خلال وضوح السياسات، واستقرار القرارات التنظيمية، والتواصل المستمر بشأن التوجهات المستقبلية	زمزم مستقرة إداريا وماليا، والدوران الوظيفي سمة طبيعية في جميع الشركات والمنظمات



zmzm.sa