



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

آلية قياس مستوى الرضا

جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي

آلية



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

بيانات الوثيقة

البيان	القيمة
اسم الوثيقة	آلية قياس مستوى الرضا
نوع الوثيقة	آلية
رقم الإصدار	١
جهة الاعتماد	مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
رقم القرار	م م إ/٢٥/٢٠٢٠-١
تاريخ القرار	١٠ يونيو ٢٠٢٥ م
مرجع القرار	محضر مجلس الإدارة رقم م م إ/٢٥/٢٠٢٠
تاريخ النفاذ	من تاريخ اعتماد القرار
دورية المراجعة	عند الحاجة



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

بيانات الاعتماد

البيان	القيمة
حالة الوثيقة	معتمدة
جهة الاعتماد	مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
رقم القرار	م م إ/٢٠٢٥/٠٢-٠١
تاريخ القرار	١٠ يونيو ٢٠٢٥ م
مرجع القرار	محضر مجلس الإدارة رقم م م إ/٢٠٢٥/٠٢



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

صفحة الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي وثيقة «آلية قياس مستوى الرضا» وفق بيانات الاعتماد المبينة في الصفحة السابقة.

الصفة	الاسم	التوقيع	الختم
رئيس مجلس الإدارة	د. محمد عطا الله المشعل		 جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي Al Balsam Association for Training and Health Development (رقم الترخيص: ١٩٦٦)



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

١. المقدمة

تعتمد الجمعية قياس الرضا أداة منتظمة لفهم تجربة أصحاب العلاقة، وتقييم جودة الخدمات والبرامج والبيئة التنظيمية، وتحويل آراء المشاركين إلى قرارات وخطط تحسين قابلة للقياس، مع المحافظة على الخصوصية والنزاهة الإحصائية.

٢. الأهداف

- قياس مستوى الرضا بصورة دورية وبمنهج موحد قابل للمقارنة.
- اكتشاف نقاط القوة وأسباب عدم الرضا وأولويات التحسين.
- دعم القرارات والتخطيط وتطوير الخدمات بالبيانات.
- متابعة أثر الإجراءات التصحيحية وإعادة القياس للتحقق من التحسن.
- تعزيز مشاركة أصحاب العلاقة والثقة والشفافية المؤسسية.

٣. نطاق التطبيق

- المستفيدون من الخدمات والبرامج والأنشطة.
- العاملون في الجمعية.
- المتطوعون والمتدربون.
- الشركاء والداعمون والموردون عند ملائمة القياس.
- أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة.
- أي فئة أخرى تحددها خطة القياس السنوية.

٤. المبادئ الحاكمة

- وضوح الغرض: يحدد لكل قياس سؤال قرار أو تحسين واضح.
- الاختصار والملاءمة: تقاس الجوانب التي يستطيع المشاركون تقييمها فعلياً.
- الحياد: تصاغ الأسئلة دون توجيه أو ضغط، وتفصل قدر الإمكان جهة تقديم الخدمة عن جمع الردود.
- الشمول: توفر أدوات مناسبة لذوي الإعاقة واللغة والقناة المتاحة عند الحاجة.
- الخصوصية: تجمع أقل بيانات لازمة وتعرض النتائج بصورة مجمعة.
- القابلية للمقارنة: تثبت الأسئلة الأساسية وطريقة الحساب بين الدورات، ويوثق أي تغيير.
- الإجراء: لا يعد القياس مكتملاً دون خطة تحسين ومسؤول وموعد متابعة.



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

٥. خطة القياس السنوية

الفترة	موضوع القياس	الأداة	الدورية	المستهدف	المسؤول	موعد التقرير
المستفيدون	جودة وتجربة الخدمة	استبانة بعد الخدمة	مستمر/تقرير ربع سنوي	≤ ٩٠%	البرامج/الجودة	ربع سنوي
العاملون	بيئة العمل والقيادة	استبانة سرية	سنوي	≤ ٨٥%	الموارد البشرية/الجودة	سنوي
المتطوعون	التجربة والدعم	بعد الفرصة/سنوي	بعد كل فرصة	≤ ٩٠%	التطوع/الجودة	سنوي
الشركاء والداعمون	التواصل والقيمة	استبانة/مقابلة	سنوي	≤ ٩٠%	الشراكات	سنوي
العمومية والمجلس	الحكومة والدعم	استبانة مختصرة	سنوي/عند الحاجة	يحدد بالخطة	أمانة المجلس	سنوي

المستهدفات أعلاه مؤسسية أولية، ويجوز لمجلس الإدارة تحديثها سنويًا في ضوء خط الأساس وطبيعة الفترة، مع توثيق التغيير وعدم خفض المستهدف لمجرد تدني النتيجة.

٦. أدوات القياس

- استبانة إلكترونية أو ورقية بعد تقديم الخدمة أو انتهاء النشاط.
- مقابلة فردية أو مجموعة نقاش لفهم الأسباب بعمق.
- مكالمة أو رسالة نصية مختصرة للفئات التي يصعب وصولها إلكترونياً.
- تحليل المقترحات والشكاوى والاستفسارات ومؤشرات الخدمة باعتبارها أدلة مساندة.
- ملاحظة تجربة المستفيد أو رحلة الخدمة عند الحاجة، دون استبدال رأيه بقياس داخلي.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

٧. تصميم الاستبانة

- تحديد الفئة والغرض والقرارات التي ستتأثر بالنتيجة.
- استخدام أسئلة قصيرة وواضحة، كل سؤال يقيس فكرة واحدة.
- تضمين أسئلة أساسية ثابتة وأسئلة خاصة بالخدمة أو الفئة.
- استخدام خيار «لا ينطبق» عند الحاجة وعدم احتسابه ضمن الإجابات الصالحة.
- إضافة سؤال مفتوح اختياري لأسباب التقييم وفرص التحسين.
- اختبار الأداة على عينة صغيرة قبل النشر، وتصحيح الغموض والوقت والطريقة.
- توثيق رقم إصدار الاستبانة وفترة التطبيق والقناة وأي تعديل.

٨. مقياس الإجابة الخماسي

١	٢	٣	٤	٥
غير راضٍ جدًا	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جدًا

يجوز تغيير أوصاف المقياس بما يلائم السؤال، مثل: غير موافق جدًا - موافق جدًا، بشرط بقاء الاتجاه والدرجات ثابتين وتوضيحهما للمشارك.

٩. مجتمع القياس والعينة

- يستخدم الحصر الشامل إذا كان حجم الفئة محدودًا ويمكن الوصول إلى جميع أفرادها.
- إذا كبر المجتمع، تستخدم عينة مناسبة تمثل البرامج والمواقع والفترات والفئات المهمة، وتوثق طريقة الاختيار.
- تراقب نسبة المشاركة وتركيبية المستجيبين، ولا تعمم نتيجة عينة منحازة أو محدودة دون بيان ذلك.
- إذا قل عدد الردود الصالحة عن ٣٠ لفئة كبيرة، تعامل النتيجة بوصفها استكشافية وتدعم بمصادر نوعية أو دورة إضافية.
- لا تعرض نتائج مجموعة صغيرة إذا كان ذلك قد يكشف هوية أفرادها، وتدمج الفئات أو تؤجل العرض عند الحاجة.

١٠. جمع البيانات

- تحديد بداية ونهاية القياس ومالك البيانات وقنوات التوزيع.
- تقديم إشعار مختصر بالغرض والطوعية والخصوصية ومدة الإجابة.
- إرسال رابط واحد مناسب لكل مشارك قدر الإمكان للحد من التكرار.
- إرسال تذكير متوازن لا يضغط على المشارك ولا يؤثر على الخدمة أو الحقوق.
- فحص الردود المكررة أو غير المكتملة وفق قواعد موثقة دون تغيير انتقائي للنتائج.
- إغلاق الأداة في الموعد وحفظ نسخة من البيانات والتعريفات والإصدار.

صفحة ٧



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

١١. مؤشرات القياس وطريقة الحساب

المؤشر	طريقة الحساب	الاستخدام
نسبة المشاركة	الردود الصالحة ÷ الدعوات القابلة للوصول × ١٠٠	الحكم على تغطية القياس
نسبة الرضا	إجابات ٥ و ٤ ÷ جميع الإجابات الصالحة للسؤال × ١٠٠	المؤشر الرئيس للرضا
متوسط التقييم	مجموع الدرجات ÷ عدد الإجابات الصالحة	المقارنة التفصيلية بين المحاور
الرضا العام	نسبة الرضا في سؤال الرضا العام المحدد مسبقاً	المؤشر الكلي للفئة
معدل التوصية NPS	نسبة المروجين ٩-١٠ ناقص نسبة المنتقدين ٠-٦	مؤشر اختياري منفصل بمقياس ١٠٠٠
التطوير المؤسسي	الملاحظات المغلقة في الموعد ÷ الملاحظات المستحقة × ١٠٠	متابعة الاستجابة والتحسين

لا تخطئ نسبة الرضا الخماسية مع معدل التوصية NPS؛ لكل منهما مقياس وحساب مستقل. كما يستبعد خيار «لا ينطبق» والرد الفارغ من مقام السؤال.

١٢. محاور القياس الأساسية

الفئة	المحاور الأساسية	مؤشرات مساندة
المستفيدون	سهولة الوصول، السرعة، الوضوح، الاحترام، الجودة، الرضا العام	الانتظار، الشكاوى، إكمال الخدمة
العاملون	القيادة، التواصل، العدالة، الموارد، التطوير، بيئة العمل	الدوران، الغياب، التدريب
المتطوعون	وضوح الدور، التهيئة، الدعم، السلامة، التقدير، الأثر	الاستبقاء، الساعات، إكمال الفرص



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

الفئة	المحاور الأساسية	مؤشرات مساندة
الشركاء والداعمون	وضوح الاتفاق، التواصل، التقارير، القيمة، الثقة	استمرار الشراكة، الالتزامات
العمومية والمجلس	المعلومات، الاجتماعات، الحوكمة، المشاركة، الدعم	الحضور، اكتمال القرارات

١٣. تحليل النتائج

- تنظيف البيانات وفق قواعد معلنة وتوثيق عدد الردود المستبعدة وأسبابها.
- حساب نسبة المشاركة والرضا والمتوسط لكل سؤال ومحور والفئة كاملة.
- مقارنة النتيجة بالمستهدف والدورة السابقة دون إخفاء التغيرات في الأداة أو العينة.
- تحليل الفروق المهمة بحسب البرنامج أو القناة أو الفترة إذا كان الحجم يحمي الخصوصية.
- ترميز الملاحظات المفتوحة إلى موضوعات، وإبراز التكرار والأثر لا الحالات الفردية فقط.
- دمج نتائج الرضا مع بيانات الشكاوى والخدمة لتفسير الأسباب وتجنب الاستنتاج المتسرع.
- تحديد درجة موثوقية النتيجة والقيود قبل التوصيات.

١٤. تفسير مستوى الرضا

النسبة	التفسير	الإجراء
٩٠٪ فأعلى	متميز	المحافظة على الأداء ونشر الممارسات الجيدة
٨٠٪ - أقل من ٩٠٪	جيد	تحسينات محددة ومتابعة دورية
٧٠٪ - أقل من ٨٠٪	يحتاج تحسين	خطة معالجة بأولوية واضحة
أقل من ٧٠٪	غير مرضي	تحليل عاجل وخطة تصحيح ومتابعة الإدارة العليا

لا يغني التصنيف العام عن مقارنة كل فئة بمستهدفها المعتمد، ولا يحول دون معالجة ملاحظة خطرة حتى لو كانت نسبة الرضا مرتفعة.



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

١٥. تقرير النتائج

- الغرض والفئة والمجتمع والعينة والأداة وفترة وقناة التطبيق.
- عدد الدعوات والردود الصالحة ونسبة المشاركة وقيود التمثيل.
- الرضا العام والمحاور والأسئلة والمقارنة بالمستهدف والدورات السابقة.
- أبرز نقاط القوة وأسباب عدم الرضا والملاحظات النوعية.
- التوصيات مرتبة بحسب الأثر والأولوية، مع خطة تحسين ومسؤول وموعد.
- بيان الخصوصية والمنهج وأي تغيير في الحساب أو الأداة.

١٦. خطة التحسين والمتابعة

الفرصة	الدليل	الإجراء	المسؤول	الموعد	المؤشر	الحالة
.....	نتيجة/ملاح ظة					لم يبدأ
.....	نتيجة/ملاح ظة					قيد التنفيذ
.....	نتيجة/ملاح ظة					مكتم ل

- تعالج الملاحظات الخطرة أو المتكررة أولاً، ولو لم تؤثر كثيراً على المتوسط.
- لا يغلق الإجراء إلا بدليل تنفيذ وقياس أثر مناسب.
- يعاد القياس بعد فترة تسمح بظهور الأثر، وتقارن النتيجة بخط الأساس.
- تصعد الإجراءات المتأخرة أو التي لم تحقق أثراً للمدير التنفيذي ثم لمجلس الإدارة بحسب الجسامنة.

١٧. المسؤوليات

الجهة	المسؤوليات
مجلس الإدارة	الاطلاع على النتائج الجوهرية، اعتماد المستهدفات العامة، ودعم التحسينات ذات الأثر المؤسسي.



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

المدير التنفيذي	الإشراف على التنفيذ، اعتماد خطة القياس والتقارير وخطط التحسين ضمن الصلاحيات.
الجودة/الجهة المختصة	تصميم الأدوات، ضبط المنهج، جمع وتحليل البيانات، إصدار التقارير ومتابعة التحسين.
الإدارات المالكة للخدمة	توفير بيانات المجتمع، توزيع الأداة دون ضغط، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية.
تقنية المعلومات/البيانات	حماية المنصات والصلاحيات والنسخ والاحتفاظ بالبيانات.
الموارد البشرية/التطوع/الشراكات	تنفيذ القياسات المتخصصة بالتنسيق مع الجهة المختصة.

١٨. الخصوصية وحماية البيانات

- تجمع البيانات اللازمة للغرض فقط، ويكون الإفصاح عن الهوية اختياريًا ما لم توجد حاجة مبررة معلنه.
- تفصل بيانات الاتصال عن الإجابات عند إمكان ذلك، وتحدد صلاحيات الوصول.
- تعرض النتائج مجمعة، ولا تنشر تعليقًا قد يكشف صاحبه دون موافقته أو ضرورة مشروعة.
- تحفظ البيانات وفق سياسة الخصوصية وحفظ السجلات، وتبلغ بأمان عند انتهاء الحاجة والمدة.
- لا يؤثر عدم المشاركة أو التقييم السلبي على حق المستفيد أو العامل أو المتطوع في الخدمة أو المعاملة العادلة.

١٩. جودة القياس والمراجعة

تراجع الجهة المختصة سنويًا جودة الأسئلة، ونسب المشاركة، وتمثيل العينات، واتساق الحساب، واكتمال خطط التحسين. وتوثق أي مشكلة أو تغيير في الأداة أو القناة أو التعريفات لضمان تفسير المقارنات بصورة صحيحة.

٢٠. النفاذ

يعمل بهذه الآلية من تاريخ اعتمادها، وتلتزم الإدارات بتطبيقها ضمن خططها ومؤشرات أدائها. وتبلغ أو تعدل أي إجراءات سابقة تتعارض معها في نطاقها.



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

الملحق (١): بنك أسئلة رضا المستفيدين

م	العبرة	التقييم
١	سهولة معرفة الخدمة ومتطلباتها.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٢	سهولة الوصول إلى الخدمة أو التسجيل فيها.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٣	وضوح الإجراءات والمعلومات المقدمة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٤	سرعة الاستجابة وتقديم الخدمة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٥	احترام واحترافية فريق الجمعية.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٦	جودة الخدمة ومدى تلبية احتياجاتها.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٧	العدالة والخصوصية أثناء تقديم الخدمة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٨	جودة التواصل والمتابعة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٩	الرضا العام عن التجربة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق

ما أكثر جانب أعجبك؟

ما أهم تحسين تقترحه؟

الملحق (٢): بنك أسئلة رضا العاملين

م	العبرة	التقييم
١	وضوح دوري ومسؤولياتي.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٢	توفر الموارد والأدوات اللازمة للعمل.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٣	جودة التواصل وتدفق المعلومات.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

٤	عدالة التعامل وتطبيق السياسات.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٥	الدعم والتغذية الراجعة من المسؤول المباشر.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٦	فرص التعلم والتطوير.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٧	بيئة العمل والسلامة والاحترام.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٨	الثقة في الإبلاغ عن الملاحظات دون انتقام.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٩	الرضا العام عن العمل في الجمعية.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق

الملحق (٣): بنك أسئلة رضا المتطوعين

م	العبرة	التقييم
١	وضوح الفرصة والمهام المتوقعة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٢	جودة التهيئة قبل بدء التطوع.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٣	توفر الإشراف والدعم أثناء الفرصة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٤	ملاءمة البيئة والأدوات والسلامة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٥	احترام الوقت والقدرات والخصوصية.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٦	التقدير والتغذية الراجعة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٧	وضوح أثر مساهماتي التطوعية.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٨	رغيتي في التطوع مع الجمعية مستقبلاً.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق
٩	الرضا العام عن التجربة.	١ ٢ ٣ ٤ / لا ينطبق



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

الملحق (٤): قالب تقرير قياس الرضا

.....	الفئة وفترة القياس
.....	الأداة والإصدار
.....	حجم المجتمع/الدعوات
.....	الردود الصالحة
.....	نسبة المشاركة
.....	الرضا العام
.....	المستهدف
.....	المقارنة بالدورة السابقة
.....	أبرز نقاط القوة
.....	أهم فرص التحسين

٢١. المراجعيات

قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية، وسياسات الجمعية المتعلقة بتنظيم العلاقة مع المستفيدين والتعامل مع الشكاوى والخصوصية وحفظ السجلات وإدارة المتطوعين وتقييم الأداء، والخطط والمؤشرات المعتمدة لدى الجمعية.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

صفحة الاعتماد

آلية قياس مستوى الرضا

اعتمد مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي هذه الآلية وملحقاتها، ويبدأ العمل بها من تاريخ النفاذ المحدد أدناه، وتحل محل النسخ السابقة في نطاقها.

رقم قرار مجلس الإدارة	م م إ/ ٢٠٢٥/ ٢- ١٠٠٢
تاريخ القرار	١٠/٦/٢٠٢٥
رقم الإصدار	١
تاريخ النفاذ	١٠/٦/٢٠٢٥
دورية المراجعة	عند الحاجة

رئيس مجلس الإدارة

الاسم : د. محمد عطا الله المشعل

التوقيع:



الختم

جمعية البلسم
للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association
for Training and Health Development
رقم ٢٥٢٦ خيمس ١٩٦٦

صفحة ١٥



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

ملحق النماذج والسجلات

SAT-F. ١ — خطة قياس مستوى الرضا

الحقل	البيان
الفئة	
الغرض	
المجتمع والعينة	
الأداة	
فترة التطبيق	
القنوات	
المستهدف الداخلية	
مسؤول التنفيذ	
الاعتماد	





جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

٢٠٢٠ SAT — استبانة قياس الرضا

الحقل	البيان
الفترة/البرنامج	
تاريخ المشاركة	
جودة الخدمة	
سهولة الوصول	
وضوح المعلومات	
سرعة الاستجابة	
التعامل	
الرضا العام	
مقترحات التحسين	



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

١٠ SAT-R — سجل نتائج الرضا وخطط التحسين

الحقل	البيان
الفترة	
الفئة	
نسبة المشاركة	
النتيجة	
أبرز المحاور	
الإجراء التحسيني	
المسؤول	
الموعد	
حالة التنفيذ	
قياس الأثر	



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development