

قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٥

أولاً: مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة خلال عام ٢٠٢٥م، وذلك بهدف التعرف على مستوى الرضا العام، وتحديد نقاط القوة، ورصد مجالات التحسين، والخروج بتوصيات تدعم تحسين الجودة واستدامة الأداء المؤسسي.

ثانياً: منهجية الدراسة

- أداة القياس: استبيان إلكتروني موحد.
- فئات المستفيدين: طالبات، معلمات، إداريات، مديرات مدارس، مشرفات، أولياء أمور.
- محاور التقييم :
 - ١- جودة الخدمات المقدمة
 - ٢- سهولة الوصول للخدمات
 - ٣- المدة الزمنية لتقديم الخدمة
 - ٤- سلوك منسوبات الجمعية ومقدمي الخدمة
 - ٥- كفاءة الأداء الوظيفي
 - ٦- مرونة إجراءات العمل
 - ٧- التواصل مع المستفيدات والمجتمع
 - ٨- وضوح الأنظمة والإجراءات
 - ٩- معالجة شكاوى المستفيدين
 - ١٠- شمولية الخدمات لكافة فئات المجتمع
- مقياس الإجابة: (موافق بشدة – موافق – غير موافق)

ثالثاً: النتائج العامة

- أظهرت نتائج الاستبيان ارتفاعاً ملحوظاً في مستوى رضا المستفيدين، حيث شكّلت إجاباتنا "موافق بشدة" و«موافق» الغالبية العظمى من الردود في جميع المحاور.
- بلغت نسبة الرضا الإجمالي أكثر من ٩٠% كمؤشر عام.
- نسبة اختيار " غير موافق" كانت منخفضة جداً (أقل من ٥%)، وتكررت بشكل محدود وفي بنود محددة.
- جدول النسب المئوية لرضا المستفيدين حسب محاور التقييم

م	محور التقييم	موافق بشدة %	موافق %	غير موافق %
1	جودة الخدمات المقدمة	72%	25%	3%
2	سهولة الوصول إلى الخدمات	70%	27%	3%
3	المدة الزمنية لتقديم الخدمة	68%	29%	3%
4	سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة	75%	23%	2%
5	كفاءة أداء العاملين والعاملين في الجمعية	74%	24%	2%
6	مرونة إجراءات العمل	63%	32%	5%
7	التواصل مع المستفيدات والمجتمع	71%	26%	3%
8	وضوح الأنظمة والتعليمات	73%	25%	2%
9	معالجة شكاوى المستفيدين	61%	34%	5%
10	شمولية الخدمات لكافة فئات المجتمع	76%	22%	2%

نسب رضا المستفيدين للعام 2025

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحفر الباطن

غير موافق

موافق

موافق بشدة

إجمالي الرضا: 97%

1. جودة الخدمات المقدمة



إجمالي الرضا: 97%

2. سهولة الوصول إلى الخدمات



إجمالي الرضا: 97%

3. المدة الزمنية لتقديم الخدمة



إجمالي الرضا: 98%

4. سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة



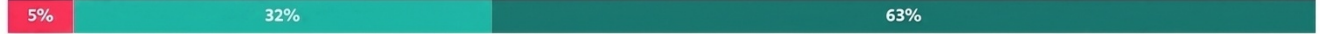
إجمالي الرضا: 98%

5. كفاءة أداء العاملين والعاملين



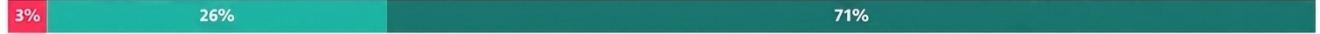
إجمالي الرضا: 95%

6. مرونة إجراءات العمل



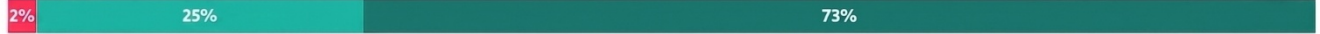
إجمالي الرضا: 97%

7. التواصل مع المستفيدات والمجتمع



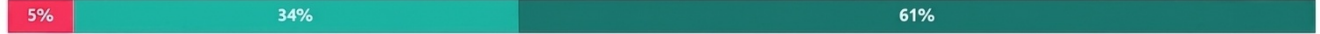
إجمالي الرضا: 98%

8. وضوح الأنظمة والتعليمات



إجمالي الرضا: 95%

9. معالجة شكاوى المستفيدين



إجمالي الرضا: 98%

10. شمولية الخدمات لكافة فئات المجتمع



رابعاً: تحليل نقاط القوة

- **جودة الخدمات:**
حصدت مستوى رضا مرتفع جداً، مع تكرار كبير لخيار موافق بشدة.
- **كفاءة وسلوك العاملين:**
أجمعت معظم الفئات على تميز الأداء المهني والسلوك الوظيفي.
- **وضوح الإجراءات والتعليمات:**
أشارت النتائج إلى وضوح الأنظمة وسهولة فهمها للمستفيدات.
- **التواصل المؤسسي:**
وجود رضا عالٍ عن قنوات التواصل مع المستفيدات والمجتمع.
- **شمولية الخدمات:**
أكدت النتائج أن الخدمات المقدمة تشمل مختلف فئات المجتمع بعدالة.

خامساً: مجالات التحسين

- **مرونة الإجراءات:**
وردت بعض الملاحظات المحدودة من فئات معينة تشير إلى الحاجة لمزيد من المرونة.
- **معالجة الشكاوى:**
سجل هذا المحور عدداً قليلاً من حالات عدم الرضا، مما يستدعي تعزيز آليات المتابعة والاستجابة.
- **التباين الفردي في الرضا:**
وجود حالات فردية (خصوصاً لدى بعض الطالبات والمعلمات) تتطلب دراسة نوعية لأسبابها.

سادساً: التوصيات

١. الاستمرار في المحافظة على نقاط القوة الحالية ودعمها بالتحفيز والتطوير المهني.
٢. تطوير آليات معالجة الشكاوى وضمان سرعة التجاوب ووضوح مسار الإجراء.
٣. مراجعة إجراءات العمل بهدف تعزيز المرونة دون الإخلال بالضوابط التنظيمية.
٤. تحليل حالات عدم الرضا الفردية من خلال مقابلات أو استبيانات نوعية.
٥. الاستمرار في قياس رضا المستفيدين بشكل دوري وربط نتائجه بخطط التحسين المؤسسي.

٦. تعزيز التواصل التفاعلي مع الفئات الأقل مشاركة أو الأقل رضا.

سابعاً: الخلاصة

تؤكد نتائج قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٥ أن إدارة الجمعية تحقق مستويات عالية جداً من الرضا العام، بما يعكس جودة الخدمات وكفاءة الأداء المؤسسي. ومع وجود عدد محدود من الملاحظات، فإن فرص التحسين واضحة وقابلة للتنفيذ، مما يعزز من استدامة التميز وتحقيق رضا المستفيدين مستقبلاً.