



نتائج قياس الرضا المستفيدين لعام ٢٠٢٥ م



أولاً: المقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية على الارتقاء بجودة خدماتها وتعزيز رضا المستفيدين، نفذت الجمعية استبياناً لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة خلال عام ٢٠٢٥م، بهدف التعرف على آرائهم وقياس مستوى رضاهم، والاستفادة من نتائج القياس في تطوير الخدمات وتحسين جودة الأداء بما يحقق تطلعات المستفيدين ويعزز الأثر الاجتماعي للجمعية.

ثانياً: أهداف القياس

يهدف هذا الاستبيان إلى:

- قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- رصد فرص التحسين والتطوير بناءً على آراء المستفيدين.
- دعم اتخاذ القرار من خلال مؤشرات واقعية مبنية على نتائج القياس.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر ورفع جودة الخدمات.

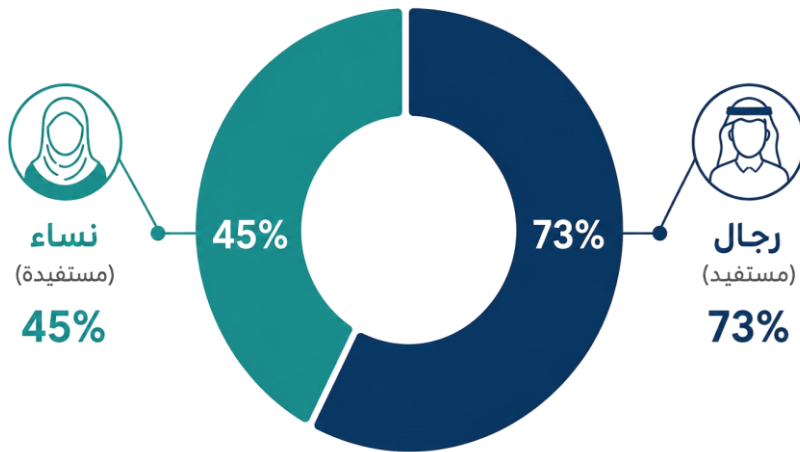
ثالثاً: الفئة المستهدفة

استهدف الاستبيان المستفيدين من خدمات الجمعية خلال عام ٢٠٢٥م، بهدف قياس مستوى رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة، وآلية تقديمها، ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

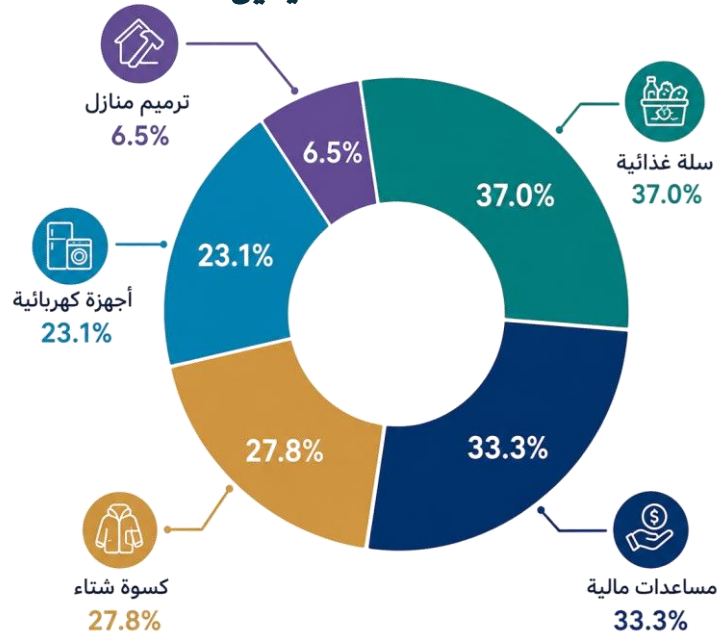
رابعاً: بيانات الاستجابة

البيان	العدد
المستهدفين	٢٦٦
المشاركين	١٤٣
غير المشاركين	١٢٣
نسبة الاستجابة	%٥٣,٨

تصنيف المشاركين



الخدمات المقدمة للمستفيدين



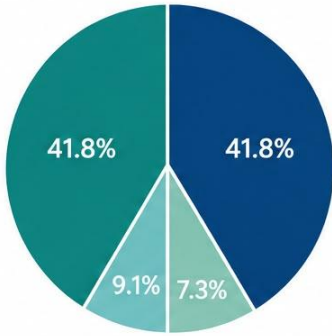
المحور الأول

سهولة الوصول للخدمة



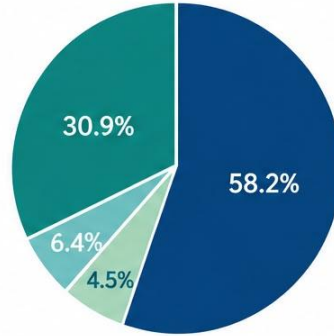
يقيس هذا المحور مدى سهولة وصول المستفيدين إلى خدمات الجمعية، من خلال وضوح شروط الاستفادة، وسهولة التقديم، وسرعة الاستجابة للطلبات.

سرعة الاستجابة لطلبكم



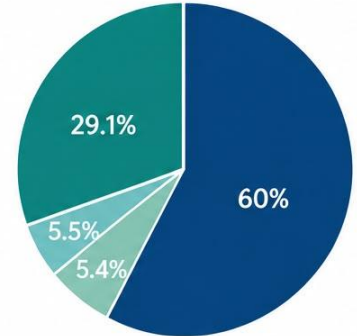
راض جداً 41.8%
راض 41.8%
راض إلى حد ما 9.1%
غير راض 7.3%

سهولة التقديم على مساعدات الجمعية



راض جداً 58.2%
راض 30.9%
راض إلى حد ما 6.4%
غير راض 4.5%

وضوح شروط الاستفادة من مساعدات الجمعية



راض جداً 60%
راض 29.1%
راض إلى حد ما 5.5%
غير راض 5.4%

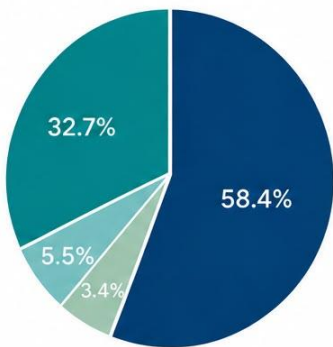
المحور الثاني

جودة تقديم الخدمة



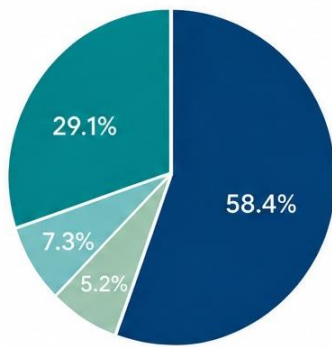
يقيس هذا المحور مدى رضا المستفيدين عن جودة تقديم الخدمة من حيث فاعلية المساعدة، وجودة المعاملة، وتوقيت تقديم المساعدات.

توقيت تقديم المساعدات مناسب لك؟



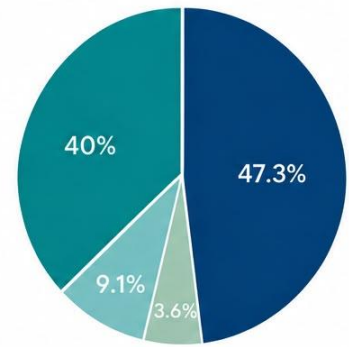
راض جداً 58.4%
راض 32.7%
راض إلى حد ما 5.5%
غير راض 3.4%

جودة المساعدة المقدمة



راض جداً 58.4%
راض 29.1%
راض إلى حد ما 7.3%
غير راض 5.2%

مناسبة المساعدة لاحتياجكم؟



راض جداً 47.3%
راض 40%
راض إلى حد ما 9.1%
غير راض 3.6%

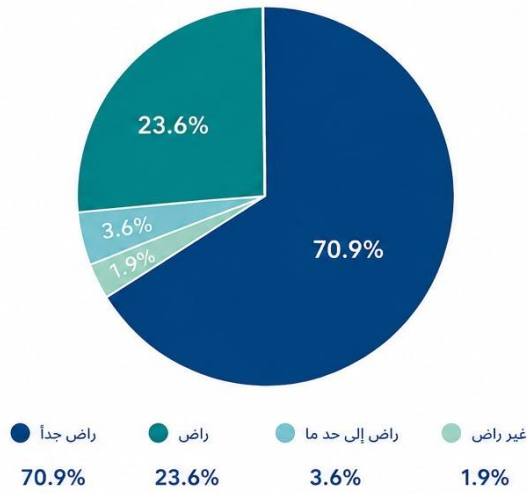
المحور الثالث

تعامل الموظفين

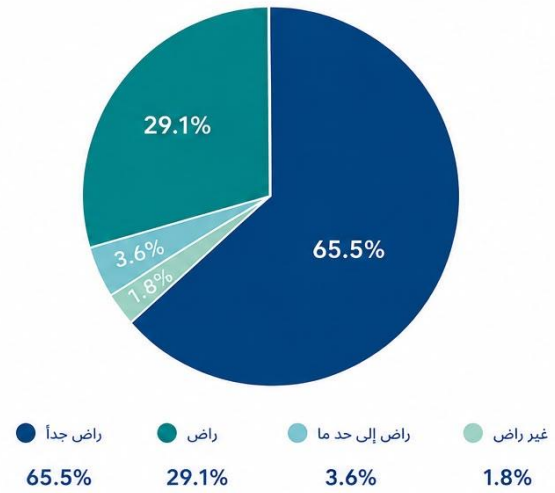


يقيس هذا المحور مدى حسن تعامل الموظفين مع المستفيدين، من حيث الاستقبال، الاحترام، ووضوح الشرح والتواصل.

حسن الاستقبال والاحترام



وضوح الشرح والتواصل



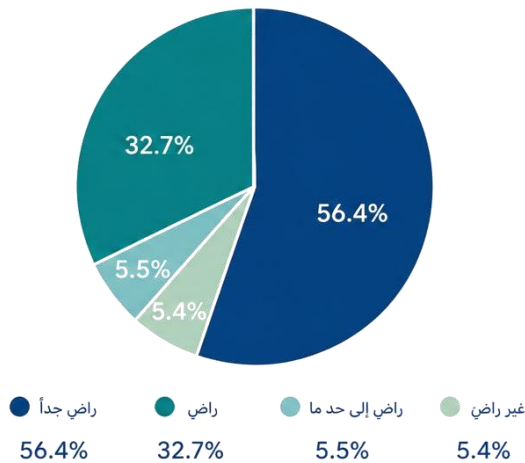
المحور الرابع

الأثر والرضا العام

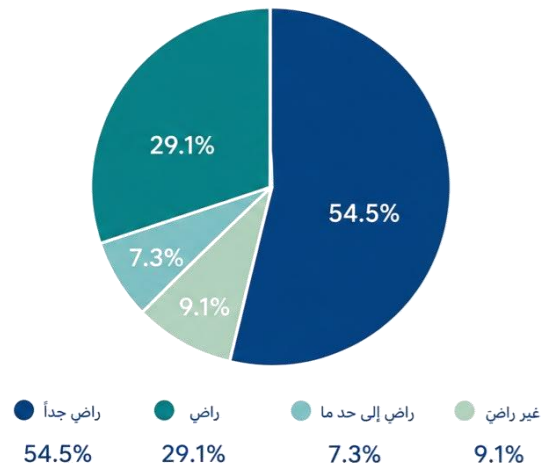


يقيس هذا المحور مدى رضا المستفيدين عن المساعدات المقدمة، ومدى مساهمتها في تحسين مستوى معيشتهم وتحقيق الأثر الإيجابي.

أشعر بالرضا عن مساعدات الجمعية بشكل عام



ساهمت المساعدة المقدمة من الجمعية في تحسين مستوى المعيشة



النتيجة النهائية



أبرز نقاط القوة:

- ارتفاع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بشكل عام.
- سهولة وصول المستفيدين إلى خدمات الجمعية ووضوح إجراءات الاستفادة.
- تعامل الموظفين باحترام واحترافية مع المستفيدين.
- وضوح التواصل مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمة.
- تحقيق المساعدات أثراً إيجابياً في تحسين مستوى معيشة المستفيدين.

فرص التحسين:

- العمل على تقليص مدة الاستجابة لطلبات المستفيدين.
- دراسة احتياجات المستفيدين بصورة أدق لتعزيز ملائمة المساعدات المقدمة.
- تنويع قنوات التواصل لاستقبال الاستفسارات والملاحظات.
- تعزيز قياس أثر الخدمات بشكل دوري والاستفادة من نتائج الاستبيانات في التطوير.

التوصيات:

- الاستمرار في المحافظة على جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين.
- تطوير إجراءات تقديم الخدمة بما يسهم في سرعة الإنجاز وتقليل مدة الانتظار.
- مراجعة آلية تحديد الاحتياجات لضمان توافق المساعدات مع احتياجات المستفيدين.
- الاستفادة من نتائج قياس الرضا في إعداد خطط التحسين المستمر وقياس أثرها.
- تنفيذ قياسات دورية لرضا المستفيدين ومتابعة مؤشرات الأداء لضمان التحسين المستمر.

تم اعتماد نتائج هذا التقرير من قبل مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (٥)، والمنعقد بتاريخ ٣١-٢-٢٠٢٥م

٢٠٢٥م