

قياس الرضا لعام 2024





المقدمة

في إطار التزام جمعية مراfee الفتيات بالخفجي بتطوير أدائها المؤسسي وتعزيز جودة خدماتها وفق استراتيجياتها المعتمدة، تسعى الجمعية إلى قياس مستوى رضا جميع المستفيدين والمعنيين من خلال أدوات واستبيانات دورية. ويأتي هذا التوجه كأحد المؤشرات المهمة التي تساعد الجمعية على تحسين برامجها وأنشطتها المجتمعية والتعليمية والارتقاء بجودة خدماتها.

ويهدف هذا التقرير إلى:

- 1- التعرف على اتجاهات رضا المستفيدين والمعنيين.
- 2- تحسين مستوى الأنشطة والبرامج المقدمة وضمان استدامتها.
- 3- قياس جودة الأداء والعمل على تطويره بما يلبي تطلعات المستفيدين

اعتماد ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي :

جدول رقم (1) ميزان تقديري وفقاً للمقاييس

الإستجابة	الدرجة	المتوسط المرجح	الاتجاه العام
غير راضي تماماً	1	من 1 إلى 1.80	عدم رضا
غير راضي	2	من 1.81 إلى 2.60	عدم رضا نوعاً ما
محايد	3	من 2.61 إلى 3.40	محايد
راضي نوعاً ما	4	من 3.41 إلى 4.20	راضي نوعاً ما
راضي تماماً	5	من 4.21 إلى 5	راضي

المستفيدين



الرضا العام للمستفيدين



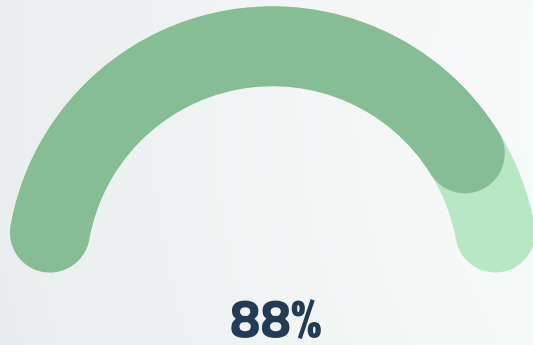
92%

المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: سهولة التسجيل والمشاركة في الأنشطة	4.50	93%
المحور الثاني: جودة الأنشطة والبرامج المقدم	4.47	92%
المحور الثالث: تفاعل فريق العمل ودعمه للمستفيدين	4.45	91%
المحور الرابع: مستوى التنظيم والبيئة في مقر الجمعية	4.42	90%
المحور الخامس: أثر البرامج على تطوير المهارات	4.48	92%
المحور السادس: الشراكات والدعم المجتمع	4.48	91%
الرضا العام للمستفيدين	4.47	92%

الموظفين والمتطوعين

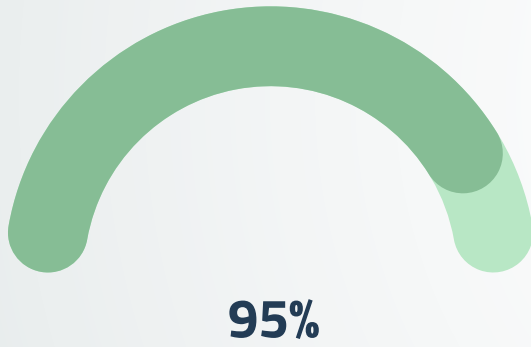


الرضا العام للموظفين



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: قيادة الجمعية والرئيس المباشر	4.48	89%
المحور الثاني: التواصل وعلاقات العمل بالجمعية	4.46	88%
المحور الثالث: نظم, إمكانات وبيئة العمل	4.42	87%
المحور الرابع: المزايا والخدمات المقدمة	4.44	88%
الرضا العام للموظفين	4.45	88%

الرضا العام للمتطوعين

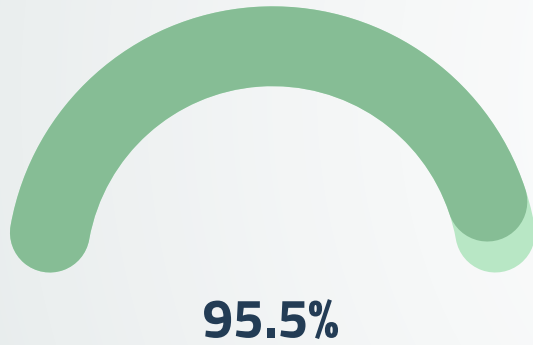


المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: الفرصة التطوعية والمهام التطوعية	4.53	95%
المحور الثاني: نظم، بيئة وعلاقات العمل بالجمعية	4.52	95%
الرضا العام للمتطوعين	4.53	95%

مجلس الإدارة والجمعية العمومية



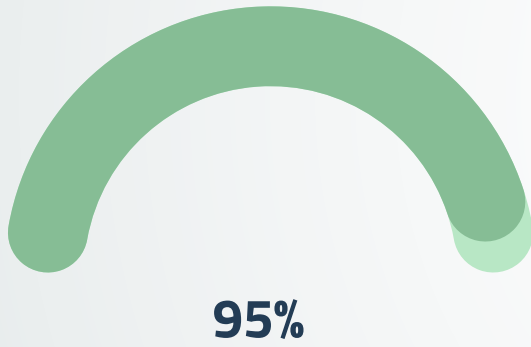
الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: الحوكمة والإستدامة	4.74	95%
المحور الثاني: الإدارة والتواصل	4.76	96%
الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية	4.75	95.5%

المبتدئين

الرضا العام للمتبرعين

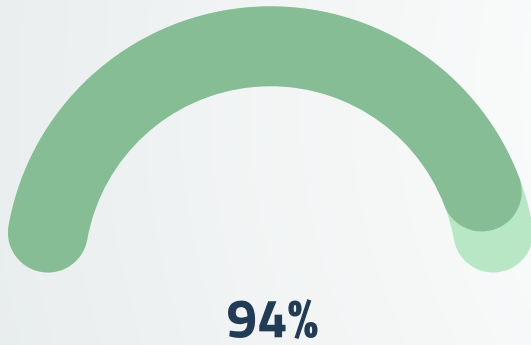


المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
تجربة التبرع ودعم الجمعية	4.72	95%
الرضا العام للمتبرعين	4.72	95%

الشركاء والمؤسسات المانحة



الرضا العام للشركاء والمؤسسات المانحة

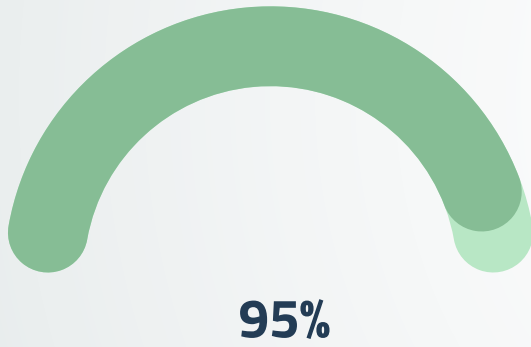


المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: إدارة الشراكة	4.68	94%
المحور الثاني: الاتصال وفريق الجمعية	4.67	94%
الرضا العام للشركاء والمؤسسات المانحة	4.68	94%

المجتمع



الرضا العام للمجتمع



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور: انطباعاتكم تجاه جمعية مراصف الفتيات بالخفجي - حي العزيزية	4.62	95%
الرضا العام للمجتمع	4.62	95%



إحصائية قياس رضا جميع المعنيين لعام 2024

2024	الفئة
96.0%	مجلس الإدارة والجمعية العمومية
93.0%	المستفيدين
89.0%	الموظفين
96.0%	المتطوعين
96.0%	المتبرعين
96.0%	المجتمع
95.0%	الشركاء
95.0%	نسبة الرضا العام



نسبة الرضا العام

التوصيات

- الاستفادة من نتائج الدراسة واعتمادها كمدخلات للخطط التشغيلية للعام القادم، مع اعتبارها فرصًا للتحسين في الإجراءات والخدمات والبرامج المقدمة.
- إجراء تحليل معمق لدوافع الرضا في المحاور التي سجلت متوسطات أقل من المتوقع، بهدف التعرف على الأسباب الجذرية، ومن ثم صياغة توصيات ومبادرات ومشروعات تطويرية تسهم في رفع مستوى الرضا العام.
- دراسة المقترحات المقدمة من المشاركين في الاستبيانات بعناية، ومناقشة إمكانية تحويلها إلى مبادرات عملية تعمل الجمعية على تنفيذها، بما يعزز رضا المعنيين ويحقق الأثر المجتمعي المستهدف.
- تعزيز التواصل مع الشركاء والمؤسسات الداعمة والمجتمع المحلي، لزيادة فرص التعاون وتطوير مبادرات جديدة تعزز استدامة برامج الجمعية وتأثيرها.

مرافعة
Marafe



M.ALFTAYAT



M_ALFTAYAT



0539486006