

# قفااس الرضا لعام 2025





## المقدمة

في إطار التزام جمعية مرافة 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

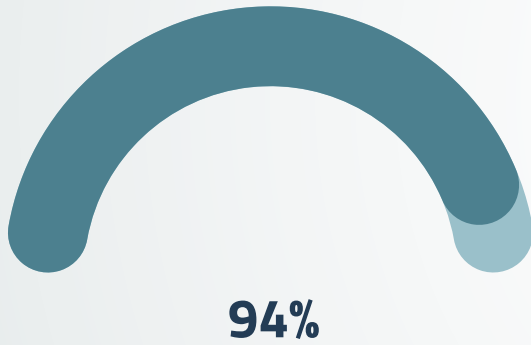
## اعتماد ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي : جدول رقم (1) ميزان تقديري وفقاً للمقاييس

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

# المستفيدين



## الرضا العام للمستفيدين

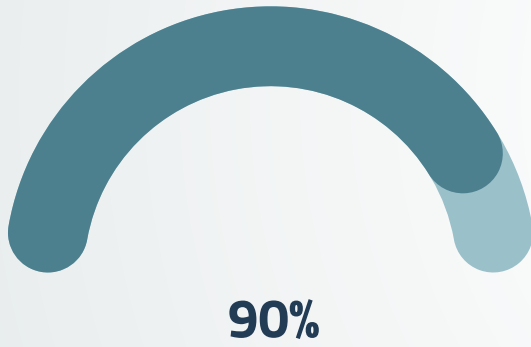


نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
96%	4.80	المحور الأول: سهولة الوصول والمشاركة في البرامج
96%	4.80	المحور الثاني: جودة تنفيذ البرامج و الأنشطة
96%	4.80	المحور الثالث: تفاعل فريق العمل والدعم المقدم
92%	4.60	المحور الرابع: تنفيذ البرامج و البيئة المصاحبة
92%	4.60	المحور الخامس: أثر البرامج على تنمية المهارات
92%	4.60	المحور السادس: ملاءمة البرامج لاحتياجات المستفيدين
94%	4.70	الرضا العام للمستفيدين

# الموظفين والمتطوعين

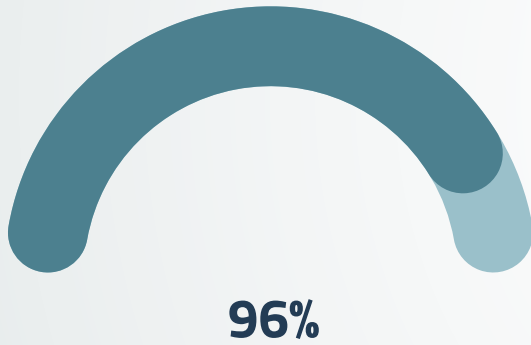


## الرضا العام للموظفين



نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
86%	4.3	المحور الأول: العلاقة مع القيادة المباشرة (الرئيس المباشر)
86%	4.3	المحور الثاني: التواصل وعلاقات العمل مع الفريق
78%	3.9	المحور الثالث: نظم العمل والموارد و إمكانات بيئة العمل
80%	4.0	المحور الرابع: المزايا والخدمات المقدمة للموظفين
90%	4.5	الرضا العام للموظفين

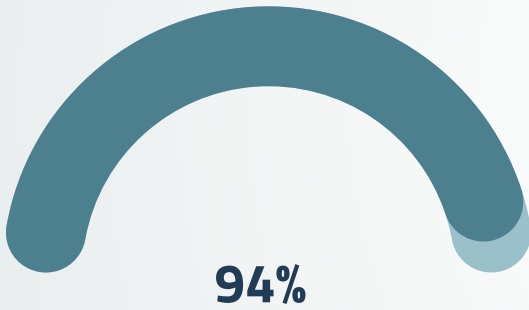
## الرضا العام للمتطوعين



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: الفرص التطوعية والمهام المكلف بها	4.80	96%
المحور الثاني: نظم العمل والعلاقات داخل الجمعية أثناء التطوع	4.70	94%
المحور الثالث: الموارد وممكنات بيئة العمل	4.40	88%
الرضا العام للمتطوعين	4.80	96%

# مجلس الإدارة والجمعية العمومية

## الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: وضوح رؤية الجمعية وأهدافها الاستراتيجية	4.9	98%
المحور الثاني: الالتزام بالأنظمة واللوائح التنظيمية	4.6	92%
المحور الثالث : الاستدامة واستمرار البرامج	4.7	94%
المحور الرابع : كفاءة الإدارة التنفيذية	4.7	94%
المحور الخامس : التواصل مع مجلس الإدارة والجمعية العمومية	4.6	92%
المحور السادس : الاطلاع على إنجازات الجمعية وبرامجها	94%	94%
الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية	<b>4.76</b>	94%

# المبتدئين

## الرضا العام للمتبرعين



94%

نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
92%	4.6	المحور الأول : تجربة التبرع ودعم الجمعية
96%	4.8	المحور الثاني : الرضا العام عن تجربة التعامل مع الجمعية
94%	4.7	الرضا العام للمتبرعين

# المجتمع

## الرضا العام للمجتمع



**95%**

نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
96%	4.8	المحور الأول : الانطباع العام عن الجمعية
94%	4.7	المحور الثاني : فاعلية البرامج والخدمات للمجتمع
96%	4.8	المحور الثالث : مستوى الرضا عن تأثير الجمعية في المجتمع
95%	4.8	الرضا العام للمجتمع

## إحصائية قياس رضا جميع المعنيين لعام 2025

2025	الفئة
94%	مجلس الإدارة والجمعية العمومية
94%	المستفيدين
90%	الموظفين
96%	المتطوعين
94%	المتبرعين
95%	المجتمع
94%	نسبة الرضا العام



نسبة الرضا العام

## التوصيات

- الاستفادة من نتائج الدراسة واعتمادها كمرجع أساسي في إعداد الخطط التشغيلية للعام القادم، مع توظيفها في تطوير الإجراءات والخدمات والبرامج المقدمة.
- إجراء تحليل أعمق للمحاور التي سجلت مستويات رضا أقل نسبيًا، بهدف تحديد الأسباب الجذرية ووضع حلول تطويرية تسهم في رفع جودة الأداء والرضا العام.
- دراسة الملاحظات والمقترحات الواردة من المشاركين في الاستبيانات، وتحويلها إلى مبادرات تطويرية قابلة للتنفيذ بما يعزز الأثر المجتمعي ويرفع مستوى الرضا.
- تعزيز قنوات التواصل مع الشركاء والمجتمع المحلي والجهات الداعمة، وتوسيع نطاق التعاون بما يدعم استدامة البرامج ويزيد من أثر الجمعية.
- العمل على رفع نسبة المشاركة في الاستبيانات المستقبلية لضمان دقة أعلى في النتائج وتمثيل أكبر للفئات المستهدفة.
- إعداد خطط تحسين تنفيذية للمحاور الأقل نسبيًا، تتضمن إجراءات واضحة ومؤشرات أداء لقياس مستوى التقدم والتطوير.

مرافعة  
Marafe

