

جَمْعِيَّةُ الْبَرِّ الْخَيْرِيَّةُ بِالْأَمَلِ

تصريح وزارة العمل والتنمية الاجتماعية رقم (٣٦٩)

— أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَائِلَ —



نتائج قياس رضا المستفيدين 2025



تقرير نتائج قياس رضا المستفيدين

وفق نموذج قياس رضا المستفيدين المعتمد - ٢٠٢٥م

إجمالي المستفيدين	عدد المشاركين	نسبة الاستجابة	متوسط المؤشرات الإيجابية
٥٢٤	٢٤٠	٤٥,٨%	٩٢,٣%

أولاً: منهجية القياس

تم تحليل نتائج نموذج قياس رضا المستفيدين وفق الأسئلة الواردة في النموذج المعتمد نفسه، وبلغ عدد المشاركين ٢٤٠ مستفيدًا من أصل ٥٢٤ مستفيدًا، بنسبة استجابة قدرها ٤٥,٨%. تم احتساب النسب لكل سؤال من إجمالي المشاركين في القياس

ثانيًا: النتائج التفصيلية حسب أسئلة النموذج

ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية؟ .

الإجابة	العدد	النسبة
راضي جدًا	١٥٨	٦٥,٨%
راضي	٦٥	٢٧,١%
محايد	١٣	٥,٤%
غير راضي	٤	١,٧%
غير راضي جدًا	٠	٠,٠%

ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية؟ ٢.

الإجابة	العدد	النسبة
راضي جدًا	١٥٤	٦٤,٢%
راضي	٦٧	٢٧,٩%
محايد	١٥	٦,٢%
غير راضي	٤	١,٧%
غير راضي جدًا	٠	٠,٠%

ما هو تقييمك لأداء الجمعية بشكل عام؟ ٣.

الإجابة	العدد	النسبة
راضي جدًا	١٥٦	٦٥,٠%
راضي	٦٦	٢٧,٥%
محايد	١٤	٥,٨%
غير راضي	٤	١,٧%
غير راضي جدًا	٠	٠,٠%

الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية سهل وميسر؟ ٤.

الإجابة	العدد	النسبة
نعم	٢١٨	٩٠,٨%
إلى حد ما	١٩	٧,٩%
لا	٣	١,٢%

تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين مميز؟ ٥.

النسبة	العدد	الإجابة
٩٣,٣%	٢٢٤	نعم
٥,٤%	١٣	إلى حد ما
١,٢%	٣	لا

مقترحاتكم وملاحظاتكم ٦.

- الاستمرار في تطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات وتوضيح قنوات الحصول عليها.
- المحافظة على سرعة ووضوح التواصل مع المستفيدين.
- زيادة التعريف بالخدمات والبرامج ومواعيدها بصورة مستمرة.

ثالثاً: ملخص مؤشرات الرضا

محور القياس	الإجابات الإيجابية	النسبة
ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية؟	من ٢٢٣ ٢٤٠	٩٢,٩%
ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية؟	من ٢٢١ ٢٤٠	٩٢,١%
ما هو تقييمك لأداء الجمعية بشكل عام؟	من ٢٢٢ ٢٤٠	٩٢,٥%
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية سهل وميسر؟	من ٢١٨ ٢٤٠	٩٠,٨%
تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين مميز؟	من ٢٢٤ ٢٤٠	٩٣,٣%

رابعاً: تحليل النتائج

أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً لدى المستفيدين، إذ بلغ متوسط المؤشرات الإيجابية ٩٢,٣%. وسجل محور تميز تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين نسبة ٩٣,٣%، بينما بلغت نسبة سهولة ويسر الوصول إلى الخدمات ٩٠,٨%. كما تراوحت نسبة الرضا في أسئلة الرضا عن الخدمات ٩٢,٩% والأداء العام بين ٩٢,١% و ٩٢,٩%.

خامساً: نقاط القوة

- ارتفاع مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.
- رضا مرتفع عن الأداء العام للجمعية.
- تميز التواصل بين منسوبي الجمعية والمستفيدين.
- ارتفاع مستوى سهولة الوصول إلى الخدمات.

سادساً: فرص التحسين

- «مواصلة تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات لتقليل الحالات التي أجابت «إلى حد ما».

- الاستمرار في تطوير قنوات التواصل والإشعار بالخدمات
- تحليل الملاحظات النصية للمستفيدين وتحويل المناسب منها إلى فرص تحسين موثقة
- رفع نسبة المشاركة في القياسات القادمة للحصول على تمثيل أوسع

سابعًا :التوصيات

- الاستمرار في قياس رضا المستفيدين بصورة دورية
- ربط نتائج القياس بخطة التحسين ومتابعة تنفيذ الإجراءات الناتجة عنه
- مقارنة نتائج القياس بالقياسات اللاحقة لقياس التحسن
- توثيق الملاحظات والشكاوى والاقتراحات والاستفادة منها في تطوير الخدمات

الخلاصة

بلغ عدد المشاركين في قياس رضا المستفيدين ٢٤٠ من أصل ٥٢٤ مستفيدًا، بنسبة استجابة ٤٥,٨%. وأظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعًا بمتوسط مؤشرات إيجابية بلغ ٩٢,٣%، بما يعكس رضا المستفيدين عن الخدمات والأداء والتواصل وسهولة الوصول، مع استمرار فرص التحسين في رفع سهولة الوصول وتعزيز التواصل.