

تقرير قياس رضا المستفيدين السنوي  
لجمعية ديمة التعليمية للسنة المالية 2024  
تاريخ الإصدار: 25/2/2025

## المحتويات:

- المقدمة
- الهدف من القياس
- منهجية القياس
- النتائج والتقييم
- نسبة الاستجابة:
- معدل رضا المستفيدين العام
- المخرجات والتوصيات
- ملخص لأهم النقاط التي تحتاج إلى تحسين
- مقترحات مستوى الرضا
- الإجراءات التصحيحية والتنفيذية
- النشر والتواصل
- وسائل إشراك المستفيدين في عملية التحسين
- الخاتمة

## المقدمة:



يهدف هذا التقرير إلى قياس رضا مختلف الفئات المرتبطة بالجمعية التعليمية، بما في ذلك الجمعية العمومية، مجلس الإدارة، المعلمين، العاملين، المستفيدين، المتطوعين، والمانحين. يساعد هذا القياس في تحسين الأداء، تعزيز جودة الخدمات، وتحقيق الشفافية والمساءلة. كما يمثل الخطوة الأساسية في تعزيز فاعلية الجمعية، وضمان استمرار خدماتها بما يتماشى مع معايير الحوكمة الرشيدة والاستدامة المالية.

## الهدف من القياس:



- تقييم جودة الخدمات ومدى توافقها مع توقعات المستفيدين.
- تحديد مجالات التحسين والتطوير.
- دعم اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.
- تعزيز الشراكة والتفاعل الإيجابي بين الجمعية وأصحاب المصلحة.

## الفئات المستهدفة:



- الجمعية العمومية : للتأكد من فاعلية الحوكمة ومدى تحقيقا لأهداف الاستراتيجية.  
إجمالي العدد: (78)
- مجلس الإدارة : لقياس فاعلية الإدارة في تحقيق الرؤية والرسالة.  
إجمالي العدد: (5)
- والعاملين (8): لتقييم بيئة العمل.
- المستفيدين (4226): لقياس جودة الخدمات التعليمية وتحسينها
- المنفذين وتشمل : المعلمين ومساعدتهم والمتطوعين . عدد (552)
- والمانحين (11): لقياس الشفافية ومدى تحقيق التطلعات.

## منهجية القياس:



- طرق جمع البيانات : استبانات قياس الرضى.
- فترة إجراء التقييم: العام المالي المنصرم 2024
- العدد الإجمالي لجميع الفئة المستهدفة: (5331)
- إجمالي عدد المشاركين : (1042)

## النتائج والتقييم:

### نسبة الاستجابة:

- عدد الاستبانات الموزعة: ( 5331 ) ورقي والكتروني
- عدد الاستجابات المستلمة: ( 1042 )
- نسبة الاستجابة: ( 19 % )

### نسبة الاستجابة:

معدل رضا المستفيدين العام: [ 98.13 % ]

## أبرز الملاحظات والتعليقات من المستفيدين:

استاذة نوال

رد واحد

مرتب ويوصل الهدف

رد واحد

جميل وواقعي ومفيد ، الله ينفعنا فيه

رد واحد

نوصي بتقديم دورات تطويرية في مجال الإدارة والسكرتارية للفريق العمل بالجمعية، ونتطلع لتعاون مشترك عما قريب بعون الله.. والجهود بالعموم تُذكر فُتُشكر.. وبالله التوفيق ومنه المعونة

رد واحد

نسأل الله لهم السداد والقبول

رد واحد

الله يوفقكم يارب

رد واحد

جزيتم خيرا

رد واحد

## المخرجات والتوصيات:



ملخص لأهم النقاط التي تحتاج إلى تحسين:

تحسين طرق جمع البيانات - تعيين حد ادنى للاستجابات لكل فئة -الحرص على استيفاء الحد الأدنى للاستجابة لكل فئة

## مقترحات مستوى الرضا:



- تعزيز لتحسين الشفافية: نشر السياسات والتقارير المالية بوضوح للمستفيدين.
- قياس الرضا: تنفيذ استبيانات دورية وتحليل نتائجها.
- تحسين التواصل: التفاعل مع الملاحظات والشكاوى بسرعة وفعالية.
- رفع كفاءة الأداء: تدريب العاملين وأعضاء المجلس وتفعيل سياسات الحوكمة.
- تحسين جودة الخدمات: تطوير البرامج بناءً على احتياجات المستفيدين.
- ضمان الاستدامة المالية: تنويع مصادر الدخل وتعزيز كفاءة الإنفاق.

## مقترحات مستوى الرضا:



- تعزيز لتحسين الشفافية: نشر السياسات والتقارير المالية بوضوح للمستفيدين.
- قياس الرضا: تنفيذ استبيانات دورية وتحليل نتائجها.
- تحسين التواصل: التفاعل مع الملاحظات والشكاوى بسرعة وفعالية.
- رفع كفاءة الأداء: تدريب العاملين وأعضاء المجلس وتفعيل سياسات الحوكمة.
- تحسين جودة الخدمات: تطوير البرامج بناءً على احتياجات المستفيدين.
- ضمان الاستدامة المالية: تنويع مصادر الدخل وتعزيز كفاءة الإنفاق.

جزاكم الله خيراً

يمكن ان يكون هناك مشاريع تحفيزية للطالبات ومشروع مخرج من خلاله يتم اسغلال الوقت لدى الطالبات واكسابهن الثقة بالنفس في الجوانب الإيجابية والبعد عن استغلال بدائنا في الجوانب السالبة فهم بحاجة للقيم

صراحة لم أحد شيء ناقص يحتاج تطوير. رادكم الله علماً وعملاً واتباعاً ورضى عنكم وأرضاكم وجزاكم الله خيراً

لو كانت ملتقى صيفي والأيام أكثر قليلاً تكون ربما الفائدة أكبر جزاكم الله خيراً

نحتاج واجبات منزليه بحث في الدت حتى نستخدم التقنيه لشيء مفيد

تريد المزيد من الانشطة مثل هذا العرس المبارك في الفتيات بشكل مستمر

## القرارات التي تم اتخاذها بناءً على نتائج القياس:



### الإجراءات التصحيحية والتنفيذية:

الإطار الزمني للتنفيذ.	المسؤول عن التنفيذ	الإجراء
خلال عام 2025	الإدارة التنفيذية ومديرات البرامج	• الاستمرار في تقديم الخدمات الحالية وتحسينها نظرًا للرضا العالي المسجل (98.13%).
		• إطلاق حملة توعوية لزيادة نسبة المشاركة في الاستبيانات ورفع نسبة الاستجابة من 19٪، لضمان تمثيل أوسع لآراء المستفيدين.
		• تحليل تفصيلي للملاحظات الفردية الواردة رغم ارتفاع معدل الرضا، بهدف رصد فرص التحسين الدقيقة.
		• ربط نتائج الرضا بمؤشرات الأداء للموظفين والبرامج لتعزيز ثقافة التحسين المستمر.
		• تطوير أدوات وأساليب القياس لتكون أكثر جذبًا وسهولة، وزيادة تفاعل المستفيدين مستقبلاً.

## النشر والتواصل:



يرفع التقرير بعد اعتماده لموقع الجمعية ويمكن ان تشر الجمعية خبر بذلك مع عرضة في الاجتماع العمومي القادم

## وسائل إشراك المستفيدين في عملية التحسين:



- استبيانات دورية إلكترونية أو ورقية لقياس الرضا واقتراحات التطوير.
- لقاءات مباشرة أو افتراضية مع عينات من المستفيدين لسماع آرائهم.
- صندوق اقتراحات مفتوح دائمًا في مقرات الجمعية أو على الموقع الإلكتروني.
- منصات التواصل الاجتماعي لتلقي الملاحظات والتفاعل معها.
- ورش عمل تشاركية عند تطوير برامج أو خدمات جديدة.
- تقارير متابعة منشورة تبين كيف تم الأخذ بآراء المستفيدين.

## الختام:

أهمية الاستمرار في قياس وتحليل رضا المستفيدين.  
الدعوة لمزيد من المشاركة والتفاعل من قبل المستفيدين.