

تقرير قياس الرضا السنوي لجمعية ديمة
التعليمية للسنة المالية 2025
تاريخ الإصدار: 2026/12/31م



المحتويات:



- المقدمة
- الهدف من القياس
- منهجية القياس
- النتائج والتقييم
- نسبة الاستجابة:
- معدل رضا العام
- المخرجات والتوصيات
- ملخص لأهم النقاط التي تحتاج إلى تحسين
- مقترحات مستوى الرضا
- متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية
- 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 تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
إجمالي العدد: (83)
- مجلس الإدارة : لقياس فاعلية الإدارة في تحقيق الرؤية والرسالة.
إجمالي العدد: (5)
- والعاملين (8): لتقييم بيئة العمل.
- المستفيدين (3415): لقياس جودة الخدمات التعليمية وتحسينها
- المنفذين وتشمل : المعلمين ومساعدتهم والمتطوعين . عدد (478)

منهجية القياس:



- طرق جمع البيانات : استبانات قياس الرضى.
- فترة إجراء التقييم: العام المالي المنصرم 2025
- العدد الإجمالي لجميع الفئة المستهدفة: (3989)
- إجمالي عدد المشاركين : (2299)

النتائج والتقييم:

نسبة الاستجابة:

- عدد الاستبانات الموزعة: (3989)
- عدد الاستجابات المستلمة: (2299)
- نسبة الاستجابة: (57 %)

نسبة الاستجابة:

معدل الرضا العام: [95.21%]

أبرز الملاحظات والتعليقات من المستفيدين:

اتمني اقامة البرامج الخاصة للعضوات للاستفادة من برامج الجمعية وتكون خلال العام الدراسي وتجنب الاجازات شاكرين جهودكم ونقل الله بها موازينكم

فتح فروع اقرب ... الجمعية برامجها رائعة لكن بعد المسافة تحول دون تواصل الكثير والاستفادة منها

أحسن الله إليكم و تقبل منكم

الله يبارك في الجهود وينفع بها

أعتذر وبثينة لعدم التواصل مع الجمعية، وأسأل الله لكم التيسير والقبول والإخلاص. أمين.

الاستمرار بالتطوير وتجديد الانشطه

نسأل لهم التوفيق والسداد والقبول

جزاهم الله خير على الجهود المبذولة ونسأل لهم التوفيق والسداد

الله يبارك في الجمعية وفي جهود القائمين عليها

المخرجات والتوصيات:



ملخص لأهم النقاط التي تحتاج إلى تحسين:

- تحسين وتطوير طرق جمع البيانات
- الحرص على استيفاء الحد ادنى للاستجابة 50% لكل فئة
- التركيز على فئة المنفذ أكثر من ناحية التثقيف والتوعية والحرص على جمع أكبر عدد ممكن من الاستجابات لهم خلال العام القادم.

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.

القرارات التي تم اتخاذها بناءً على نتائج القياس:



- بناءً على نتائج التحليل ومقارنته بتقرير العام السابق 2024، سيتم تنفيذ حزمة من الإجراءات التصحيحية التي تركز على تعزيز شمولية القياس، وتحليل الرضا حسب الفئات، وربط النتائج بمبادرات التحسين المستمر لضمان رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين.
- زيادة الملتقيات لأنها تزيد عدد المستفيدات وتروج للجمعية بشكل أكبر.

القرارات التي تم اتخاذها بناءً على نتائج القياس:



تم / لم يتم	الإطار الزمني للتنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	الإجراء
تم	خلال عام 2025	الإدارة التنفيذية ومديرات البرامج	<p>إجراءات تقرير عام 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

القرارات التي تم اتخاذها بناءً على نتائج القياس:



الإجراء	المسؤول عن التنفيذ	الإطار الزمني للتنفيذ	تم / لم يتم
<p>وسائل إشراك المستفيدين في عملية التحسين لعام 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	الإدارة التنفيذية ومديرات البرامج	خلال عام 2025	تم

الخاتمة:

أهمية الاستمرار في قياس وتحليل رضا جميع أصحاب العلاقة
الدعوة لمزيد من المشاركة والتفاعل من قبلهم .