

قياس الرضا
لعام 2024



مقدمة:

في إطار التزام جمعية مسارات بتعزيز جودة خدماتها التنموية والاجتماعية، وحرصها على تطوير أدائها وفق استراتيجياتها التي تركز على تمكين الأفراد والمجتمع، قامت الجمعية بتنفيذ دراسة لقياس مستوى رضا المستفيدين والمعنيين من مختلف الفئات.

ويعد هذا التوجه من الأدوات الأساسية التي تساهم في تحسين جودة البرامج والمبادرات وضمان استدامتها بما يتماشى مع رؤية الجمعية ورسالتها.

ويهدف هذا التقرير إلى:

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



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
محايدة	من 2.61 إلى 3.40	3	محايد
رضا نوعاً ما	من 3.41 إلى 4.20	4	راضي نوعاً ما
رضا	من 4.21 إلى 5	5	راضي تماماً



المستفیدین

masarat



الرضا العام للمستفيدين



نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
90.2%	4.35	المحور الأول: التسجيل وتقديم الطلب
91.1%	4.40	المحور الثاني: الخدمات المقدمة وفريق عمل الجمعية
90.7%	4.38	المحور الثالث: الاتصال والتواصل
% 90.7	4.38	الرضا العام للمستفيدين



الموظفين والمتطوعين



الرضا العام للموظفين



نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
84.0%	4.20	المحور الأول: قيادة الجمعية والرئيس المباشر
85.0%	4.25	المحور الثاني: التواصل وعلاقات العمل بالجمعية
83.6%	4.18	المحور الثالث: نظم، ممكناًت وبيئة العمل
81.0%	4.05	المحور الرابع: المزايا والخدمات المقدمة
% 83.04	4.17	الرضا العام للموظفين



الرضا العام للمتطوعين



% 91.8

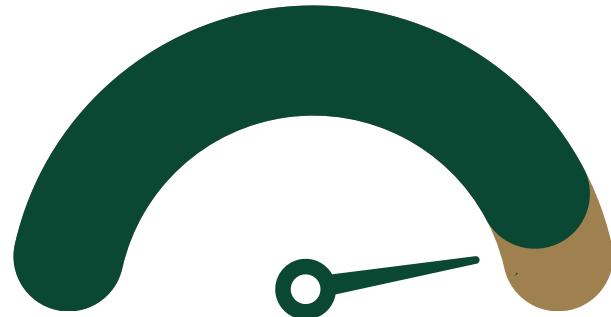
نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
92.0%	4.60	المحور الأول: الفرصة التطوعية والمهام التطوعية
91.6%	4.58	المحور الثاني: نظم، بيئة وعلاقات العمل بالجمعيّة
% 91.8	4.59	الرضا العام للمتطوعين



مجلس الإٰدارة والجمعية العمومية



الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية



% 91.5

نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
91.0%	4.55	المحور الأول: الحوكمة والإستدامة
92.0%	4.60	المحور الثاني: الإدارة والتواصل
% 91.5	4.58	الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية



الشركاء والمؤسسات المانحة



الرضا العام للشركاء والمؤسسات المانحة



نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
89.0%	4.45	المحور الأول: ادارة الشراكة
88.4%	4.42	المحور الثاني: الاتصال وفريق الجمعية
% 88.7	4.44	الرضا العام للمجتمع



المجتمع



الرضا العام للمجتمع



% 68.0

نسبة الرضا %	المتوسط المرجح	المحور
% 68.0	4.30	انطباعاتكم تجاه جمعية رواء العلم التعليمية بمحافظة الخفجي - حي الحمراء (المثلث)
% 68.0	4.30	الرضا العام للمجتمع



% 88.7

■ نسبة الرضا العام

إحصائية قياس رضا جميع المعنيين لعام 2025

الفئة	2025
مجلس الإدارة والجمعية العمومية	% 91.5
المستفيدين	% 90.7
الموظفيين	% 83.4
المتطوعين	% 91.8
المجتمع	% 88.7
الشركاء	% 86.0
نسبة الرضا العام	% 88.7



التصنيفات:

- تعزيز قنوات الاتصال مع المستفيدين لتلبية احتياجاتهم بشكل أسرع.
- تطوير برامج تدريبية للموظفين بما يرفع كفاءتهم.
- توسيع نطاق الفرص التطوعية وتنويع مجالاتها.
- بناء شراكات استراتيجية مع مؤسسات مانحة لتحقيق استدامة أكبر.



www.masarat.org.sa