



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. ويُعد 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

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

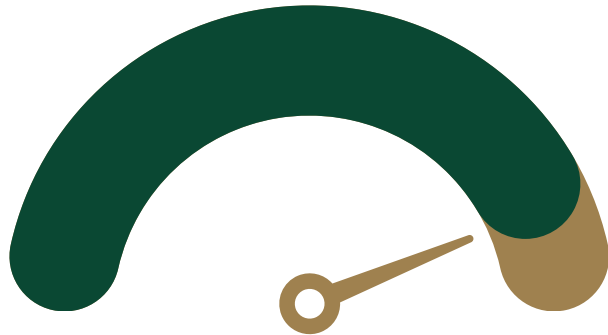


المستفيدين

masarat



الرضا العام للمستفيدين



% 90.07

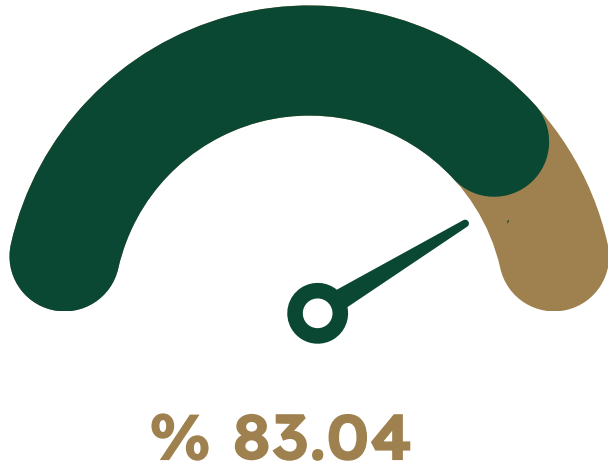
المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: التسجيل وتقديم الطلب	4.35	90.2%
المحور الثاني: الخدمات المقدمة وفريق عمل الجمعية	4.40	91.1%
المحور الثالث: الاتصال والتواصل	4.38	90.7%
الرضا العام للمستفيدين	4.38	% 90.7



الموظفين والمتطوعين



الرضا العام للموظفين



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



الرضا العام للمتطوعين



% 91.8

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



مجلس الإدارة والجمعية العمومية



الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية



% 91.5

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



الشركاء والمؤسسات المانحة



الرضا العام للشركاء والمؤسسات المانحة



% 88.7

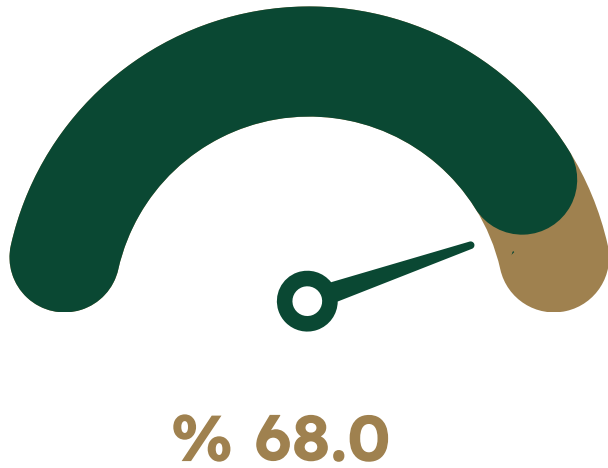
المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: ادارة الشراكة	4.45	89.0%
المحور الثاني: الاتصال وفريق الجمعية	4.42	88.4%
الرضا العام للمجتمع	4.44	% 88.7



المجتمع



الرضا العام للمجتمع



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



% 88.7

■ نسبة الرضا العام

إحصائية قياس رضا جميع المعنيين لعام 2025

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



التوصيات:

- 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.

مسارات
masarat



www.masarat.org.sa