



قياس الرضا لعام 2025



مقدمة:

في إطار التزام جمعية رواء العلم التعليمية بتعزيز التميز المؤسسي وتطوير أدائها وفق استراتيجياتها، تسعى الجمعية إلى قياس مستوى رضا جميع المستفيدين والمعنيين من خلال أدوات واستبيانات دورية. ويأتي هذا التوجه كأحد المؤشرات الحيوية التي تساعد الجمعية على الارتقاء بجودة خدماتها التعليمية والمجتمعية.

ويهدف هذا التقرير إلى:

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



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



الرضا العام للمستخدمين



% 91.82

المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: التسجيل وتقديم الطلب	4.48	% 92.84
المحور الثاني: الخدمات المقدمة وفريق عمل الجمعية	4.46	% 91.56
المحور الثالث: الاتصال والتواصل	4.46	% 91.44
الرضا العام للمستخدمين	4.46	% 91.82



الموظفين والمتطوعين



الرضا العام للموظفين



% 85.74

المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: قيادة الجمعية والرئيس المباشر	4.33	% 86.61
المحور الثاني: التواصل وعلاقات العمل بالجمعية	4.37	% 87.34
المحور الثالث: نظم، إمكانات وبيئة العمل	4.37	% 87.30
المحور الرابع: المزايا والخدمات المقدمة	4.09	% 81.71
الرضا العام للموظفين	4.29	% 85.74



الرضا العام للمتطوعين



% 94.21

المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: الفرصة التطوعية والمهام التطوعية	4.72	% 94.31
المحور الثاني: نظم، بيئة وعلاقات العمل بالجمعية	4.71	% 94.11
الرضا العام للمتطوعين	4.71	% 94.21



مجلس الإدارة والجمعية العمومية



الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: الحوكمة والإستدامة	4.52	% 95.48
المحور الثاني: الإدارة والتواصل	4.74	% 94.80
الرضا العام لمجلس الإدارة والجمعية العمومية	4.76	% 95.14



المتبرعين



الرضا العام للمتبرعين



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
تجربة التبرع ودعم الجمعية	4.67	% 93.50
الرضا العام للمتبرعين	4.67	% 93.50



الشركاء والمؤسسات المانحة



الرضا العام للشركاء والمؤسسات المانحة



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
المحور الأول: ادارة الشراكة	4.55	% 93.09
المحور الثاني: الاتصال وفريق الجمعية	4.50	% 90.00
الرضا العام للمجتمع	4.53	% 90.54



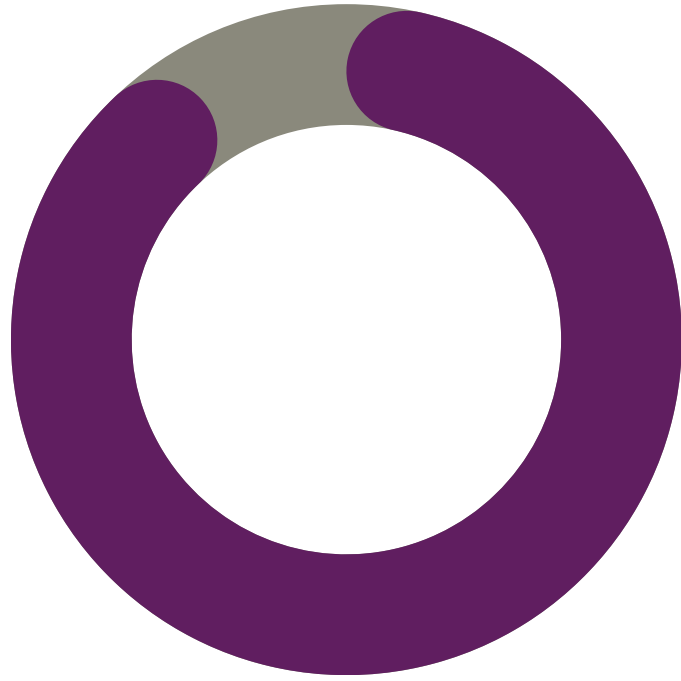
المجتمع



الرضا العام للمجتمع



المحور	المتوسط المرجح	نسبة الرضا %
انطباعاتكم تجاه جمعية رواء العلم التعليمية بمحافظة الخفجي - حي الحمراء (المثلث)	4.46	% 89.29
الرضا العام للمجتمع	4.46	% 89.29



إحصائية قياس رضا جميع المعنيين لعام 2025

2025	الفئة
% 95.1	مجلس الإدارة والجمعية العمومية
% 91.84	المستفيدين
% 85.7	الموظفين
% 94.2	المتطوعين
% 93.5	المتبرعين
% 89.2	المجتمع
% 90.5	الشركاء
% 91.43	نسبة الرضا العام

التوصيات:

- الاستفادة من نتائج الدراسة واعتمادها كمدخلات للخطط التشغيلية للعام القادم، مع اعتبارها فرصاً للتحسين في الإجراءات والخدمات التعليمية والمجتمعية.
- تحليل معمّق لدوافع الرضا في المحاور الأقل من المتوسط المرجح، بهدف الوصول إلى الأسباب الجذرية، ثم صياغة توصيات ومبادرات ومشروعات تطويرية تسهم في رفع مستوى الرضا العام.
- دراسة المقترحات المقدمة من المشاركين في الاستبيانات بعناية، ومناقشة إمكانية تحويلها إلى مبادرات عملية تعمل الجمعية على تنفيذها، بما يعزز رضا المعنيين ويحقق الأثر التعليمي المستهدف.

رواء العلم
rewaa elelm



www.rewaa.sa