



تقرير قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٦ م

الربع الثاني

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن البرامج والخدمات المقدمة، وتحليل آرائهم بطريقة منظمة بما يساهم في تحسين جودة البرامج، وتعزيز نقاط القوة، وتوجيه جهود التطوير نحو الجوانب ذات الأولوية.

الفترة	الربع الثاني لعام ٢٠٢٦ م	عدد البرامج/ملفات القياس	٧
عدد الاستجابات	٢٠٩	مؤشر الرضا الكمي العام	٩٧,٦٪

الملخص التنفيذي

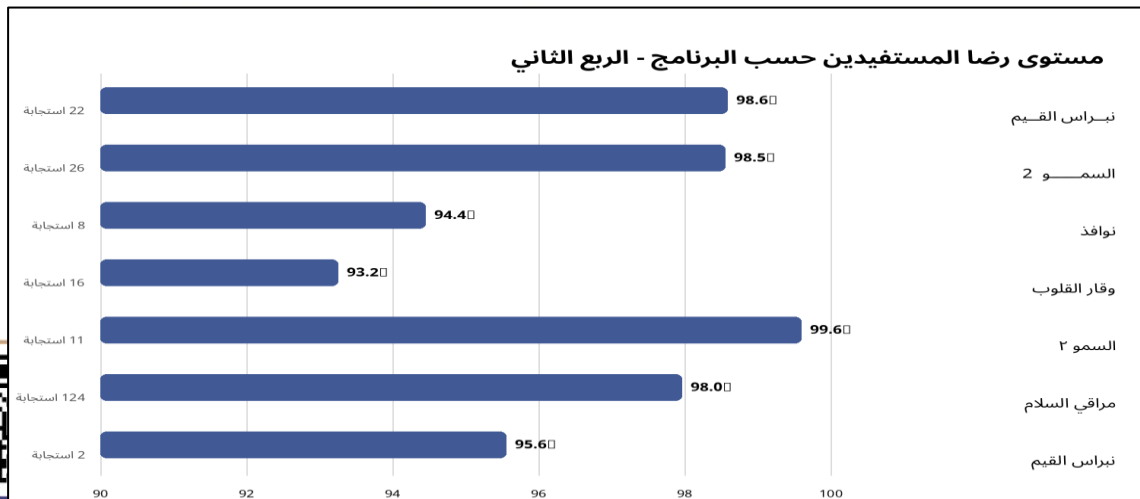
- بلغ إجمالي الاستجابات التي شملها التحليل ٢٠٩ استجابة موزعة على ٧ برامج/ملفات قياس .
- بلغ مؤشر الرضا الكمي العام ٩٧,٦٪، وهو مستوى مرتفع يعكس رضا المستفيدين عن جودة البرامج المقدمة .
- سجل أعلى مستوى رضا في برنامج السمو ٢ بنسبة ٩٩,٦٪، بينما بلغ أدنى مستوى نسبي في وقار القلوب بنسبة ٩٣,٢٪، مع بقائه ضمن مستوى رضا مرتفع .
- على مستوى المؤشرات، بلغ أعلى مؤشر ٩٨,٨٪، بينما بلغ أقل مؤشر نسبي ٩٠,٠٪، بما يحدد مجالاً واضحاً للتحسين المستمر.

أبرز النتائج العامة

أظهرت نتائج الاستبانات اتجاهاً إيجابياً عاماً نحو البرامج المنفذة، وارتفاعاً في تقييم جودة المحتوى والتقديم والاستفادة والرضا عن الجمعية. كما تعكس النتائج أهمية المحافظة على الأسلوب التفاعلي وربط المحتوى بالواقع، مع الاستفادة من المؤشرات الأقل نسبياً بوصفها فرصاً للتحسين.

ملخص النتائج الكمية

تشير النتائج الكمية إلى تقارب مستويات الرضا بين البرامج، مع اختلاف حجم الاستجابة من برنامج إلى آخر. ويُراعى عند تفسير النتائج أن البرامج ذات العدد المحدود من الردود تعطي مؤشراً أولياً، بينما تكون النتائج ذات العينات الأكبر تمثيلاً لاتجاه المستفيدين.



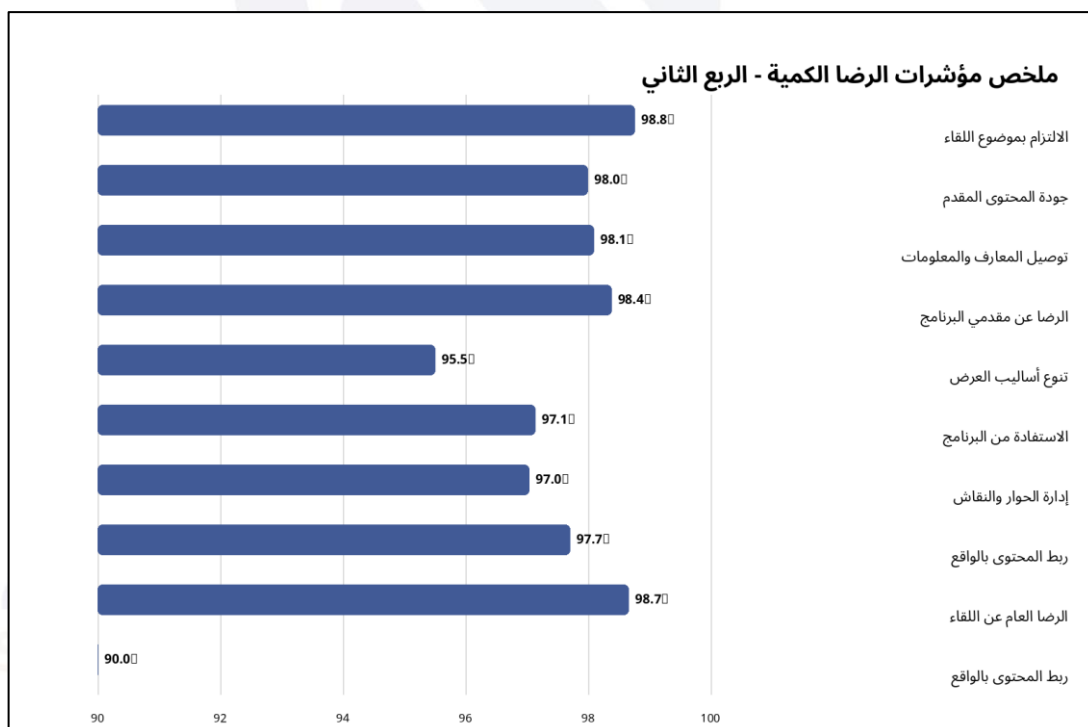


التحليل النوعي

تعكس الملاحظات المفتوحة - حيث توفرت - تقدير المستفيدين للمحتوى المفيد، وأسلوب التقديم، والوضوح، والأثر العملي للبرامج. كما تظهر الحاجة إلى الاستمرار في تنويع طرق العرض والأنشطة، وتحسين إدارة الوقت في بعض اللقاءات، ورفع معدل المشاركة في استبانات الرضا لضمان تمثيل أوسع للمستفيدين .

نتائج البرامج

البرنامج	عدد الاستجابات	نسبة الرضا
نبراس القيم	٢٢	٩٨,٦٪
السمو	٢٦	٩٨,٥٪
نوافذ	٨	٩٤,٤٪
وقار القلوب	١٦	٩٣,٢٪
السمو ٢	١١	٩٩,٦٪
مراقبي السلام	١٢٤	٩٨,٠٪
نبراس القيم	٢	٩٥,٦٪





الملخص العام

تظهر نتائج الربع الثاني أن مستوى رضا المستفيدين عن برامج جمعية سنا لتعزيز القيم مرتفع بوجه عام، حيث بلغ المؤشر الكمي المجموع ٩٧,٦٪، وتدل النتائج على جودة التجربة المقدمة للمستفيدين، مع أهمية توظيف الملاحظات والمؤشرات الأقل نسبيًا في تطوير البرامج القادمة.

التوصيات

١. الاستمرار في تطبيق قياس رضا المستفيدين بعد كل برنامج باستخدام أداة موحدة قدر الإمكان .
٢. تحليل المؤشرات الأقل نسبيًا على مستوى كل برنامج ووضع إجراء تطويري محدد لها .
٣. زيادة تنوع أساليب العرض والتطبيقات العملية والأنشطة التفاعلية بما يعزز تجربة المستفيد .
٤. رفع نسبة الاستجابة للاستبانات، خاصة في البرامج التي سجلت عددًا محدودًا من الردود .
٥. إعداد مقارنة دورية بين الأرباع لرصد اتجاه التحسن في الرضا وجودة التنفيذ .
٦. الاستفادة من المقترحات المفتوحة للمستفيدين عند بناء الخطة البرامجية اللاحقة.

معد التقرير:

مريم محمد الجدعاني

