



جمعية ارتقاء التعليمية  
Irtqa Education Association

# تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين لجمعية ارتقاء التعليمية

لعام ٢٠٢٤





## دليل المصطلحات

### الجمعية:

جمعية ارتقاء التعليمية.

### المستفيدون:

الطلاب والطالبات، والمهتمون بالتعليم، ممن استفاد من خدمات الجمعية.

### مقياس ليكرت الخماسي:

أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات، يستعمل في الاستبانات، وخاصة في مجال الإحصاءات.

### الانحراف المعياري:

مقياس يحدد مدى التفاوت بين القيم وتشتتها عن الوسط الحسابي.

## تمهيد

الحمد لله رب العالمين، وصلى الله وسلم على نبينا محمد، وآله وصحبه أجمعين.

أما بعد:

فاهتمامًا من جمعية ارتقاء التعليمية بمستفيديها، ورغبتها في تحقيق تطلعاتهم، وتقديم خدمات على مستوى عالٍ من الجودة والإتقان، ولأنّ المستفيد هو محور عمل الجمعية، ومعيّارها الذي به يُقيّم عملها: حرصت الجمعية على استطلاع آراء مستفيديها، وقياس معدلات رضاهم، وتحليلها؛ للوقوف على مكامن القوة، ونقاط الضعف، وفرص التحسين.

نقدم لكم هذه الدراسة لنتائج قياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية في عام ٢٠٢٤م.

والله الموفق.

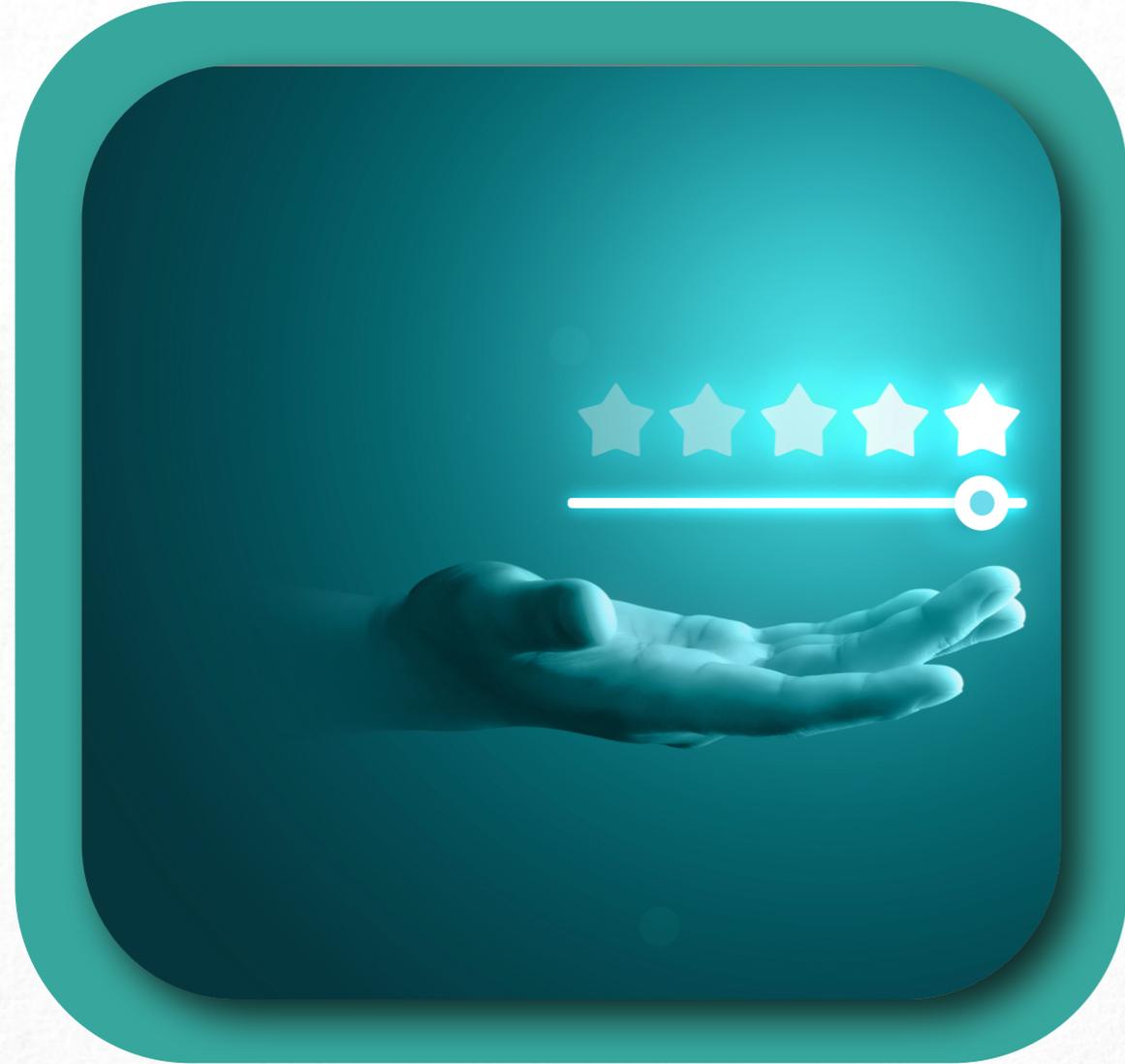


## أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في أنّ قياس رضا ذوي العلاقة يسهم في الارتقاء بالخدمات، وتجويد المخرجات؛ فالرضا انعكاسٌ للجودة والتي هي من ركائز التطوير والتنمية التي تهدف لها رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ويتبين أثر دراسة قياس الرضا ببيان النقاط التالية:

- قياس معدل الرضا العام.
- قياس معدل التباين بين آراء المستخدمين.
- الاستفادة من الملاحظات والاقتراحات.
- الوقوف على مكانن القوة لدى الجمعية، وتجويدها وتعزيزها.
- الوقوف على فرص التحسين لدى الجمعية، ومدى أهميتها، واستثمارها.
- الاستعانة بها في بناء استراتيجيات وأهداف الأعوام القادمة.
- إشعار المستخدمين بمكانة آرائهم ووجهات نظرهم، وأخذها بعين الاعتبار.



## منهجية البحث

نهجت الجمعية في إعداد هذه الدراسة على الخطوات التالية:

**أولاً:** تكوين لجنة لإعداد أسئلة قياس الرضا، ثم عرضها على إدارة البرامج والمشاريع لمراجعتها، ثم اعتمادها.

**ثانياً:** إرسال الاستبانة للمستفيدين من البرامج عقب انتهاء كل برنامج.

**ثالثاً:** جمع استجابات المستفيدين على الاستبانات.

**رابعاً:** تحليل النتائج باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

**خامساً:** تحديد مستوى الرضا.

**سادساً:** استعراض مكامن القوة وفرص التحسين، وما يمكن إجراؤه حيالها.

المتوسط المرجح	المستوى
١ - ١,٨٠	غير راضٍ أبدًا
١,٨١ - ٢,٦٠	غير راضٍ
٢,٦١ - ٣,٤٠	محايد
٣,٤١ - ٤,٢٠	راضٍ
٤,٢١ - ٥	راضٍ جدًا



## قياس رضا المستفيدين من برامج الجمعية

### أهداف الدراسة:

تحقيق رضا المستفيدين هو التحدي الأكبر في منظومة القطاع غير الربحي؛ لأنّ المستفيد هو الأساس الذي لأجله وُجِدَت الجمعيات.

ولأجل هذا: تحرص جمعية ارتقاء التعليمية على قياس رضا مستفيديها؛ لمعرفة مدى تلبية رغباتهم وتحقيق تطلعاتهم، والاستفادة من مكامن القوة، والحرص على فرص التحسين.

### بلغ عدد المشاركين ٩٦٩ مستفيدًا.

وتتمحور الأسئلة في النقاط التالية:

١. مستوى سهولة الوصول للبرنامج والتسجيل فيه.
٢. مستوى الرضا عن تجاوب الموظفين معك.
٣. مستوى الرضا عن أسلوب تعامل موظفي الجمعية.
٤. مستوى وضوح أهداف البرنامج.
٥. مستوى الرضا عن جودة البرنامج.
٦. مستوى فائدة البرنامج لك في حياتك العملية.
٧. مستوى الرضا العام عن البرنامج.

### تحليل النتائج لرضا المستفيدين من برامج الجمعية

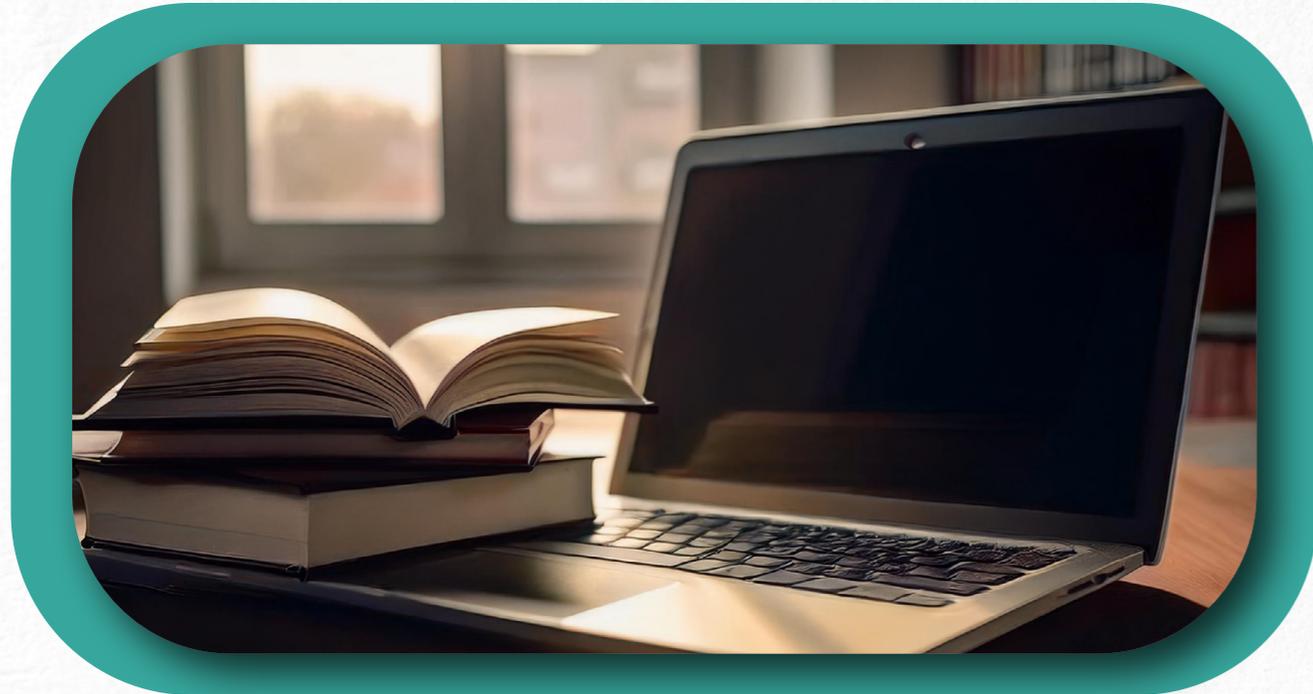
نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي المستفيدين من البرامج
٩٠,٠٥	٠,٦٢	٤,٦٦	مستوى سهولة الوصول للبرنامج والتسجيل فيه.
٩٥,٢٧	٠,٤٦	٤,٨٣	مستوى الرضا عن تجاوب الموظفين مع المستفيد.
٩٦,٣٥	٠,٤٠	٤,٨٦	مستوى الرضا عن أسلوب تعامل موظفي الجمعية.
٩٠,٢٠	٠,٦٠	٤,٦٢	مستوى وضوح أهداف البرنامج.
٩٠,٥٢	٠,٥٩	٤,٦٥	مستوى الرضا عن جودة البرنامج.
٩٦,١٠	٠,٤٠	٤,٨٣	مستوى فائدة البرنامج في الحياة العملية.
٩٤,٤٩	٠,٤٧	٤,٧٧	مستوى الرضا العام عن البرنامج.

## أولاً: سهولة الوصول للبرامج والتسجيل فيها.

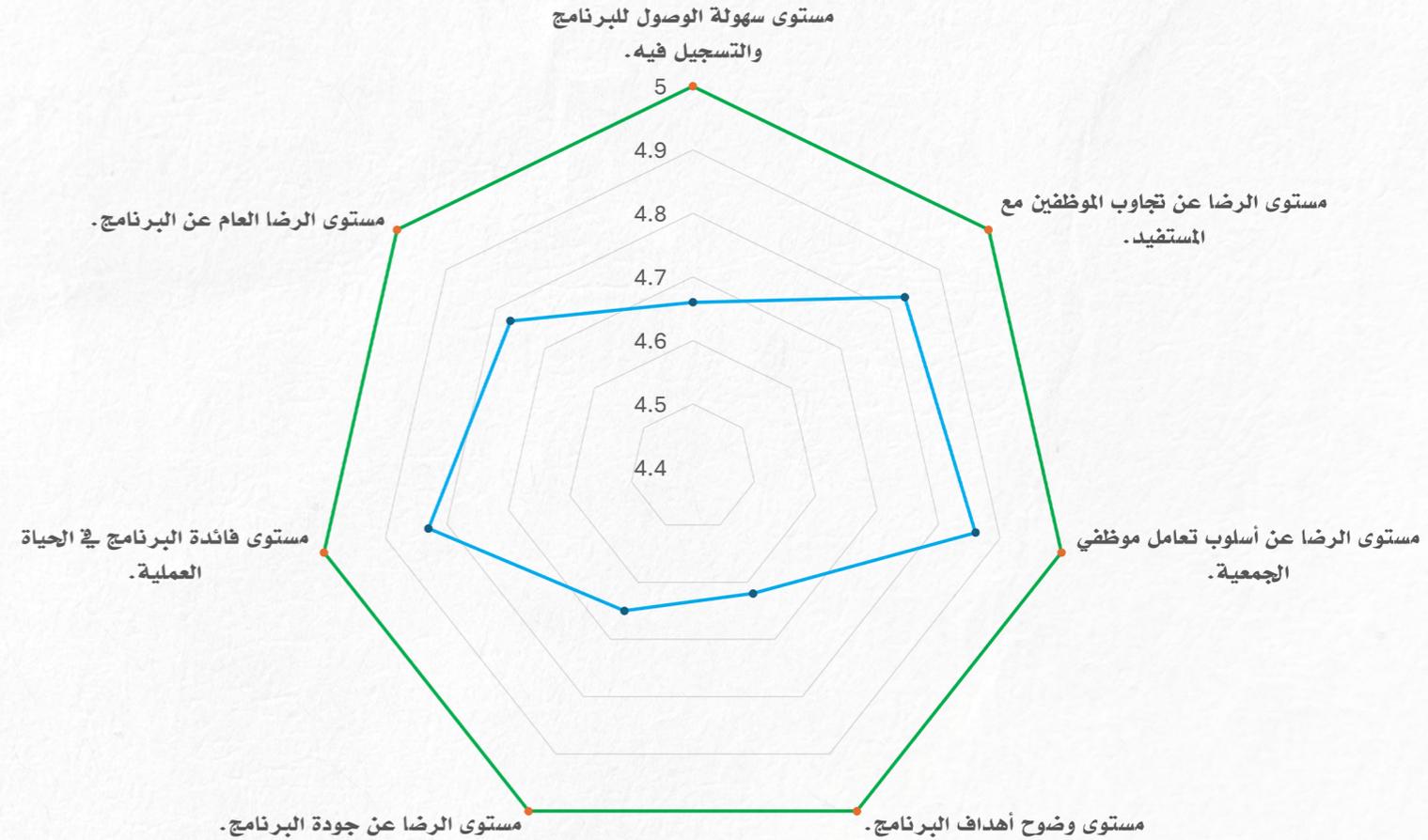
مما سبق يتبين أنّ متوسط تقييم سهولة الوصول: ٤,٦٦ من ٥، ما يمثل نسبة رضا ٩٠,٠٥% عن سهولة الوصول.

وبمقارنة إجابات المشاركين: فالانحراف المعياري بينها هو: ٠,٦٢، وهو انحراف متوسط يميل إلى الانخفاض، ويعني أنّ الإجابات على قدر من التقارب والتجانس، مع وجود تفاوت يسير يُستنتج منه وجود فئة من المستخدمين يواجهون مشاكل في الوصول للبرامج والتسجيل فيها.

وبالنظر في متوسط التقييم ٤,٦٦ من ٥ والذي لا يزال في المستوى الخامس (راضٍ جداً) ونسبة الرضا ٩٠,٠٥%: يستنتج من ذلك: أنّ غالبية المستخدمين يسهل عليهم الوصول والتسجيل في البرامج، مع وجود فئة لا بأس بها يواجهون مشاكل في ذلك، أو وجود بعض المعوّقات في التسجيل وإن كانت لا تشكل صعوبات كبيرة.



## متوسط نسبة رضا المستخدمين





### ثانيًا: الرضا عن تجاوب الموظفين مع المستفيدين.

مما سبق يتبين أنّ متوسط تقييم تجاوب الموظفين: ٤,٨٣ من ٥, ما يمثل نسبة رضا ٩٥,٢٧% عن تجاوب الموظفين.

وبمقارنة إجابات المشاركين: فالانحراف المعياري بينها هو: ٠,٤٦، وهو انحراف منخفض، ويعني أنّ الإجابات متقاربة ومتجانسة، والتفاوت اليسير يُرجع إلى تحقيق رضا تام أو قريب منه.

وبالنظر في متوسط التقييم ٤,٨٣ من ٥ والذي لا يزال في المستوى الخامس (راضٍ جدًا) ونسبة الرضا ٩٥,٢٧%: يستنتج من ذلك: أنّ تجاوب الموظفين مع المستفيدين من نقاط القوة لدى الجمعية، مع وجود فرص تحسين بتسريع عملية التواصل، وتوفير الإجابات على الأسئلة المتكررة.

### ثالثًا: الرضا عن أسلوب تعامل الموظفين مع المستفيدين.

مما سبق يتبين أنّ متوسط تقييم أسلوب تعامل الموظفين: ٤,٨٦ من ٥, ما يمثل نسبة رضا ٩٦,٣٥% عن الأسلوب.

وبمقارنة إجابات المشاركين: فالانحراف المعياري بينها هو: ٠,٤٠، وهو انحراف منخفض، ويعني أنّ الإجابات متقاربة ومتجانسة، والتفاوت اليسير يُرجع إلى تحقيق رضا تام أو قريب منه.

وبالنظر في متوسط التقييم ٤,٨٦ من ٥ والذي لا يزال في المستوى الخامس (راضٍ جدًا) ونسبة الرضا ٩٦,٣٥%: يستنتج من ذلك: أنّ أسلوب تعامل الموظفين من نقاط القوة لدى الجمعية، والمكانم التي يمكن استثمارها، مع وجود فرص تحسين: بتقديم دورات تدريبية للموظفين، ومتابعة الشكاوى في حال وجودها.



## رابعًا: وضوح أهداف البرامج.

مما سبق يتبين أنّ متوسط تقييم وضوح أهداف البرامج: ٤,٦٢ من ٥, ما يمثل نسبة رضا ٩٠,٢٠% عن وضوح الأهداف.

وبمقارنة إجابات المشاركين: فالانحراف المعياري بينها هو: ٠,٦٠، وهو انحراف متوسط يميل إلى الانخفاض، ويعني أنّ الإجابات على قدر من التقارب والتجانس، مع وجود تفاوت يسير يُستنتج منه عدم وضوح الأهداف لبعض المستفيدين إما لغموضها عليهم، أو لصعوبة الوصول إليها.

وبالنظر في متوسط التقييم ٤,٦٢ من ٥ والذي لا يزال في المستوى الخامس (راضٍ جدًا) ونسبة الرضا ٩٠,٢٠%: يستنتج من ذلك: أنّ أهداف البرامج على قدر من الوضوح، مع خفائها على بعض المشاركين، مما يستدعي توضيحها بطرق منوّعة، وربطها مع المستهدفات المرئية، ومقررات البرامج، ونشرها في مواقع التواصل.

## خامسًا: جودة البرامج.

مما سبق يتبين أنّ متوسط تقييم جودة البرامج: ٤,٦٥ من ٥, ما يمثل نسبة رضا ٩٠,٥٢% عن جودة البرامج. وبمقارنة إجابات المشاركين: فالانحراف المعياري بينها هو: ٠,٥٩، وهو انحراف متوسط يميل إلى الانخفاض، ويعني أنّ الإجابات على قدر من التقارب والتجانس، مع وجود تفاوت يسير يُستنتج منه وجود بعض وجهات النظر لدى بعض المستفيدين.

وبالنظر في متوسط التقييم ٤,٦٥ من ٥ والذي لا يزال في المستوى الخامس (راضٍ جدًا) ونسبة الرضا ٩٠,٥٢%: يستنتج من ذلك: أنّ جودة البرامج على مستوى عالٍ، مع وجود بعض الضعف والقصور في بعض الجوانب، ويقترح البحث عن العوامل المؤثرة في مستوى الجودة ومعالجتها.



## سادسًا: فائدة البرامج في الحياة العملية.

مما سبق يتبين أنّ متوسط تقييم فائدة البرامج: ٤,٨٣ من ٥, ما يمثل نسبة رضا ٩٦,١٠% عن فائدة البرامج.

وبمقارنة إجابات المشاركين: فالانحراف المعياري بينها هو: ٠,٤٠، وهو انحراف منخفض، ويعني أنّ الإجابات متقاربة ومتجانسة، والتفاوت اليسير يُرجع إلى تحقيق رضا تام أو قريبٍ منه.

وبالنظر في متوسط التقييم ٤,٨٣ من ٥ والذي لا يزال في المستوى الخامس (راضٍ جدًا) ونسبة الرضا ٩٦,١٠%: يستنتج من ذلك: فائدة البرنامج الكبيرة على المستفيدين في حياتهم العملية، ما يعني نقطة قوة للجمعية، ويقترح لاستثمارها: تكثيف العناصر التي تعكس الفائدة العملية على حياة المستفيد.

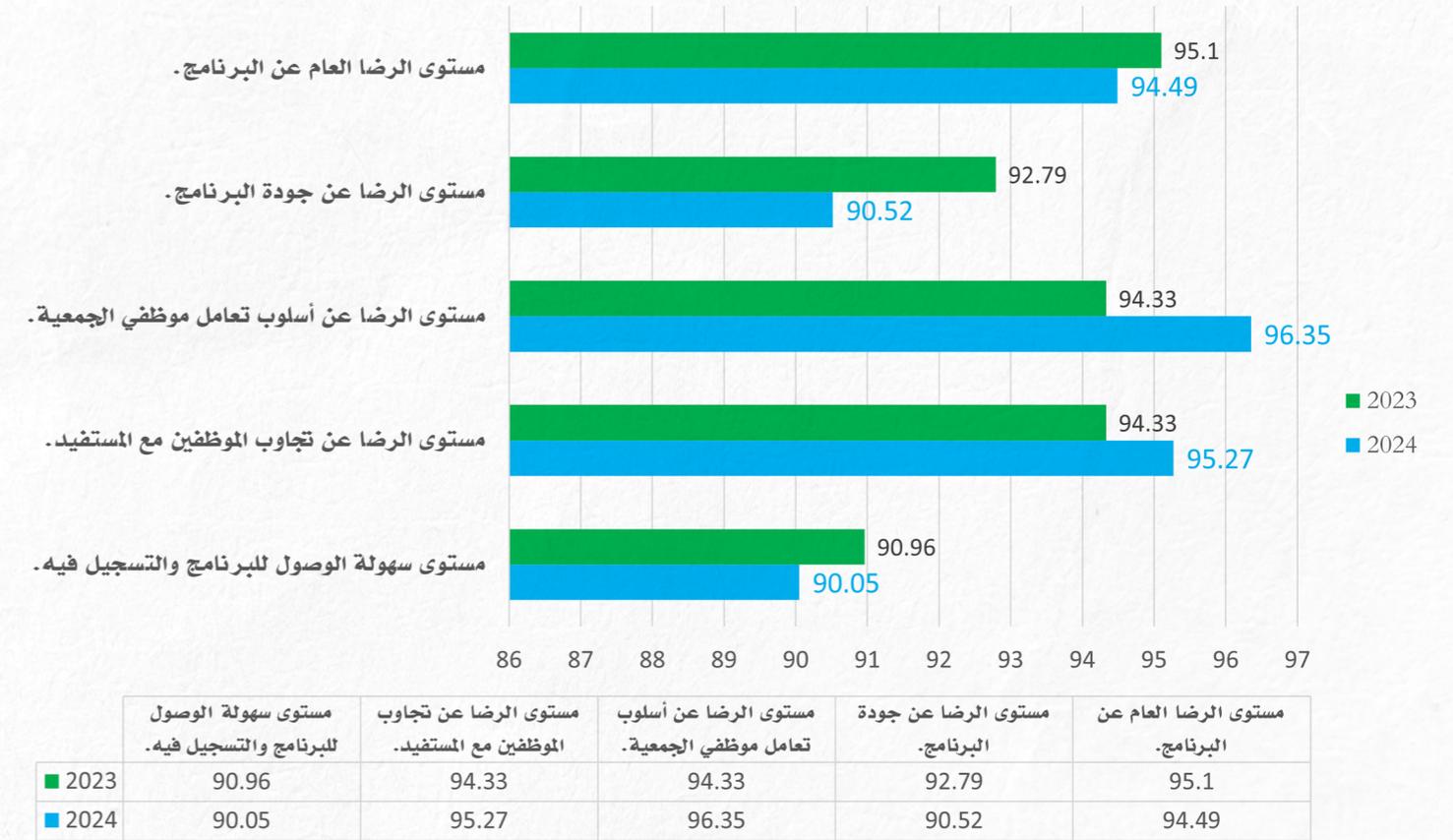
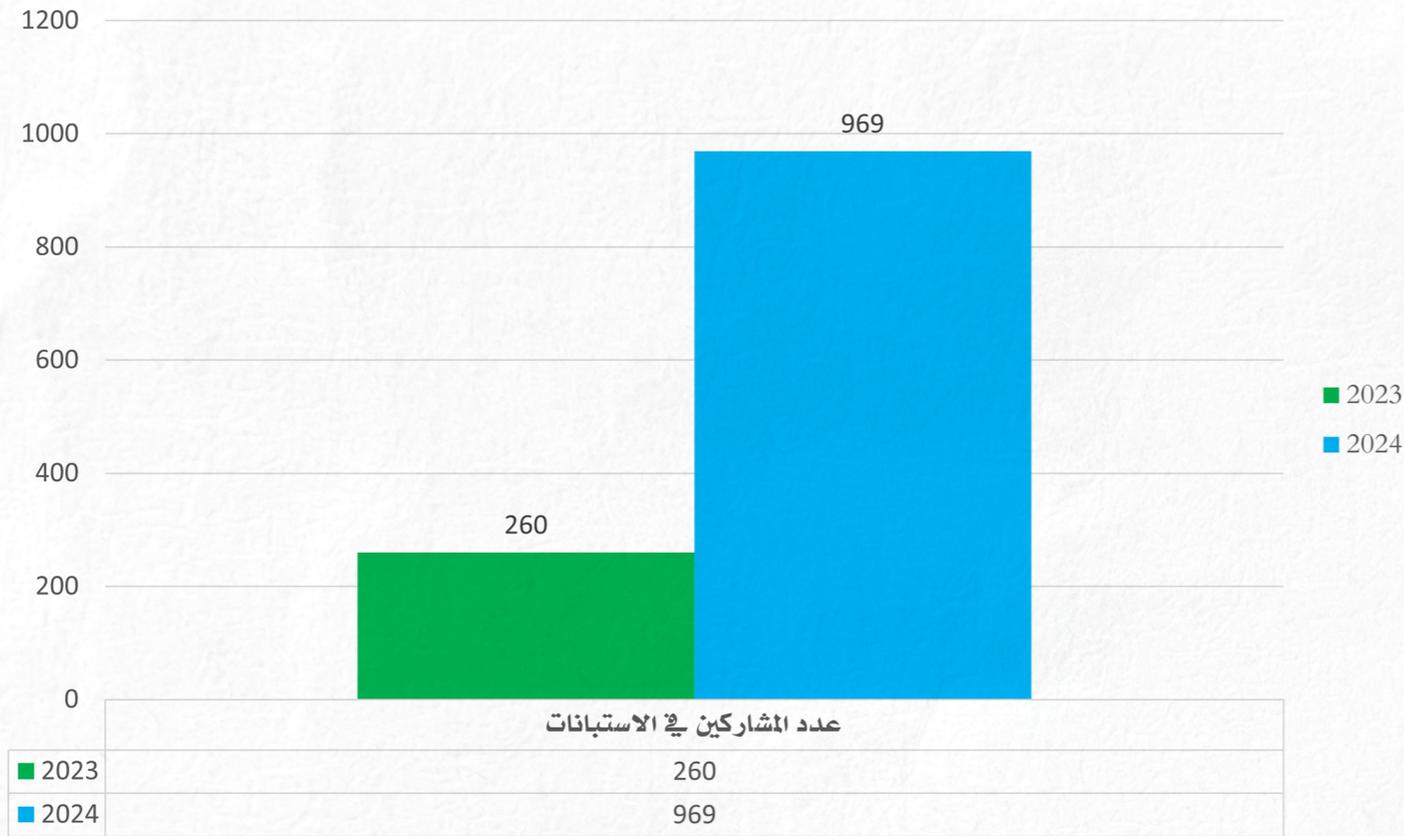
## سابعًا: الرضا العام عن البرامج.

مما سبق يتبين أنّ متوسط تقييم الرضا العام عن البرامج: ٤,٧٧ من ٥, ما يمثل نسبة رضا ٩٤,٤٩% عن البرامج بشكل عام.

وبمقارنة إجابات المشاركين: فالانحراف المعياري بينها هو: ٠,٤٧، وهو انحراف منخفض، ويعني أنّ الإجابات متقاربة ومتجانسة، والتفاوت اليسير يُرجع إلى تحقيق رضا تام أو قريبٍ منه.

وبالنظر في متوسط التقييم ٤,٧٧ من ٥ والذي لا يزال في المستوى الخامس (راضٍ جدًا) ونسبة الرضا ٩٤,٤٩%: يستنتج من ذلك: تحقيق قدر جيّد من تطلعات المستفيدين، وانعكاس أثر البرنامج عليهم، وهذا المحور يمثل خلاصة المحاور السابقة، وما سبق تفصيل له.





## نسعد بوصولكم وتواصلكم

عنوان الجمعية



الرياض- حي عرقة  
شارع الأمير مشعل بن عبدالعزيز

هاتف الجمعية



0502729383

البريد الإلكتروني



ask@irtqa.sa

الموقع الإلكتروني



irtqa.sa

اللائحة الأساسية



## الحسابات البنكية للجمعية

SA3680000389608018000886

مصرف الراجحي



SA0605000068203876993000

مصرف الإنماء



SA3215000999137439960008

بنك البلاد



## ختامًا

مما سبق يتبين أن نسبة رضا المستفيدين: ٩٤,٤٩٪، و خلاصة التحليل السابق التوصيات التالية:

١. تسهيل عمليات التسجيل في البرامج، والنظر في المعوقات لإزالتها.
٢. نشر إعلانات البرامج والأنشطة على نطاق أوسع وفي منصات أكثر؛ لتسهيل الوصول للبرامج ومعرفتها.
٣. تسريع عمليات التواصل مع المستفيدين، بتوفير الموظفين المختصين، وتوفير إجابات الأسئلة المتكررة في مكان واضح.
٤. متابعة الشكاوى والاقتراحات، وتوثيقها، والتعامل معها، والرد على مقدميها.
٥. نشر أهداف البرامج والأنشطة، وربطها مع المقررات والمستهدفات المرورية، ونشرها بطرق متنوعة.
٦. دراسة العوامل المؤثرة على مستوى جودة البرامج، واقتراح الحلول لمعالجتها.
٧. تكثيف العناصر التي تعكس الفائدة العملية على حياة المستفيد في البرامج والمقررات، وإضافتها ضمن المستهدفات أو الأهداف الإستراتيجية.
٨. تشكيل لجنة دائمة أو إدارة مختصة بمتابعة آراء المستفيدين وتحليلها ودراستها.

والحمد لله رب العالمين، وصلى الله وسلم على نبينا محمد.



ارتقاء

جمعية ارتقاء التعليمية  
Irtqa Education Association