



الجمعية الخيرية لمساعدة الشباب
على الزواج والتوجيه الاسري بجدة

تقرير رضا

المستفيدين لعام 2025



١	المقدمة
٢	مؤشرات الاستجابة
٣	مؤشرات الرضا
٤	نتائج الرضا

المقدمة

يهدف هذا التقرير إلى استعراض نتائج قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية خلال عام 2025م، وذلك بهدف تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى توافقها مع تطلعات المستفيدين واحتياجاتهم. كما يتضمن التقرير تحليلًا لمؤشرات الرضا في المحاور الرئيسية، وقياس مستوى تحقيق المستهدفات المعتمدة، إلى جانب إبراز أبرز نقاط القوة ومجالات التحسين التي تسهم في تطوير الأداء ورفع كفاءة تقديم الخدمات.

وتأتي أهمية هذا التقرير بوصفه أداة داعمة لاتخاذ القرار، من خلال توفير بيانات دقيقة ومؤشرات قابلة للقياس تساعد في تحسين تجربة المستفيد، وتعزيز رضاهم واعتزازهم بالتعامل مع الجمعية، بما يحقق الاستدامة في جودة الخدمات ويرفع الأثر الاجتماعي للجمعية.

مؤشرات الاستجابة

الفئة	الاستبيانات المرسلة	عدد المستجيبين	مستهدف الاستجابات	المتحقق	نسبة تحقيق المستهدف	مؤشر الانجاز
عرسان	2082	1237	50%	59.4%	118.8%	
عرايس	1630	861	50%	52.8%	105.6%	

 تُظهر نتائج مؤشر الاستجابة مستوى مرتفعًا من التفاعل حيث بلغت نسبة الاستجابة:

- عرسان: 59.4% مقابل المستهدف 50% كما تحقق المؤشر بنسبة 118.8% وفق خطة القياس المعتمدة.
- عرايس: 52.8% مقابل المستهدف 50% كما تحقق المؤشر بنسبة 105.6% وفق خطة القياس المعتمدة.

وتعكس هذه النتيجة ارتفاع مستوى الاهتمام والمشاركة من قبل المستخدمين، مما يعزز موثوقية البيانات المستخلصة من الاستبيان، ويؤكد وجود رغبة لدى المستخدمين في التعبير عن آرائهم والمساهمة في تطوير بيئة العمل.

مؤشرات الرضا

الفئة	مستهدف الرضا	المتحقق	نسبة تحقيق المستهدف	مؤشر الانجاز
عرسان	%95	%75.2	%79.1	
عرايس	%95	%87.17	%91.8	

مؤشر الرضا العام :

العرسان

%75.2 مقابل المستهدف %95 أي بنسبة تحقيق قدرها %79.1 من المستهدف.

العرايس

%87.17 مقابل المستهدف %95 أي بنسبة تحقق قدرها %91.8 من المستهدف.

تتمثل الفجوات:

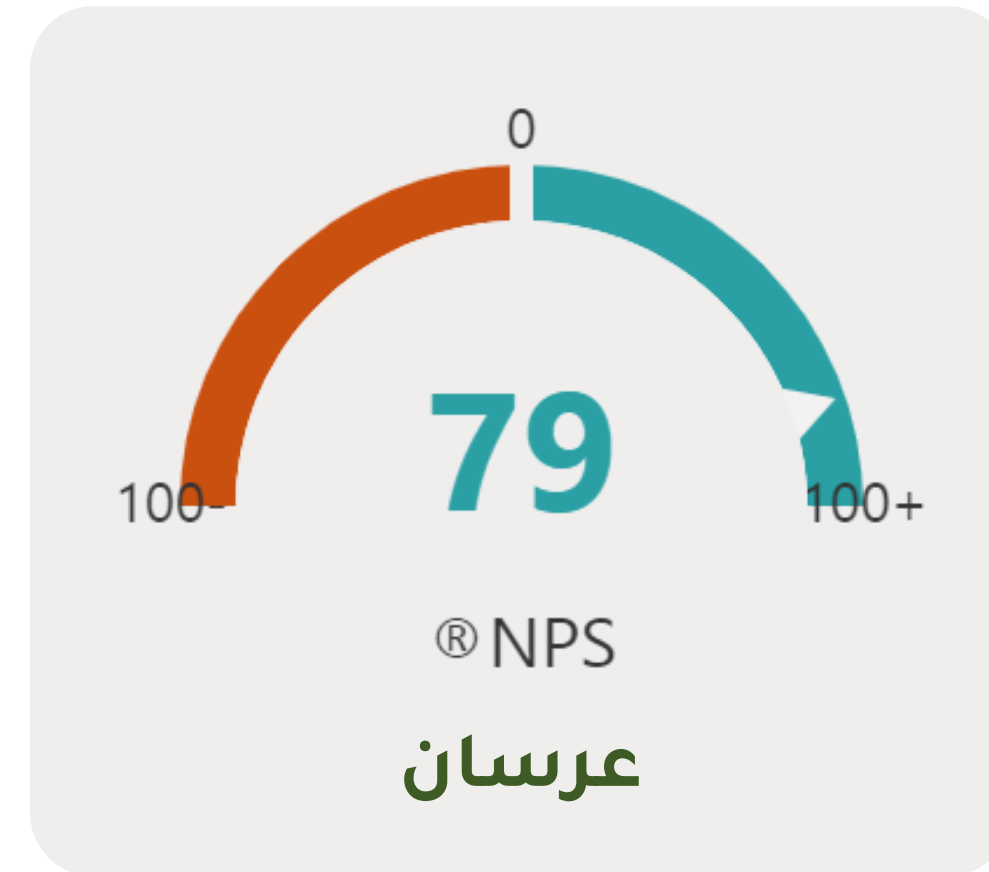
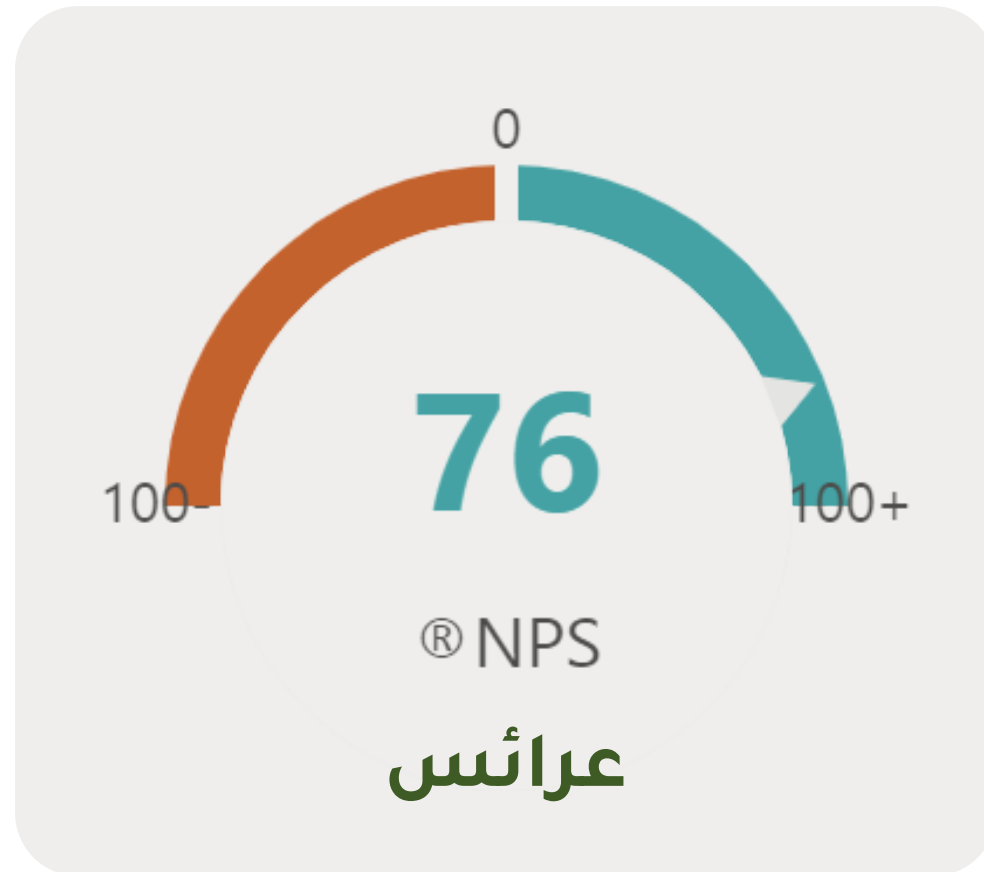
العرسان

- المنحة المالية ضعيفة جدًا عند العرسان %50.1.
- القرض أيضًا منخفض %51.9 .
- الرضا عن أداء الجمعية %77 .

العرايس

الهدايا منخفضة %68.2.

التوصية بالتعامل مع الجمعية NPS



- بلغ مؤشر NPS لدى العرسان 79 نقطة ولدى العرائس 76 نقطة.
- تعكس النتائج ثقة المستفيدين والمستفيدات واستعدادهم للتوصية بخدمات الجمعية.
- رغم انخفاض نسبة الرضا في الشريحة السابقة عن المستهدف، إلا أن مؤشر NPS يقيس الولاء والاستعداد للتوصية مما يعكس قوة السمعة والانطباع العام **مع استمرار العمل على تحسين عناصر الرضا.**

مدى الاستفادة من دورات تأهيل المقبلين والمقبلات على الزواج

91.4%

من العرائس استفادو كثيراً

90.7%

من العرسان استفادو كثيراً

في المقابل لم تتجاوز نسبة من أفادو باستفادة محدودة أو عدم استفادة 10%

نتائج رضا العريسان

الرضا عن الخدمات () دورة تأهيل المقبلين على الزواج

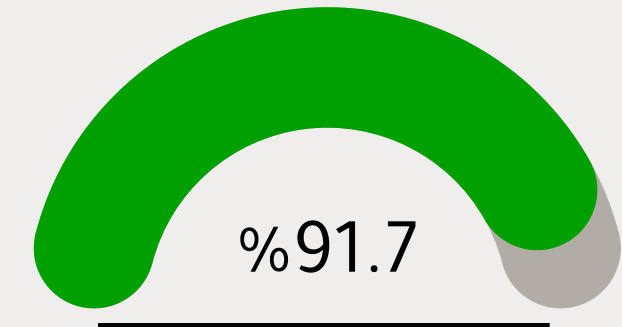
ملخص النتائج:

حقق محور الرضا عن دورة تأهيل المقبلين على الزواج 91.7% مقابل المستهدف 95% بفارق 3.5% وتشير النتائج إلى مستوى رضا مرتفع عن جودة تنفيذ الدورة ومخرجاتها مع وجود فرص تطوير محددة تساهم في رفع الرضا وتحقيق المستهدف.

مجالات التحسين:

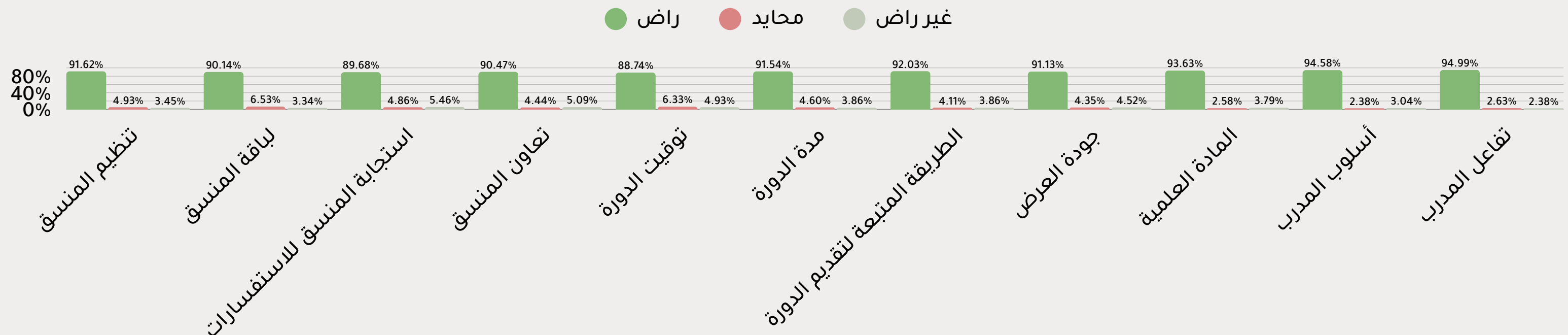
- توقيت الدورة.
- لياقة المدرب.
- سرعة استجابة المدرب

الرضا العام عن دورة التأهيل



المستهدف : 95%

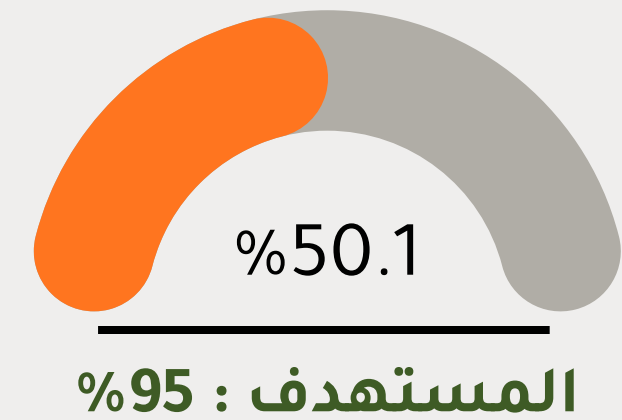
أبرز عناصر التأثير على الرضا عن دورة تأهيل المقبلين على الزواج



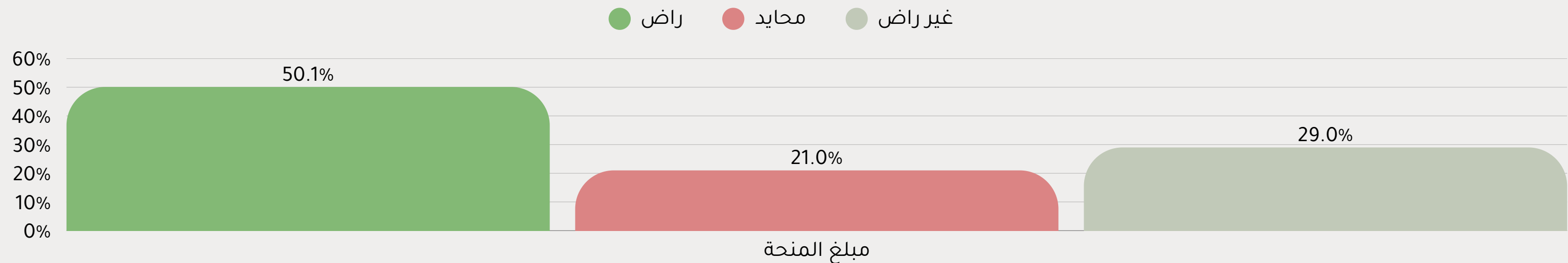
الرضا عن الخدمات () المنحة المالية

ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن المنحة المالية 50.1% مقابل المستهدف 95% بفارق 44.9% وتشير النتائج إلى وجود انخفاض ملحوظ في مستوى رضا المستفيدين من مبلغ المنحة.
مجالات التحسين:
مراجعة قيمة المنحة أو آلية صرفها لضمان توافقها مع توقعات المستفيدين وتحقيق مستوى الرضا المطلوب.

الرضا العام عن المنحة المالية



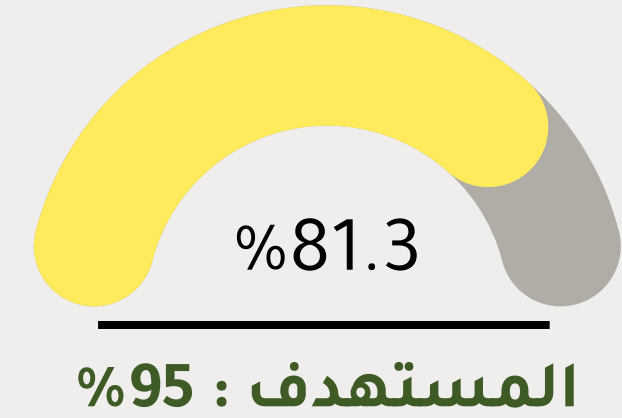
الرضا عن مبلغ المنحة



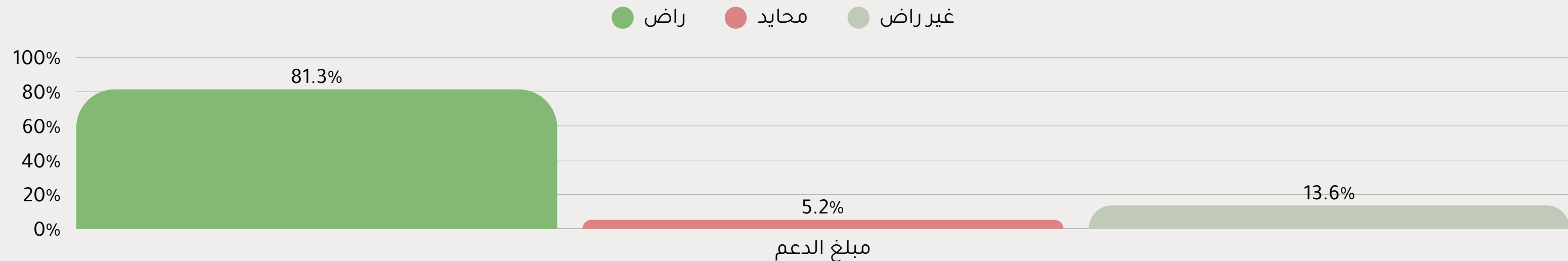
الرضا عن الخدمات () دعم السكن

ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن دعم السكن 81.3% مقابل المستهدف 95% بفارق 13.7%
وتشير النتائج إلى مستوى رضا جيد مع وجود فرص للتحسين للوصول إلى المستهدف.
مجالات التحسين:
• مراجعة قيمة مبلغ السكن بما يتناسب مع سوق العقار للحصول على نسبة رضا عالية.

الرضا العام عن دعم السكن



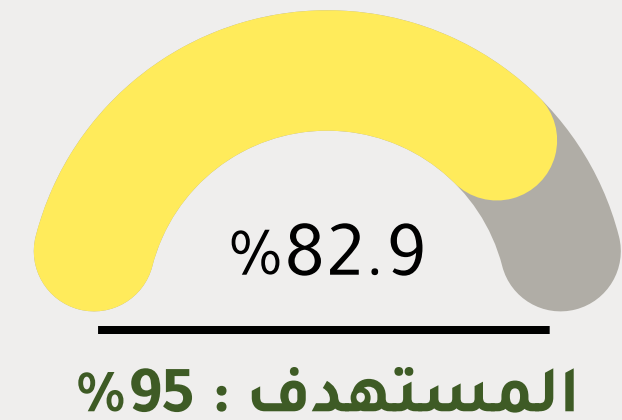
الرضا عن دعم السكن



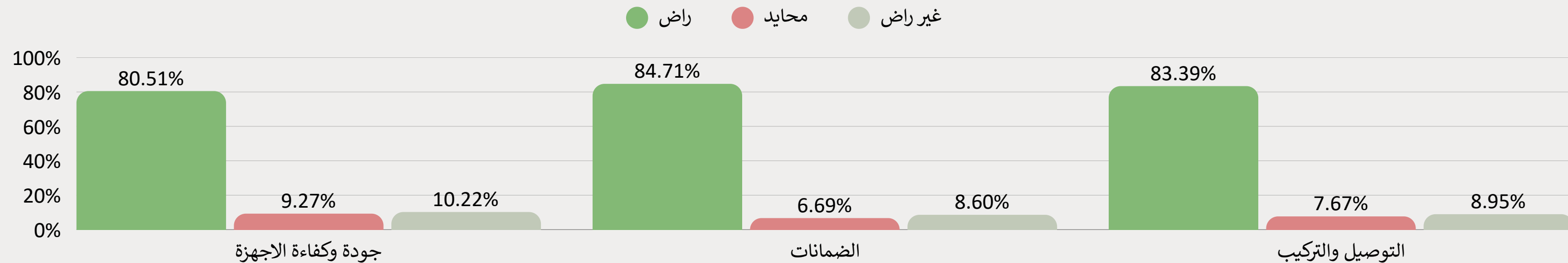
الرضا عن الخدمات () الأجهزة الكهربائية

ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن الأجهزة الكهربائية 82.9% مقابل المستهدف 95% بفارق 12.1% وتشير النتائج إلى مستوى رضا جيد مع وجود فرص للتحسين للوصول للمستهدف .
مجالات التحسين:
• دراسة احتياجات العرسان للأجهزة الكهربائية.
• تنويع الشركاء بحيث يوفر الضمانات اللازمة لزيادة مستوى الرضا.

الرضا العام عن الأجهزة الكهربائية



أبرز عناصر التأثير على الرضا عن الأجهزة الكهربائية



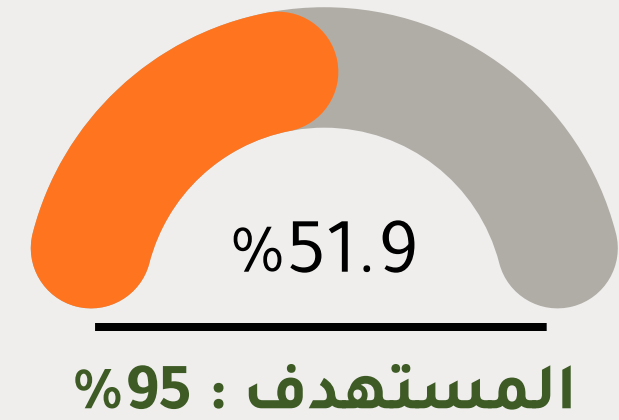
الرضا عن الخدمات () القرض

ملخص النتائج:

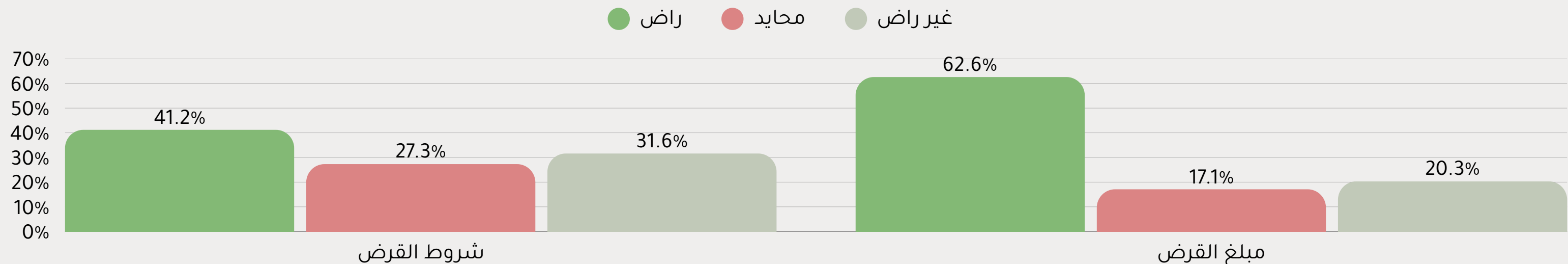
حقق محور الرضا عن القرض 51.9% مقابل المستهدف 95% بفارق 43.1% وتشير النتائج إلى وجود انخفاض ملحوظ في مستوى رضا المستفيدين عن القرض. مجالات التحسين:

- مراجعة شروط القرض وذلك بتسهيل المتطلبات وتبسيط الإجراءات.
- إعادة تقييم مبالغ القروض للتوافق أكثر مع احتياجات المستفيد.
- التواصل مع المستفيد وشرح مزايا القرض والخيارات المتاحة بشكل أوضح.

الرضا العام عن القرض



أبرز عناصر التأثير على الرضا عن القرض

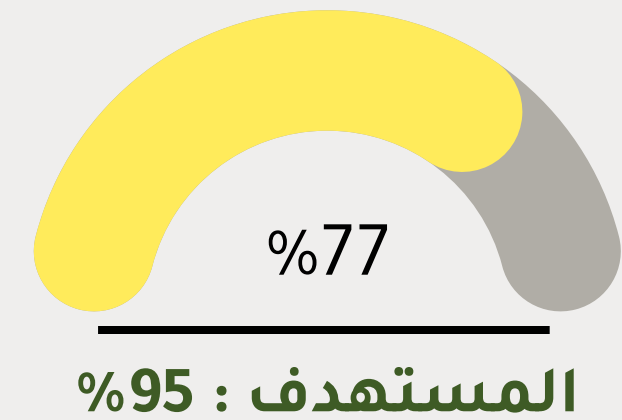


الرضا عن أداء الجمعية ()

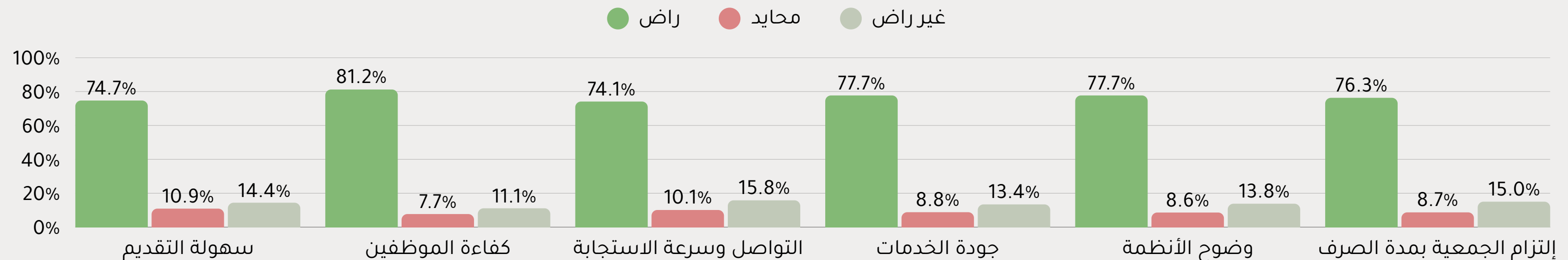
ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن أداء الجمعية 77% مقابل المستهدف 95% بفارق 18% وتشير النتائج إلى مستوى رضا جيد مع وجود فرص للتحسين للوصول للمستهدف.
مجالات التحسين:

- تبسيط طريقة التقديم على الخدمات.
- تعزيز سرعة الرد على المستفيدين عبر قنوات التواصل المتعددة.
- تدريب الموظفين على مهارة الاستجابة الفعالة.
- توضيح الشروط والإجراءات للمستفيدين والمستفيدات.
- مراجعة الخدمة بشكل دوري لضمان التطوير المستمر.

الرضا العام عن أداء الجمعية

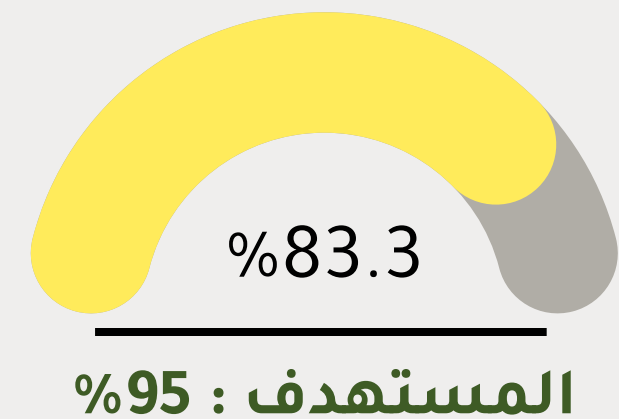


أبرز عناصر التأثير على الرضا عن أداء الجمعية



الرضا عن المعلومات والوثائق (👤)

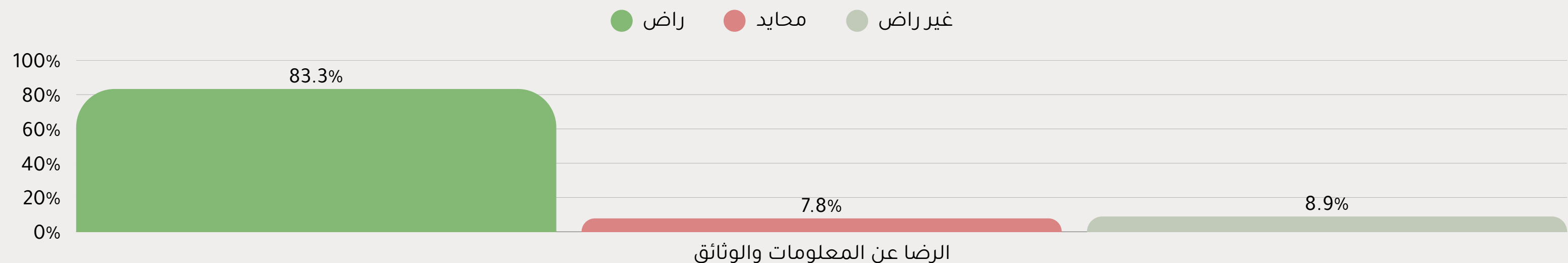
الرضا العام عن المعلومات والوثائق



ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن المعلومات والوثائق 83.3% مقابل المستهدف 95% بفارق 11.7% وتشير النتائج إلى مستوى رضا جيد مع وجود فرص للتحسين للوصول للمستهدف .
مجالات التحسين:

- تصميم وثائق مبسطة وتسهيل الوصول إليها إلكترونياً.
- تعزيز قنوات الدعم والاستفسارات وتحليلها وتطويرها.

الرضا عن المعلومات والوثائق

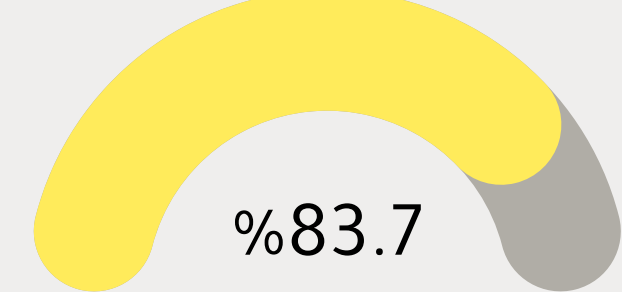


الاعتزاز بالتعامل مع الجمعية ()

ملخص النتائج:
حقق محور الاعتزاز بالتعامل مع الجمعية 83.7% مقابل المستهدف 95% بفارق 11.3% وتشير النتائج إلى مستوى رضا جيد مع وجود فرص للتحسين للوصول للمستهدف .
مجالات التحسين:
• تحسين وضوح الإجراءات والخطوات.
• رفع سرعة الاستجابة والمتابعة.
• توحيد قنوات التواصل وتحسين تجربة الخدمة.
• قياس الملاحظات بعد الخدمة ومعالجتها سريعًا.

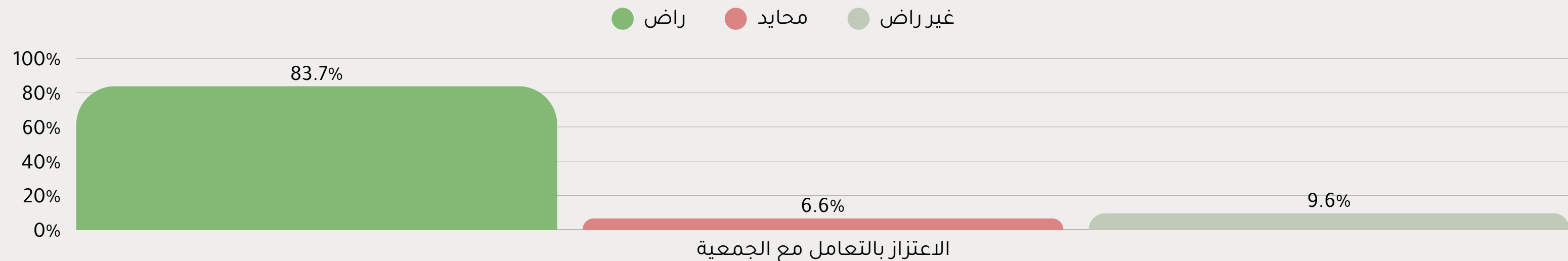
الرضا العام عن التعامل مع

الجمعية



المستهدف : 95%

الرضا عن المعلومات والوثائق



نتائج رضا العرائس

الرضا عن الخدمات ()

دورة تأهيل المقبلات على الزواج

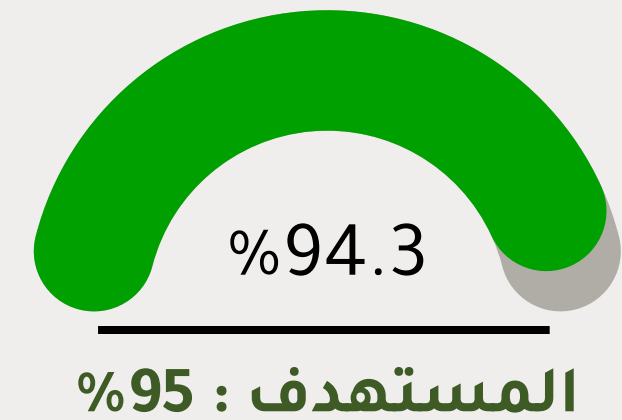
ملخص النتائج:

حقق محور الرضا عن دورة تأهيل المقبلات على الزواج 94.3% مقابل المستهدف 95% بفارق 0.7% وتشير النتائج إلى مستوى رضا مرتفع عن جودة تنفيذ الدورة ومخرجاتها مع وجود فرص تطوير تساهم في رفع الرضا وتحقيق المستهدف.

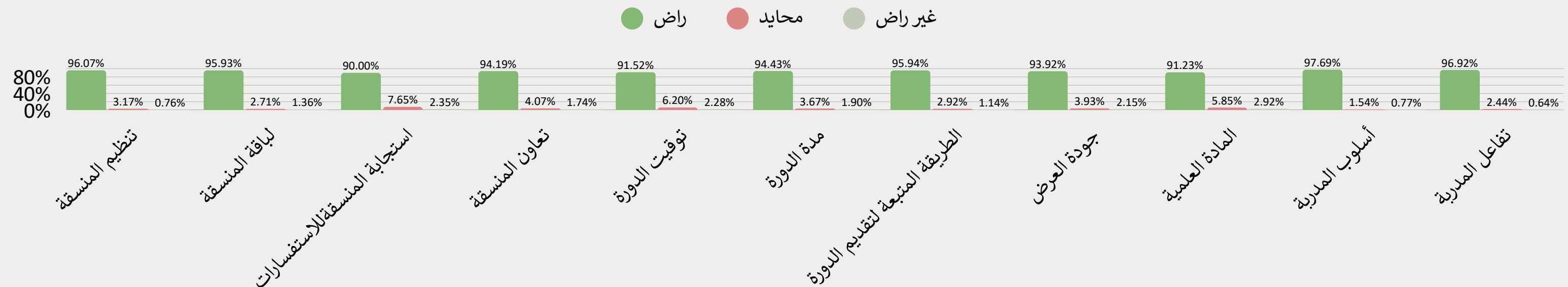
مجالات التحسين:

- سرعة استجابة المدربة للاستفسارات.
- تطوير المادة العلمية بحيث تحتوي على تطبيقات وأمثلة واقعية.
- ضبط توقيت الدورة بما يتناسب مع ظروف المتدربات.
- تطوير محتوى العرض.

الرضا العام عن دورة التأهيل



أبرز عناصر التأثير على الرضا عن دورة تأهيل المقبلين على الزواج



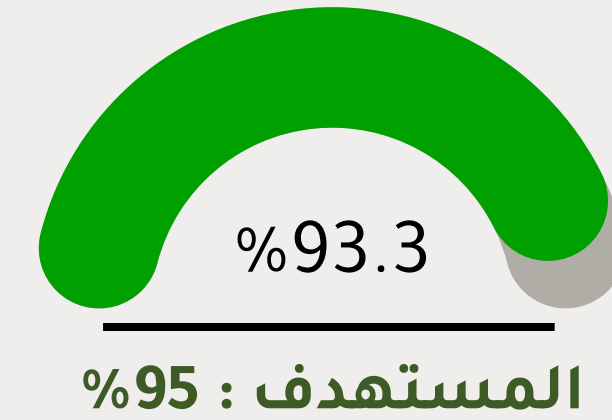
الرضا عن الخدمات () الاستشارة والقياس

ملخص النتائج:

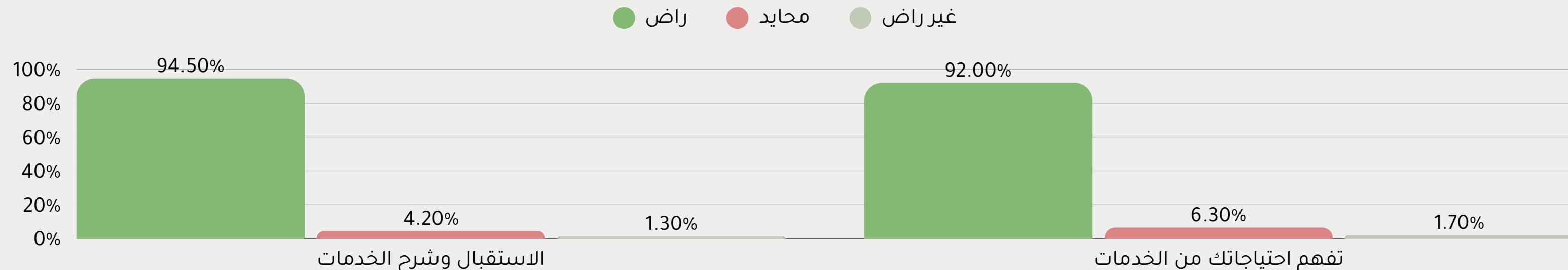
حقق محور الرضا عن الاستشارة والقياس 93.3% مقابل المستهدف 95% بفارق 1.7% وتشير النتائج إلى مستوى رضا مرتفع عن جودة الاستشارة والقياس مع وجود فرص تطوير تساهم في رفع الرضا وتحقيق المستهدف.
مجالات التحسين:

- تعزيز تقييم احتياجات المستفيدة من الخدمات لضمان دقة التوجيه وملاءمة الخدمة المقدمة.
- رفع كفاءة شرح الخدمة وتوضيح خطواتها بما يضمن وضوح أكبر وتجربة أفضل.
- تحسين سرعة الاستجابة والمتابعة لضمان استمرارية الدعم ورفع مستوى الرضا لتحقيق المستهدف

الرضا العام عن الاستشارة والقياس



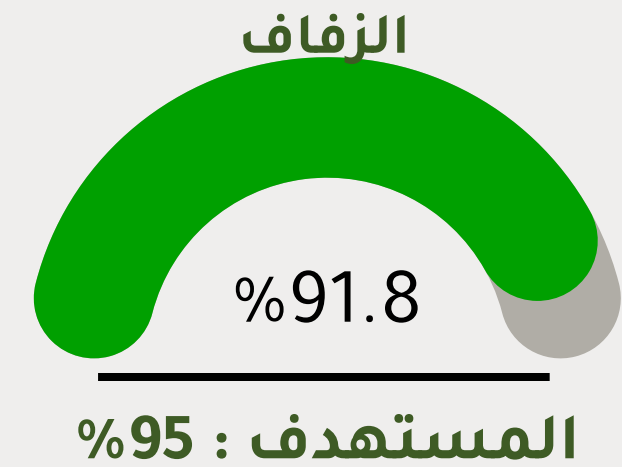
أبرز عناصر التأثير على الرضا عن الاستشارة والقياس



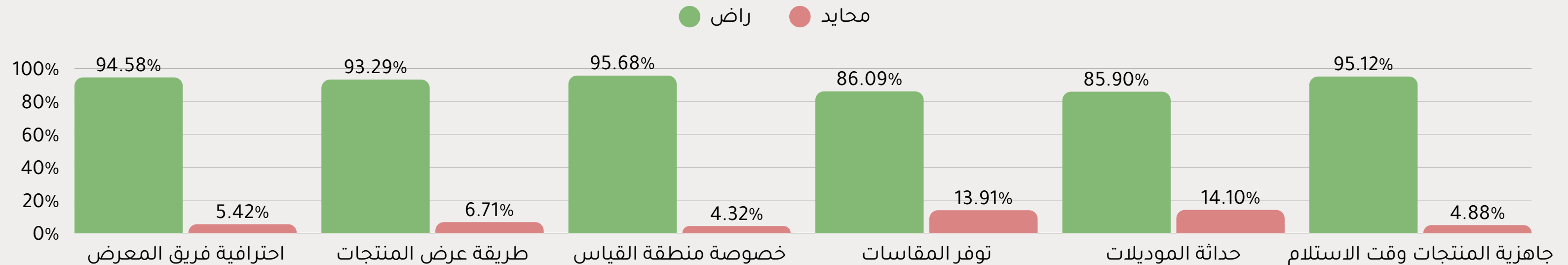
الرضا عن الخدمات (إعارة فساتين الزفاف)

ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن إعارة فساتين الزفاف 91.8% مقابل المستهدف 95% بفارق 3.2% وتشير النتائج إلى مستوى رضا مرتفع عن إعارة فساتين الزفاف مع وجود فرص تطوير تساهم في رفع الرضا وتحقيق المستهدف.
مجالات التحسين:
• تحسين الموديلات وتجديدها.
• توفير المقاسات لتلبية احتياجات المستفيدات بشكل أفضل.

الرضا العام عن إعارة فساتين



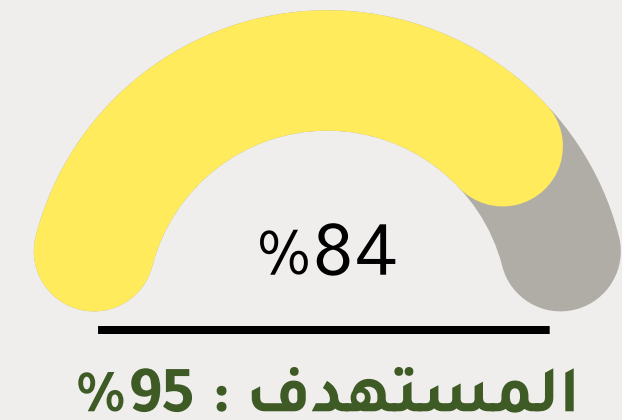
أبرز عناصر التأثير على الرضا عن إعارة فساتين الزفاف



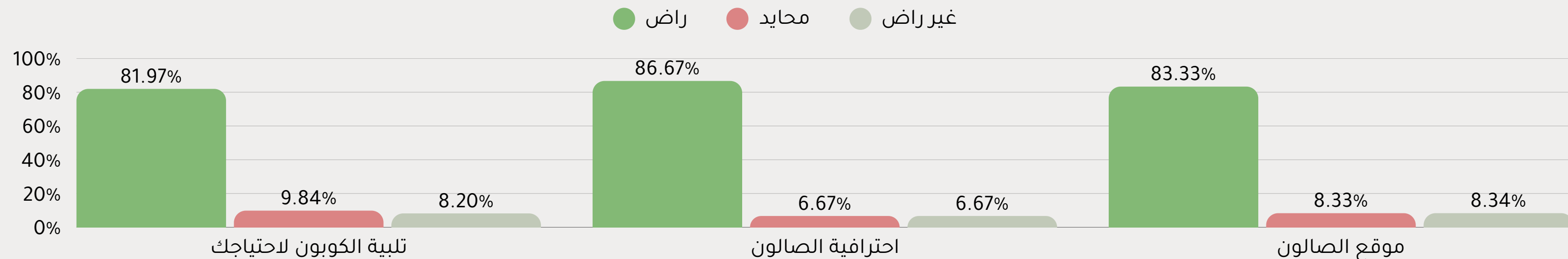
الرضا عن الخدمات () كوبونات تجهيز العروس

ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن كوبونات الصالون 84% مقابل المستهدف 95% بفارق 11% وتشير النتائج إلى مستوى رضا جيد عن كوبونات الصالون مع وجود فرص تطوير تساهم في رفع الرضا وتحقيق المستهدف.
مجالات التحسين:
• التوسع في الشراكات مع صوالين في مواقع متعددة ومناسبة للمستفيدات وصاحب سمعة ممتازة.

الرضا العام عن الكوبونات



أبرز عناصر التأثير على الرضا عن كوبونات تجهيز العروس

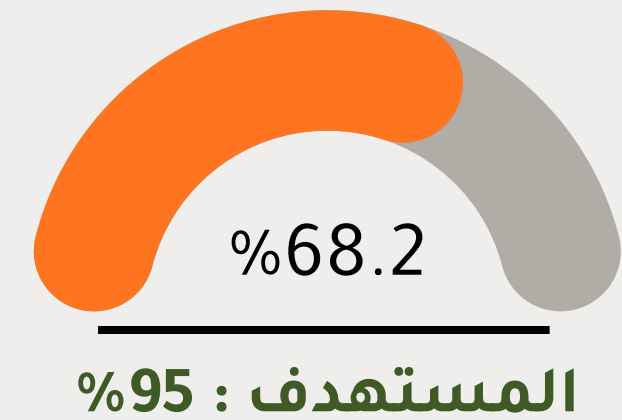


الرضا عن الخدمات () الهدايا

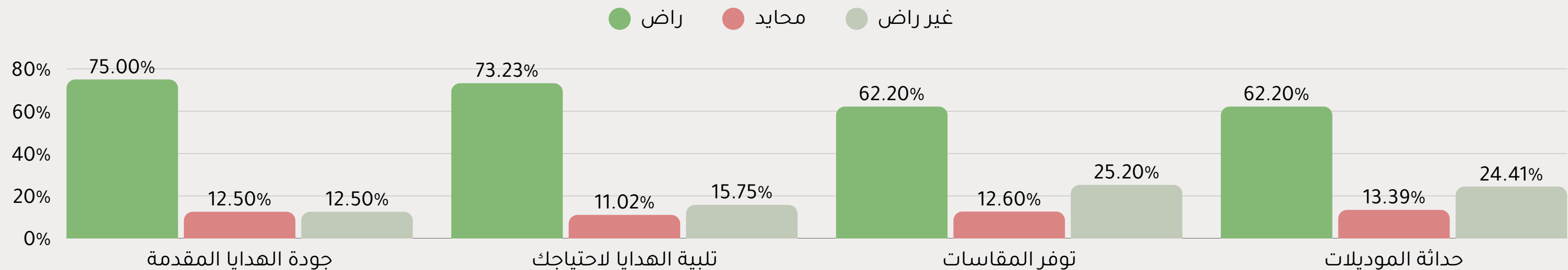
ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن الهدايا 68.2% مقابل المستهدف 95% بفارق 26.8% وتشير النتائج إلى مستوى رضا ضعيف عن الهدايا مع وجود فرص تحسين للوصول إلى المستهدف.

مجالات التحسين:
• وضع معايير واضحة للتبرعات العينية الواردة بحيث تكون جديدة وبحالة ممتازة.
• تنويع مصادر التبرعات بحيث تغطي احتياجات العروس بمختلف الأذواق والمقاسات.

الرضا العام عن الهدايا



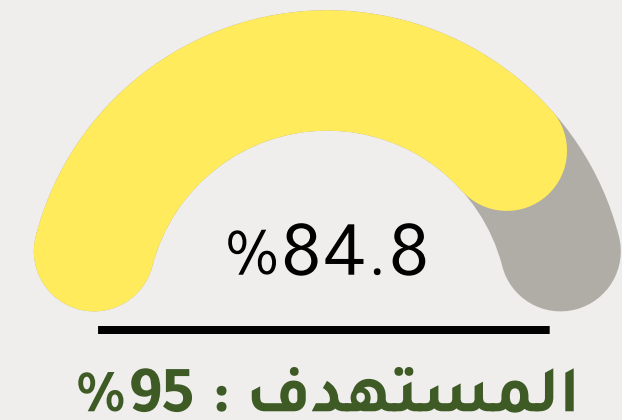
أبرز عناصر التأثير على الرضا عن كوبونات تجهيز العروس



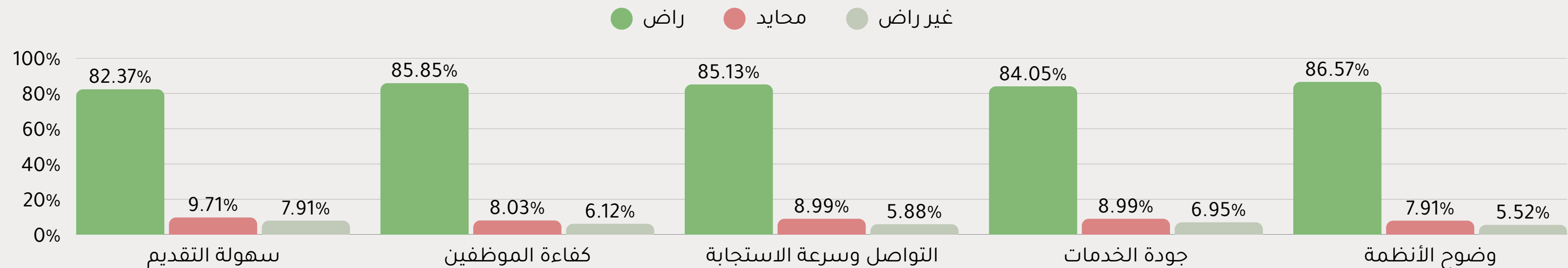
الرضا عن أداء الجمعية ()

ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن أداء الجمعية 84.8% مقابل المستهدف 95% بفارق 10.2% وتشير النتائج إلى مستوى رضا جيد عن أداء الجمعية مع وجود فرص تحسين للوصول إلى المستهدف.
مجالات التحسين:
• تبسيط التقديم على الخدمات.
• رفع كفاءة الموظفين وذلك بالتدريب المستمر لتطوير مهاراتهم.
• تسريع التواصل والاستجابة للاستفسارات وذلك بتحديد وقت كمؤشر للرد على الاستفسارات.

الرضا العام عن أداء الجمعية

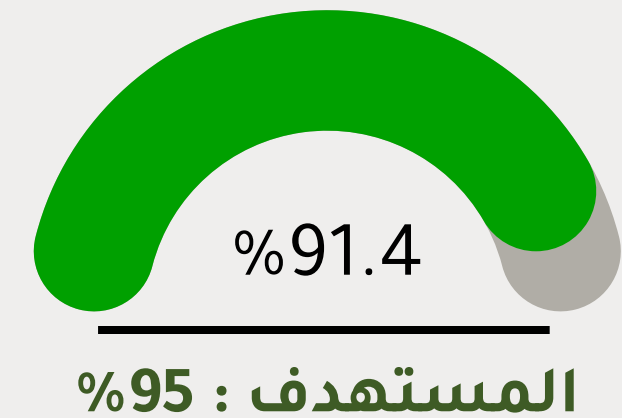


أبرز عناصر التأثير على الرضا عن كوبونات تجهيز العروس



الرضا عن المعلومات والوثائق (١)

الرضا العام عن المعلومات والوثائق

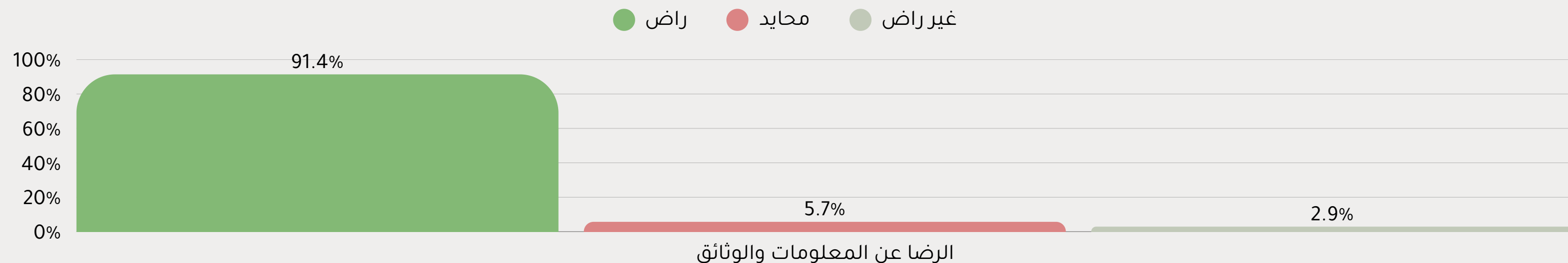


ملخص النتائج:
حقق محور الرضا عن المعلومات والوثائق 91.4% مقابل المستهدف 95% بفارق 3.6% وتشير النتائج إلى مستوى رضا ممتاز مع وجود فرص للتحسين للوصول للمستهدف.

مجالات التحسين:

- تصميم وثائق مبسطة وتسهيل الوصول إليها إلكترونياً.
- تعزيز قنوات الدعم والاستفسارات وتحليلها وتطويرها.

الرضا عن المعلومات والوثائق

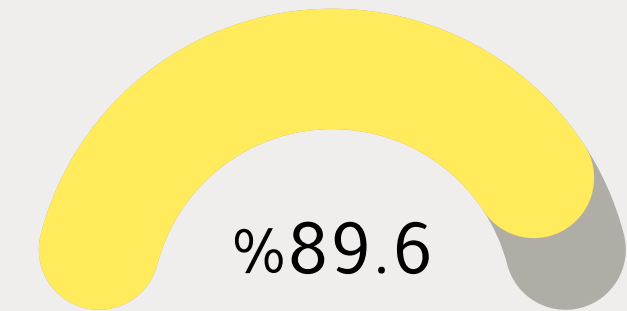


الاعتزاز بالتعامل مع الجمعية ()

ملخص النتائج:
حقق محور الاعتزاز بالتعامل مع الجمعية 89.6% مقابل المستهدف 95% بفارق 5.4% وتشير النتائج إلى مستوى رضا ممتاز مع وجود فرص للتحسين للوصول للمستهدف.

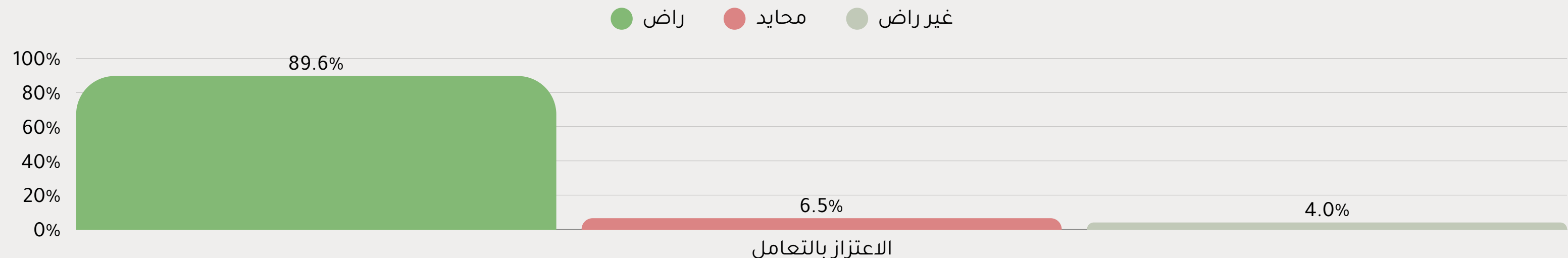
- مجالات التحسين:
- تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت والجهد.
 - تعزيز وضوح المعلومات والمتطلبات.
 - تحسين التواصل والتحديثات أثناء الخدمة.
 - رفع جودة التجربة والخدمة المقدمة.

الاعتزاز بالتعامل مع الجمعية



المستهدف : 95%

الاعتزاز بالتعامل مع الجمعية



ملخص تنفيذي

يهدف تقرير رضا المستفيدين لعام 2025 إلى قياس مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية، وتحليل النتائج بهدف تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء وتحقيق تطلعات المستفيدين.

(1) حجم المشاركة ونسب الاستجابة

حقق التقرير نسب استجابة مرتفعة مقارنة بالمستهدف، مما يعكس تفاعل المستفيدين وموثوقية النتائج:

العرسان: نسبة استجابة 59.4% (تحقيق 118.8% من المستهدف)

العرائس: نسبة استجابة 52.8% (تحقيق 105.6% من المستهدف)

(2) مؤشرات الرضا العامة

أظهرت نتائج الرضا العام أداءً جيدًا، مع وجود فرص واضحة للتحسين للوصول للمستهدف:

الرضا العام للعرسان: 77%

الرضا العام للعرائس: 82.5%

(3) صافي نقاط الترويج (NPS)

سجلت النتائج مؤشر NPS مرتفعًا، مما يدل على رضا قوي واستعداد المستفيدين للتوصية بخدمات الجمعية:

NPS العرسان: 79

NPS العرائس: 76

ملخص تنفيذي

(4) أبرز نقاط القوة

أظهرت النتائج تميزًا في بعض الخدمات، مثل: تحقيق نسب رضا مرتفعة في عدة خدمات مقارنة بالمستهدف. وضوح الإجراءات في بعض الخدمات وسهولة الوصول لها. وجود تجربة إيجابية عامة لدى المستفيدين خصوصًا في الخدمات الأساسية.

(5) أبرز فرص التحسين

على الرغم من النتائج الجيدة، برزت بعض الخدمات التي تحتاج تطويرًا عاجلاً: المنحة المالية (للعرسان): 50.1% (أقل من المستهدف 95%) لقلة المبلغ المالي القرض (للعرسان): 51.9% (أقل من المستهدف 95%) بسبب شروطه الهدايا (للعراس): 68.2% (أقل من المستهدف 95%) بسبب عدم توفر المقاسات والموديلات التوصية: رفع نسبة رضا العرسان لنسبة مناسبة بزيادة 10% على الأقل خلال الفترة القادمة كملحة انتقالية للوصول إلى المستهدف 95%



معد التقرير

مكتب التخطيط والتميز وإدارة الأداء والمعرفة

صالحة بخاري



 ZAWAJEDDAH

 ALZAWAJ.ORG.SA

 012 63 1111

زواج 