

تقرير قياس رضا الأسر عن الخدمات المقدمة

من صوت المستفيد
إلى تحسين الخدمة

نتائج عام 2025م

ملخص تنفيذي

يستعرض هذا التقرير نتائج قياس رضا الأسر المستفيدة عن خدمات جمعية إنسان خلال عام 2025م، ويبرز كيف تحولت الملاحظات والمقترحات إلى فرص تطوير وإجراءات عملية تعزز جودة الخدمة وتجربة المستفيد.

قياس سنوي يربط رأي الأسر بقرارات تحسين ملموسة

متوسط الرضا
إجابات مصنفة «راضٍ»

88%

أسرة مشاركة
على مدار عام 2025م

2,102

مؤشر الرضا العام
لعام 2025

82%+

متوسط عدم الرضا
ضمن محاور القياس

3%

أهداف التقرير

- معالجة الشكاوى الواردة ومتابعة إغلاقها.
- تطوير آليات التواصل والاستجابة.
- تحديث عدد من الخدمات والإجراءات بناءً على الملاحظات.

منهجية قياس الرضا

استبانة شهرية تقيس التجربة بعد الحصول على الخدمة

الرضا عن الخدمة المقدمة.
مدى ملاءمة الخدمة لاحتياج الأسرة

آلية رفع طلب الخدمة
سهولة الإجراءات ووضوح المتطلبات

المدة الزمنية للحصول على الخدمة
سرعة المعالجة والتنفيذ

محاور
القياس

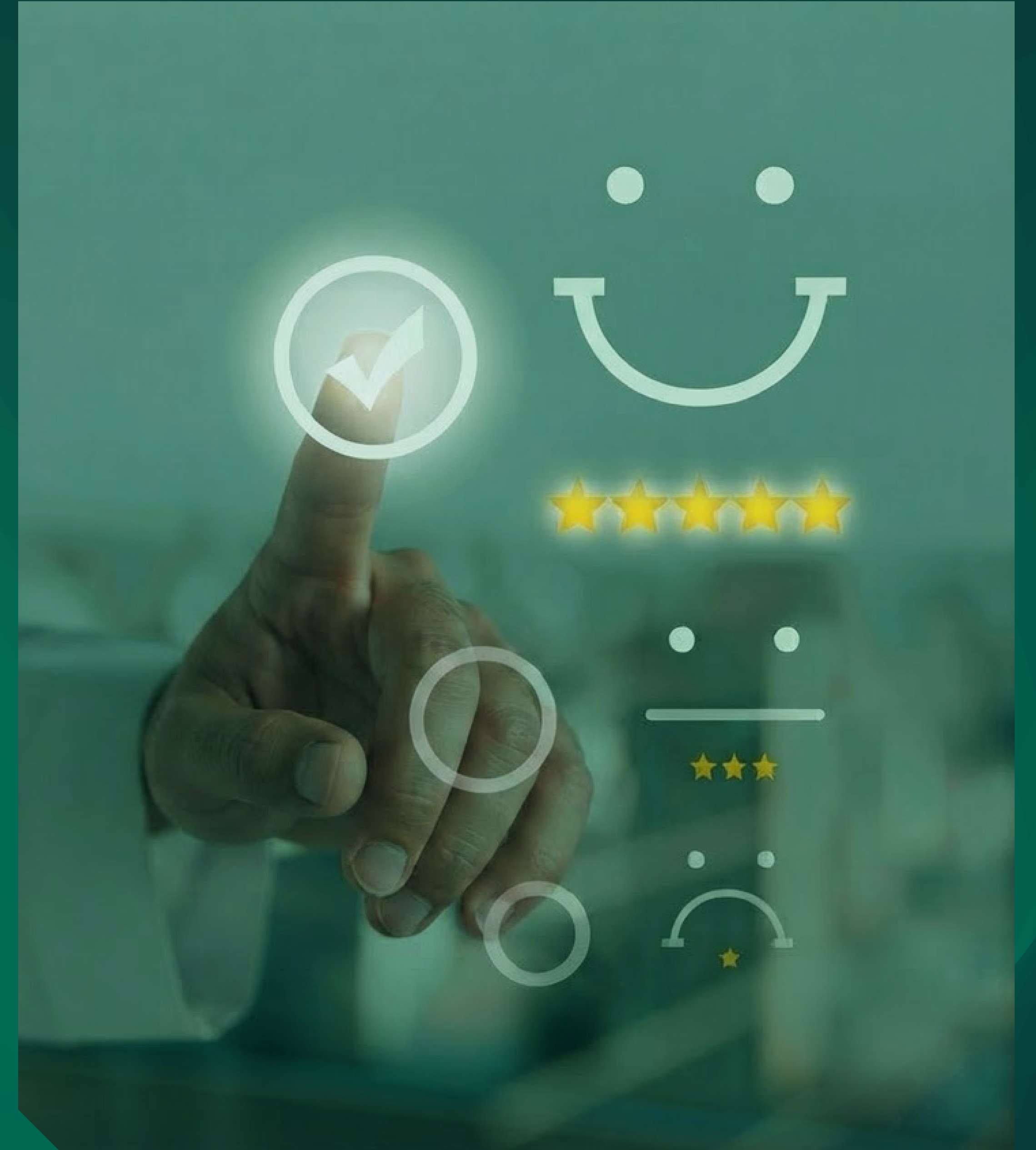
تحليل النتائج
قراءة المؤشرات

تحسين الخدمة
تحديث الإجراءات واللائحة

استبانة شهرية
جمع رأي الأسر

تواصل مباشر
مع الحالات غير الراضية

دورة القياس
والتحسين



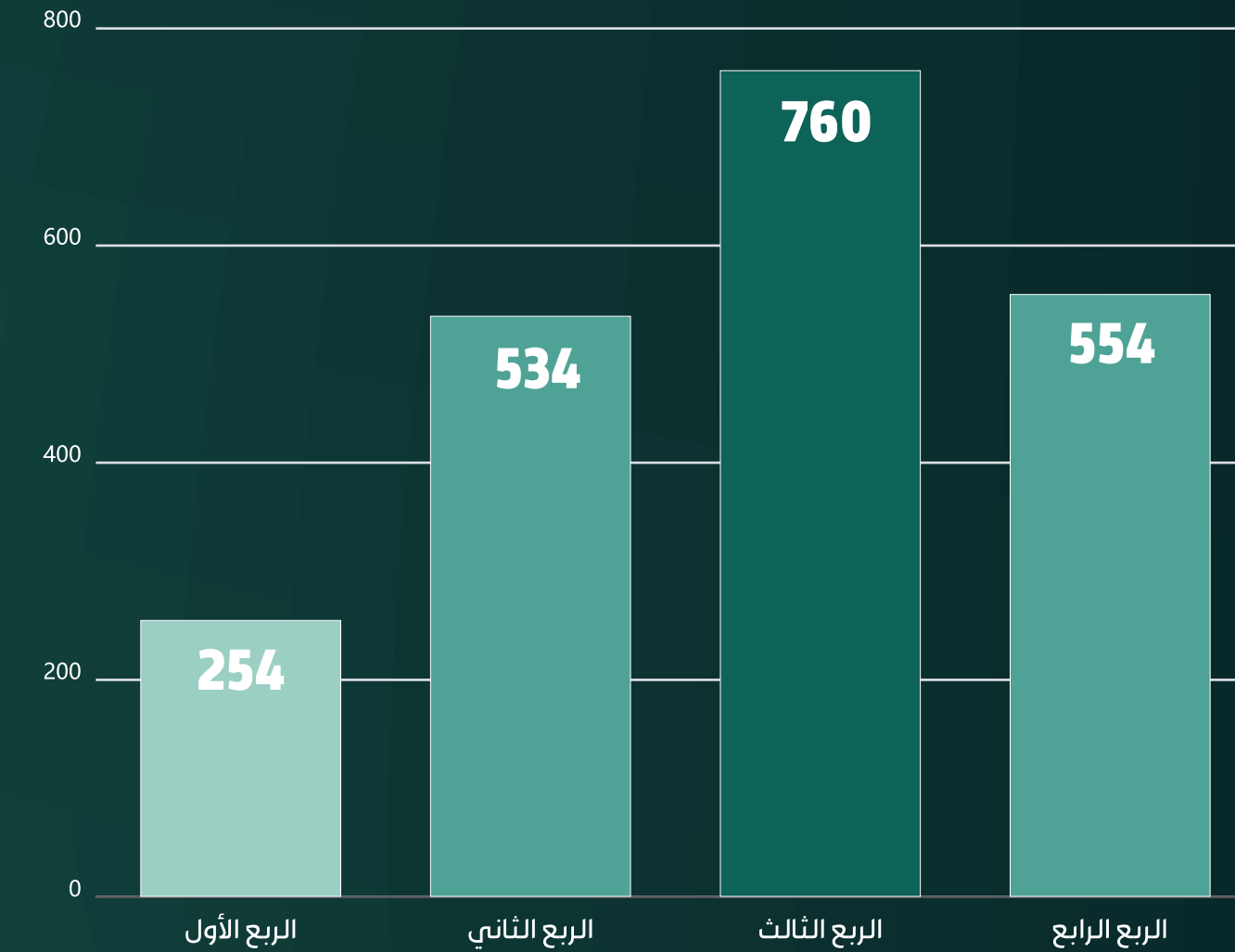
مشاركة الأسر في الاستبانة

2,102 أسرة شاركت في قياس الرضا خلال عام 2025م

توزعت المشاركة على جميع أرباع العام، بما يعكس استمرارية القياس وعدم الاكتفاء بقراءة موسمية أو عينة محدودة.

أسرة مشاركة
أسر مستفيدة

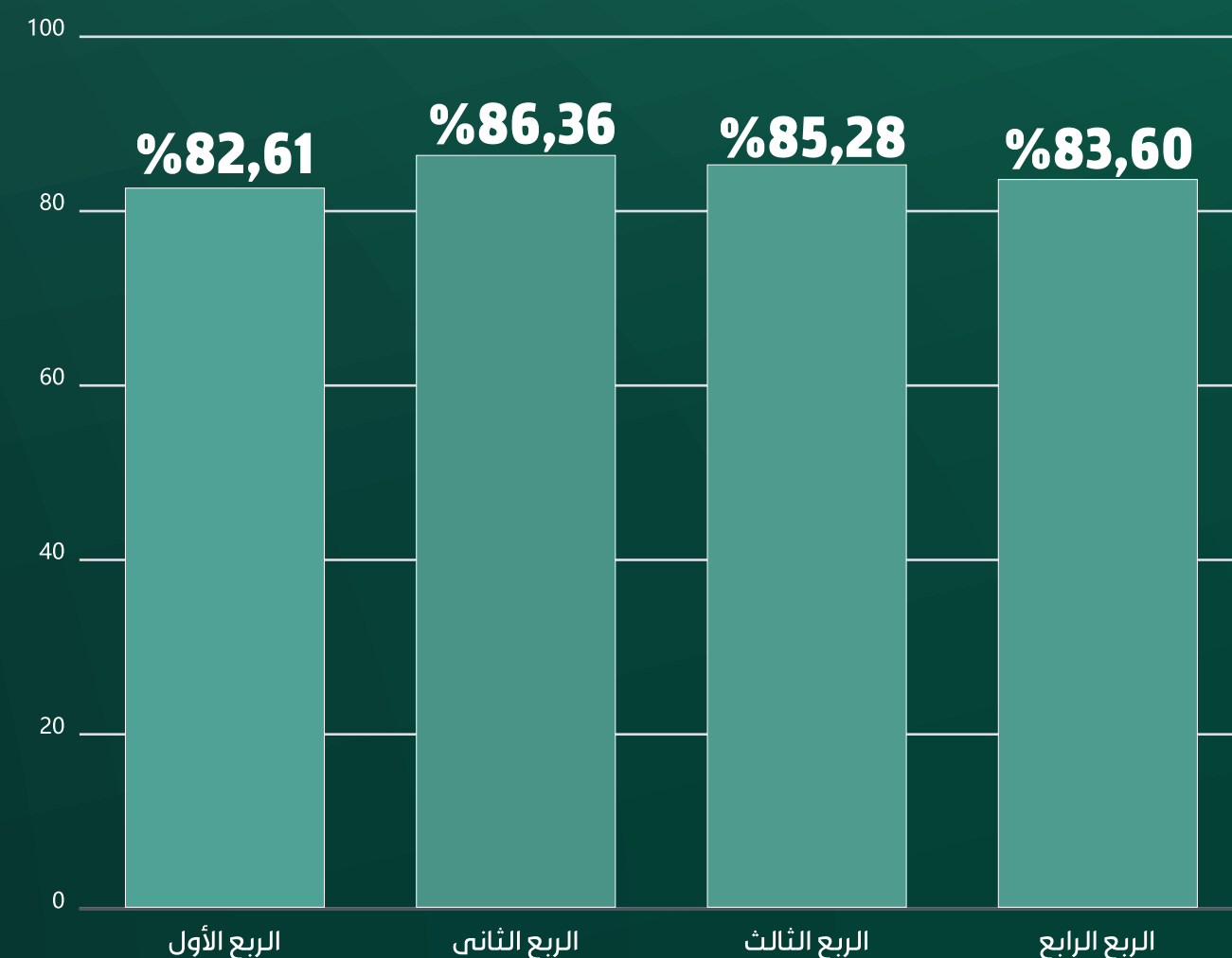
2,102



أعلى مشاركة في الربع الثالث، بما يعزز موثوقية قراءة النتائج في منتصف العام ونهاية الدورة التشغيلية للخدمات.

مؤشر الرضا العام

مستوى إيجابي مستقر مع قراءة أعلى في الربع الثاني



ختام العام
الربع الرابع

%83,60

أعلى قراءة
الربع الثاني

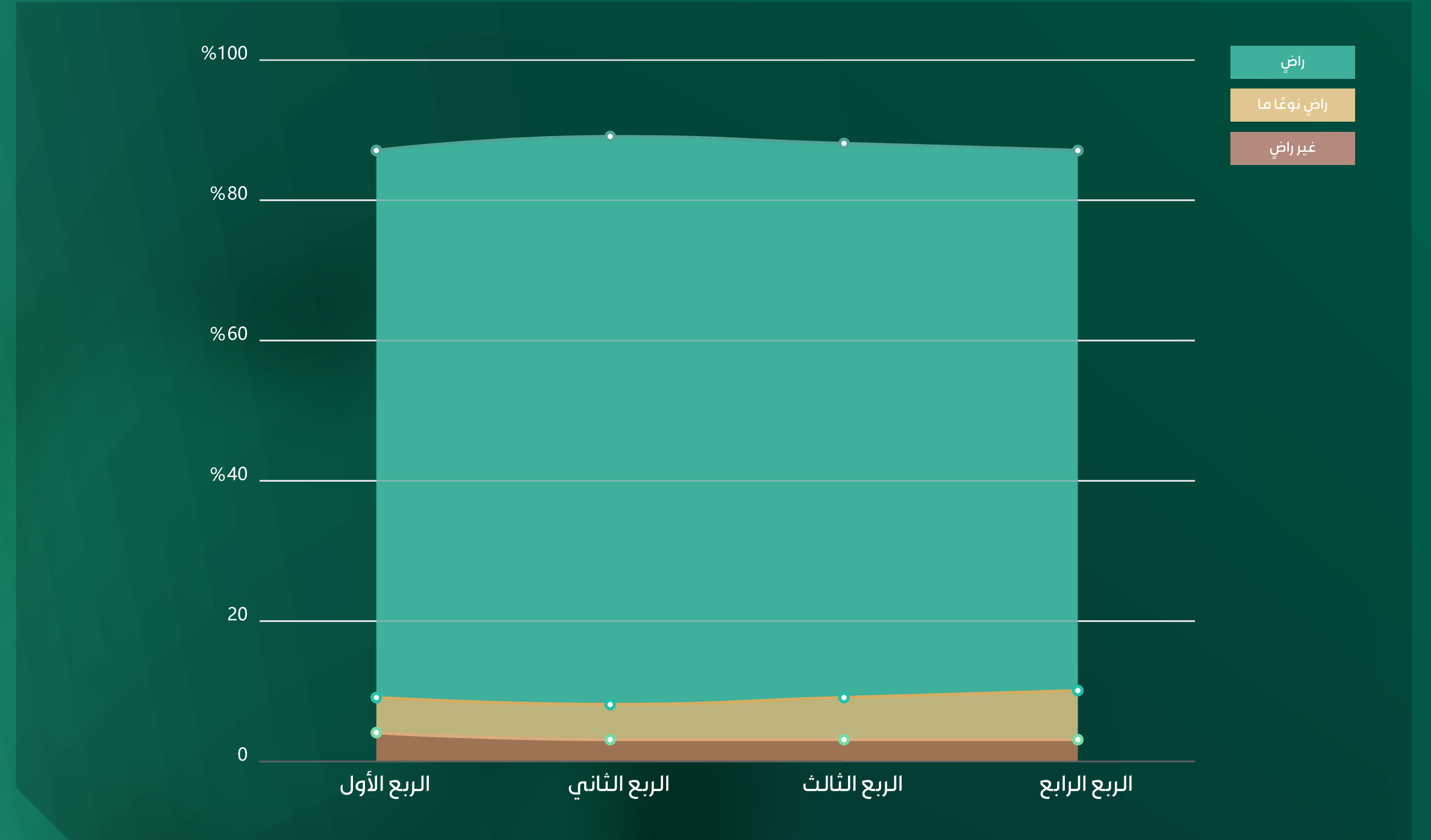
%86,36

قراءة إعلامية دقيقة: المؤشر لم يرتفع تصاعدياً في جميع الأرباع، لكنه حافظ على مستويات إيجابية طوال العام، مع تحقيق نمو في نهاية العام مقارنةً من بدايته.



شفافية الأرقام

يُظهر الجدول الآتي نتائج كل ربع بصورة مختصرة، بما يتيح قراءة واضحة لمستوى الرضا ونِسب التحسن وفرص التطوير.



النتيجة العامة: مستويات رضا مرتفعة، مع مساحة تطوير ركّزت عليها الجمعية في الدعم الغذائي، سرعة الإنجاز، التواصل، ووضوح متطلبات الخدمات.

تفاصيل الرضا حسب محاور الخدمة

نسبة الإجابات المصنفة «راضٍ» في كل ربع

المحور	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
الرضا عن الخدمة	%88	%90	%90	%88
آلية رفع الخدمة	%89	%91	%89	%87
المدة الزمنية للحصول على الخدمة	%83	%87	%86	%85

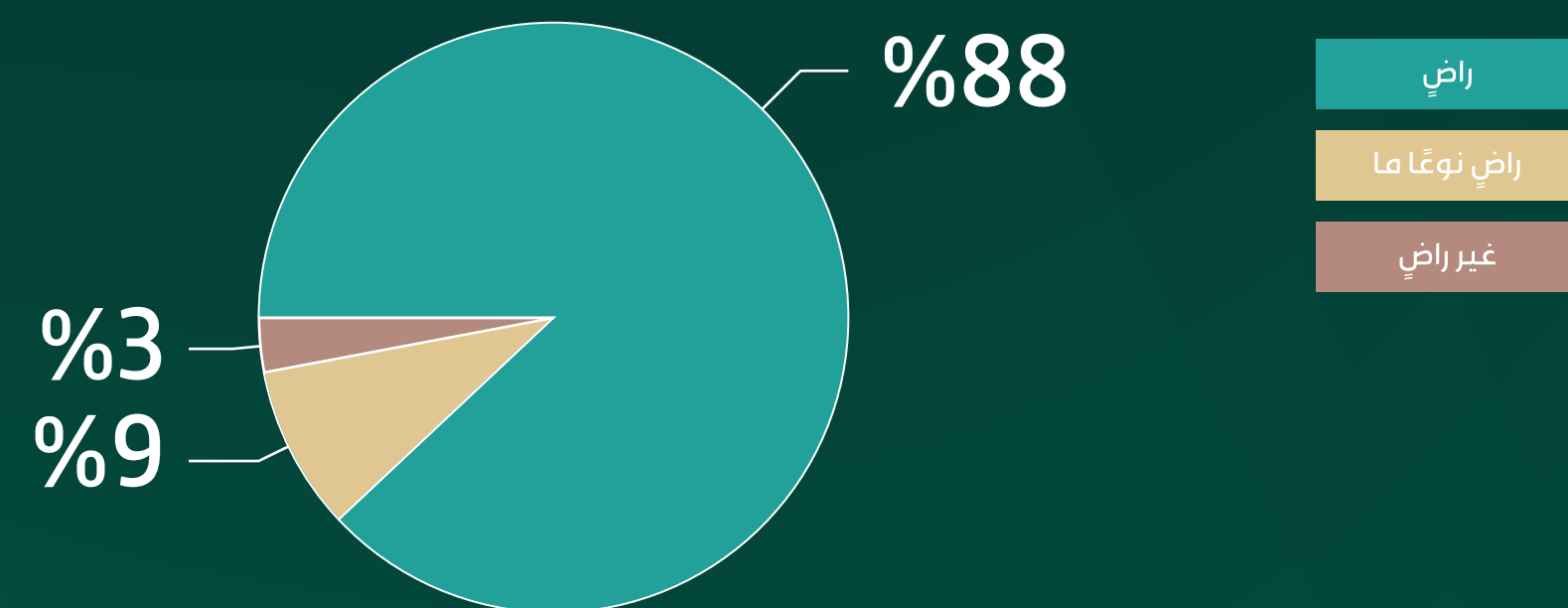
أبرز القراءة

- أعلى مستويات الرضا تركزت في محور آلية رفع الخدمة خلال الربع الثاني.
- محور المدة الزمنية بقي الأقل نسبياً، ما يجعله أولوية تطويرية.
- النتائج تؤكد الحاجة إلى تسريع الخدمة مع الحفاظ على جودة الإجراءات.



الصورة السنوية للرضا

عند قراءة النتائج السنوية المجمعة، تتضح غلبة مستوى الرضا، مقابل نسبة محدودة من عدم الرضا جرى التعامل معها عبر التواصل والمعالجة.



المصدر: نتائج قياس المقدمة لعام 2025م - إدارة خدمات المستفيدين

جرى التعامل مع الإجابات الأقل رضا باعتبارها مؤشرًا تشغيليًا يستوجب المتابعة، لا مجرد رقم في نهاية التقرير.

أبرز ما عبّرت عنه الأسر

تم تصنيف المقترحات المتكررة إلى محاور قابلة للتحسين

الدعم المعيشي
الغذاء، المصروف الشهري، الحقيبة المدرسية، المواصلات.

السكن والترميم
الإيجار، شراء المسكن، الترميم، التأثيث، الأجهزة.

سهولة الخدمة
تسهيل البوابة، تقليل المدة، وضوح المتطلبات.

التواصل والاستجابة
سرعة الرد، متابعة الأخصائيين، خدمة العملاء.

التعليم والتمكين
الرسوم الدراسية، اللغة الإنجليزية، التدريب والتوظيف.

المساندة المالية
الديون، المتعثرات، الالتزامات الطارئة.

اعتمد التقرير في النشر العام على تصنيف الملاحظات بدل سردتها تفصيليًا؛ حفاظًا على الصورة المؤسسية، مع بقاء الأرقام والاتجاهات واضحة وشفافة.



من الاستماع إلى معالجة الشكاوى

آلية متابعة مباشرة للحالات غير الراضية أو الراضية إلى حدٍّ ما

قياس شهري
إرسال الاستبانة للأسر التي حصلت على الخدمة

تحليل ربع سنوي
قراءة النتائج وربطها بمحاور الخدمة

تواصل مباشر
الاتصال بالأسر غير الراضية أو الراضية جزئياً

معالجة وإغلاق
شرح المتطلبات، معالجة الشكاوى، ورفع الحالات

تحديث الخدمات
الاستفادة من المقترحات في تطوير اللائحة والإجراءات

اعتمدت الجمعية
مسار متابعة يربط
بين نتائج الاستبانة
وقرارات التحسين،
ويضمن عدم بقاء
الملاحظات دون
معالجة.

النتيجة: معالجة الشكاوى الواردة وتحويل الملاحظات المتكررة إلى مدخلات لتطوير لائحة الخدمات وآليات التنفيذ.



قرارات تطويرية استجابة لصوت الأسر

استجابةً لاحتياجات الأسر ونتائج القياس، جرى تحديث عدد من الخدمات والضوابط بما يعزز شمولية الدعم وفعاليتها.

إضافة خدمة الرضع

خدمة مخصصة للاحتياجات المبكرة
تعزيز شمولية الرعاية داخل الأسرة.

رفع مخصص التغذية

من 300 إلى 400 ريال شهرياً للفرد
استجابة لارتفاع تكاليف الاحتياجات الغذائية.

تحديث ضوابط القبول

تعديل الحد الأدنى لقبول الأسر
مواءمة الاستحقاق مع المتغيرات المعيشية.

هذه القرارات تُظهر أن قياس الرضا تحول إلى قرارات تنفيذية لا تقتصر على تحسين المؤشر، بل تستهدف تحسين جودة الحياة اليومية للأسر.



تحسينات تشغيلية في تجربة الخدمة

تطوير إجراءات التنفيذ والتواصل لتقليل زمن المعالجة ورفع جودة الاستجابة

متابعة طلبات الأجهزة الكهربائية

متابعة طلبات الأجهزة الكهربائية

متابعة تواصل الأخصائيين

اجتماعات متابعة ربعية لرفع كفاءة التواصل مع الأسر.

معالجة ملاحظات خدمة العملاء

تفعيل قنوات استقبال الملاحظات ومعالجتها خلال مدة لا تتجاوز 3 أيام عمل.

وضوح المتطلبات

نشر لائحة الخدمات الأسرية وإرسال رسائل توعوية دورية للأسر.

أثر مباشر على تجربة الأسرة

تقليل التعثر، تسريع الاستجابة، ورفع وضوح رحلة الحصول على الخدمة.

دعم مساند يعزز أثر الخدمات

امتدت نتائج التحسين إلى مبادرات مساندة ذات أثر مباشر في استقرار الأسرة وجودة حياتها.

+3,000,000

رعاية صحية

دعم موجه للبرامج الصحية

+800,000

سداد ديون الأسر

عبر لجنة داعمة

80

منزلاً

تم ترميمها

+9,620,000

ترميم المنازل

بيئة سكنية أكثر أماناً

قراءة الأثر

تعزز الخدمات المساندة يخفف الضغوط المالية والمعيشية على الأسر، ويدعم استقرارها الصحي والسكني، ويجعل الرعاية أكثر تكاملاً من مجرد تقديم خدمة منفردة.

- معالجة الشكاوى الواردة ومتابعة إغلاقها.
- تطوير آليات التواصل والاستجابة.
- تحديث عدد من الخدمات والإجراءات بناءً على الملاحظات.



الأثر المتحقق من قياس الرضا

نتائج عملية تتجاوز حدود المؤشر الرقمي

تطوير قنوات التواصل وخدمة العملاء.

تعزيز الدعم الصحي والسكني والمالي للأسر.

معالجة الشكاوى الواردة ومتابعة إغلاقها.

توسيع نطاق الخدمات بإضافة خدمة الرضع.

رفع وضوح شروط الخدمات ومتطلباتها.

تحديث ضوابط قبول الأسر وفق الاحتياج.

تعزيز الدعم الصحي والسكني والمالي للأسر.

تسريع معالجة طلبات الأجهزة الكهربائية.

النتيجة الأهم: صوت الأسرة أصبح جزءاً من عملية تطوير الخدمات واتخاذ القرار.



مسار التطوير القادم

توصيات لتعزيز استدامة التحسين في عام 2026م

تسريع رحلة الخدمة

مراجعة الإجراءات الأكثر تأثيرًا في زمن الحصول على الخدمة.

تعزيز القنوات الرقمية

تبسيط رفع الطلبات وتطوير التجربة الإلكترونية للأسر.

لوحات متابعة دورية

ربط نتائج الرضا بالشكاوى ومؤشرات سرعة المعالجة.

تواصل استباقي

إرسال رسائل تعريفية بالخدمات وشروط الاستحقاق قبل مواسم الطلب.

تحليل المقترحات المتكررة

تحديث سنوي للائحة الخدمات بناءً على صوت الأسر.

إبراز الأثر إعلاميًا

نشر التحسينات بلغة مبسطة تعكس الشفافية والثقة.





شكراً لكم

تقرير قياس رضا الأسر عن الخدمات المقدمة لعام 2025م