



تقرير تحليلي لقياس رضا المستفيدين

عينة التحليل ٢٣١ استجابة | ٢٩ سبتمبر ٢٠٢٦





الملخص التنفيذي

- شملت الدراسة ٢٣١ استجابة. ومتوسط مؤشرات تجربة المستفيد في أسئلة التقييم من ٥ درجات بلغ ٨٣ / ٥، أي ما يعادل ٦٠,٧٦٪ من الحد الأعلى.
- التقييم العام للزيارة ١٣٦ مستفيدًا صنفوا الزيارة ممتازة ٩,٥٨٪ و ٣٢ مستفيدًا صنفوها جيد جدًا ٩,١٣٪. أي أن التقييمات من جيد فأعلى بلغت ١٦٨ استجابة ٧,٧٢٪.
- في المقابل، ٥٢ استجابة صنفت الزيارة ضعيف ٥,٢٢٪، وهي إشارة تستدعي معالجة منهجية للأسباب وليس الاكتفاء بتحسينات شكلية.
- الرضا المباشر عن المعلومات والأسلوب بلغ ٢,٦٦٪ نعم، والرضا عن طريقة الوصول للموظف / الموظفة بلغ ٢,٦٦٪ نعم.
- أعلى المؤشرات: التهوية ودرجة الحرارة ٥/١٠، ٤، الإضاءة ٥/٠٦، ٤، والراحة في الجلوس والحركة ٥/٠٢، ٤. وأدنى المؤشرات: متعة وفائدة الأطفال ٥/٥٨، ٣، الابتكار ٥/٦٤، ٣، سهولة الإجراءات ٥/٦٧، ٣.

لوحة المؤشرات الرئيسية

المؤشر	القيمة	الدلالة
حجم العينة	٢٣١	استجابة
متوسط مؤشرات تجربة المستفيد	٨٣ / ٥	٦٠,٧٦٪
متوسط نسبة اختيار ٥ / ٥ عبر المؤشرات	٨,٦٢٪	
متوسط نسبة التقييم ١-٢ عبر المؤشرات	٤,٢٥٪	
التقييم العام: جيد فأعلى	١٦٨ / ٢٣١	٧,٧٢٪



المؤشر	القيمة	الدلالة
التقييم العام: ضعيف	٥٢ / ٢٣١	٢٢,٥ %
رضا المعلومات والأسلوب - نعم	١٥٣ / ٢٣١	٦٦,٢ %
رضا طريقة الوصول للموظف - نعم	١٥٣ / ٢٣١	٦٦,٢ %
مقترحات مكتوبة	٩٧	٤٢,٠ % من العينة
استجابات في خانة الشكاوى	٩١	٣٩,٤ % من العينة

تحليل أبعاد تجربة المستفيد

البعد	المتوسط	مقابل الحد الأعلى (%)
جودة مكان الاستراحة	٤,١٠ / ٥	٨٢,٠
الراحة في الجلوس والحركة	٤,٠٦ / ٥	٨١,٣
الخصوصية وسرية البيانات	٤,٠٢ / ٥	٨٠,٣
الإضاءة	٤,٠١ / ٥	٨٠,٢
سهولة ووضوح الإجراءات	٤,٠١ / ٥	٨٠,٢
التهوية ودرجة الحرارة	٣,٩٦ / ٥	٧٩,١
ملاءمة المكان	٣,٧٥ / ٥	٧٥,٠
الارتياح عند تعامل الموظف	٣,٧٤ / ٥	٧٤,٧
الإجابة عن التساؤلات	٣,٧١ / ٥	٧٤,١
إنجاز الخدمة في وقت مناسب	٣,٦٩ / ٥	٧٣,٨
الابتكار في الخدمات والبرامج	٣,٦٩ / ٥	٧٣,٨
معالجة الشكاوى باهتمام	٣,٦٧ / ٥	٧٣,٣
جودة وتغطية الخدمات	٣,٦٤ / ٥	٧٢,٨
متعة وفائدة الأطفال	٣,٥٨ / ٥	٧١,٧





أين تتركز فرص التحسين؟

- تجربة الأطفال هي الأقل تقييماً (٣, ٥٨ / ٥) ، ما يشير إلى فرصة لتحسين بيئة الزيارة، تصميم الأنشطة، وملاءمة المكان لاحتياجات الأطفال.
- الابتكار في الخدمات والبرامج جاء عند ٣, ٦٤ / ٥ ؛ وهذا يبرر بناء مبادرات تطوير خدمة ملموسة بدل الاكتفاء بالأسلوب التقليدي.
- سهولة ووضوح الإجراءات عند ٣, ٦٧ / ٥ ، وإنجاز الخدمة في وقت مناسب عند ٣, ٦٩ / ٥ ؛ وهما مؤشرا رحلة المستفيد ويستحقان تحسیناً تشغيلياً مباشراً.
- الإجابة عن التساؤلات ٣, ٧١ / ٥ ومعالجة الشكاوى ٣, ٦٩ / ٥ تشير إلى أن جودة التواصل لا تزال مجالاً مهماً للتحسين.

أسباب الزيارة والطلب على الخدمة

النسبة (%)	عدد	سبب الزيارة
٣٣,٣	٧٧	غير ذلك
١٩,٩	٤٦	شكوى
١٦,٥	٣٨	إرشادات اجتماعية
١٥,٦	٣٦	استفسار
١٤,٧	٣٤	إرشادات قانونية

تحليل الشكاوى والمقترحات - صوت المستفيد

- بلغ عدد المقترحات المكتوبة ٩٧ استجابة، وبلغت استجابات خانة الشكاوى ٩١ استجابة.
- التحليل النوعي للنصوص استخدم ترميزاً غير حصري؛ أي أن الشكوى الواحدة قد تظهر في أكثر من محور.





محور متكرر في نصوص الشكاوى	مرات الظهور
الإجراءات والوضوح والتنفيذ	٤٥
التواصل والرد والمتابعة	٤١
المهنية وأسلوب التعامل	٣٠
تنظيم المكان وتجربة الأطفال	٢٧
التنسيق مع المحكمة	٢٣
الحياد وجودة المعالجة	١٢

- المحوران الأكثر تكرارًا في الترميز النصي هما التواصل/ الرد والمتابعة، والإجراءات/ الوضوح والتنفيذ؛ ويليهما المهنية وأسلوب التعامل وتنظيم المكان وتجربة الأطفال.
- تتضمن النصوص أيضًا ملاحظات مرتبطة بالتنسيق مع المحكمة والحياد وجودة المعالجة. هذه النقاط تستحق معالجتها عبر مسارات عمل واضحة وصلاحيات وتصعيد محددة.

الفروقات بين الفروع

الفرع	متوسط المؤشرات / ٥	ممتاز	ضعيف
مركز شمل الأحساء	٤,٣٤	٧٠,٨٪	٨,٣٪
أفلاذ الأحساء	٤,٢٩	٦٨,٤٪	١٠,٥٪
مركز شمل الرياض	٣,٦٧	٥٤,٧٪	٢٨,٠٪
مركز شمل الخرج	٣,٥٧	٦٠,٩٪	٢٦,١٪
مركز شمل الدمام	٢,٧٩	٢٥,٠٪	٥٠,٠٪
أفلاذ الدمام	١,٩٢	١٥,٤٪	٦٩,٢٪





التوصيات التنفيذية :

م	التوصية	الإجراء المقترح
١	برنامج تحسين رحلة المستفيد	تبسيط الإجراءات والتعليمات، إعداد دليل خدمة مختصر، وتحديد زمن استجابة مستهدف لكل نوع من الطلبات.
٢	معياري اتصال موحد	تحديد قنوات الاتصال الرسمية، أوقات الرد، مالك الطلب، وآلية التصعيد عند عدم الرد.
٣	تطوير مهارات العاملين	برنامج قصير إلزامي في التواصل المهني، إدارة المواقف الحساسة، شرح الإجراءات، وتوثيق الخدمة.
٤	تحسين تجربة الأطفال	مراجعة مساحة الانتظار والزيارة، عناصر التهيئة، الأنشطة، وقياس رضا الأطفال/ الأسر بصورة منفصلة حيثما أمكن.
٥	إدارة الشكاوى بالبيانات	تصنيف الشكاوى إلى أسباب، متابعة زمن الإغلاق، تحليل الشكاوى المتكررة، ورفع لوحة شهرية للإدارة.
٦	تحسين التنسيق التشغيلي	تحديد نقاط الربط والمسؤوليات مع الجهات ذات العلاقة، مع مسار تصعيد واضح عند تعذر التنفيذ أو الحاجة إلى توضيح.
٧	إعادة تصميم الاستبيان	فصل « سبب الزيارة » إلى خيارات معيارية، إضافة سؤال فرع إلزامي، وإضافة أسئلة عن زمن الانتظار وحل المشكلة من أول مرة.
٨	قياس شهري ثابت	اعتماد ٥ مؤشرات مجلس إدارة: الرضا العام، زمن الاستجابة، ونسبة إغلاق الشكاوى ضمن المستهدف.





خطة ٩٠ يومًا

الفترة	المخرجات	الجهة المقترحة
٣٠-٠ يوم	تحليل أسباب الشكاوى المتكررة + توحيد قنوات الاتصال + دليل إجراءات مختصر + تحديد ملاك التصعيد.	الإدارة التشغيلية / الجودة
٣١-٦٠ يوم	تدريب الموظفين + تحسين تجربة الأطفال + تطبيق تصنيف موحد للشكاوى + لوحة مؤشرات أسبوعية.	التشغيل / الموارد البشرية / الجودة
٦١-٩٠ يوم	قياس إعادة الرضا + مقارنة قبل / بعد + مراجعة الفروع ذات الانخفاض الملحوظ + رفع تقرير مجلس الإدارة.	الجودة / الإدارة التنفيذية

الخلاصة الإدارية

الصورة العامة متوسط المؤشرات ٨٣/٥، ٣، والتقييم جيد فأعلى بلغ ٧٢,٧٪ وفي الوقت نفسه، وجود ٢٢,٥٪ تقييم ضعيف، و ٦٦,٢٪ فقط رضا مباشر عن المعلومات والأسلوب، مع تكرار ملاحظات التواصل والإجراءات في النصوص المفتوحة، يعني أن الأولوية الإدارية ينبغي أن تكون تحسين رحلة المستفيد والتواصل والتنفيذ، مع الحفاظ على نقاط القوة الواضحة في بيئة المكان والخصوصية والتهوية.

أمين الجمعية

محمد البوعلي

د. أحمد بن حمد البوعلي

