

تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٢ م

توصيات مجلس الإدارة على تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٢ م

اطلع مجلس الإدارة في الاجتماع الثاني والعشرون، يوم الثلاثاء ٠٧/٠٢/٢٠٢٣ م على تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة، وطالب مجلس

الإدارة على تحقيق نتائج أعلى في عام ٢٠٢٣ م وأوصى بالتالي:

١. الانتهاء من تحسين مشروع البيئة الإدارية.
٢. تسويق مشروع إعانة الشباب المقبلين على الزواج العينية.
٣. إعداد برامج أسرية وزوجية نوعية وذات أثر كبير لتلبية احتياجات المجتمع.

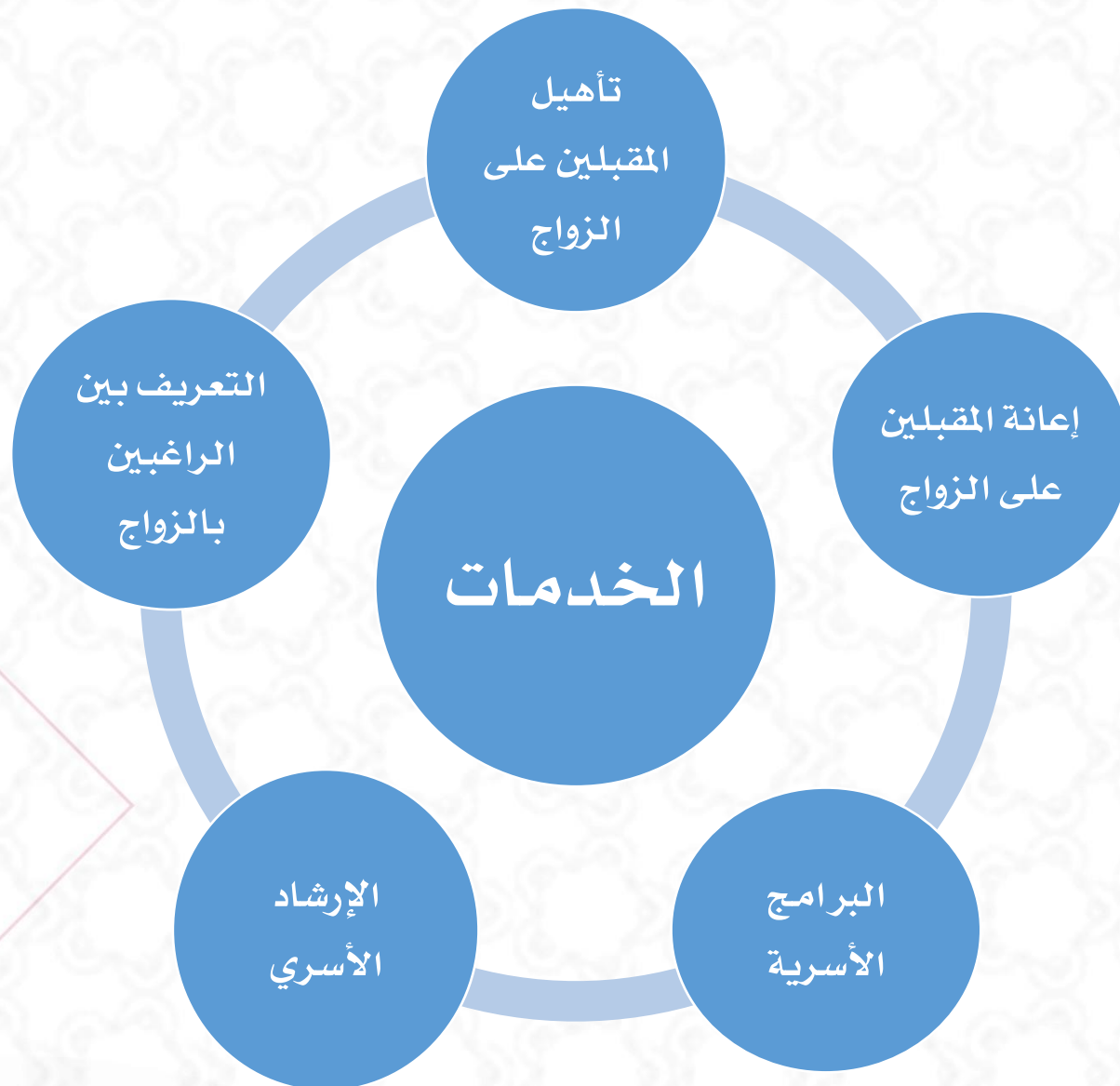
تسعى الجمعية من خلال استطلاع الرأي واستبيان قياس الرضا إلى تحسين العمل، وتلبية احتياجات أصحاب المصلحة، وعليه تم ما يلي:

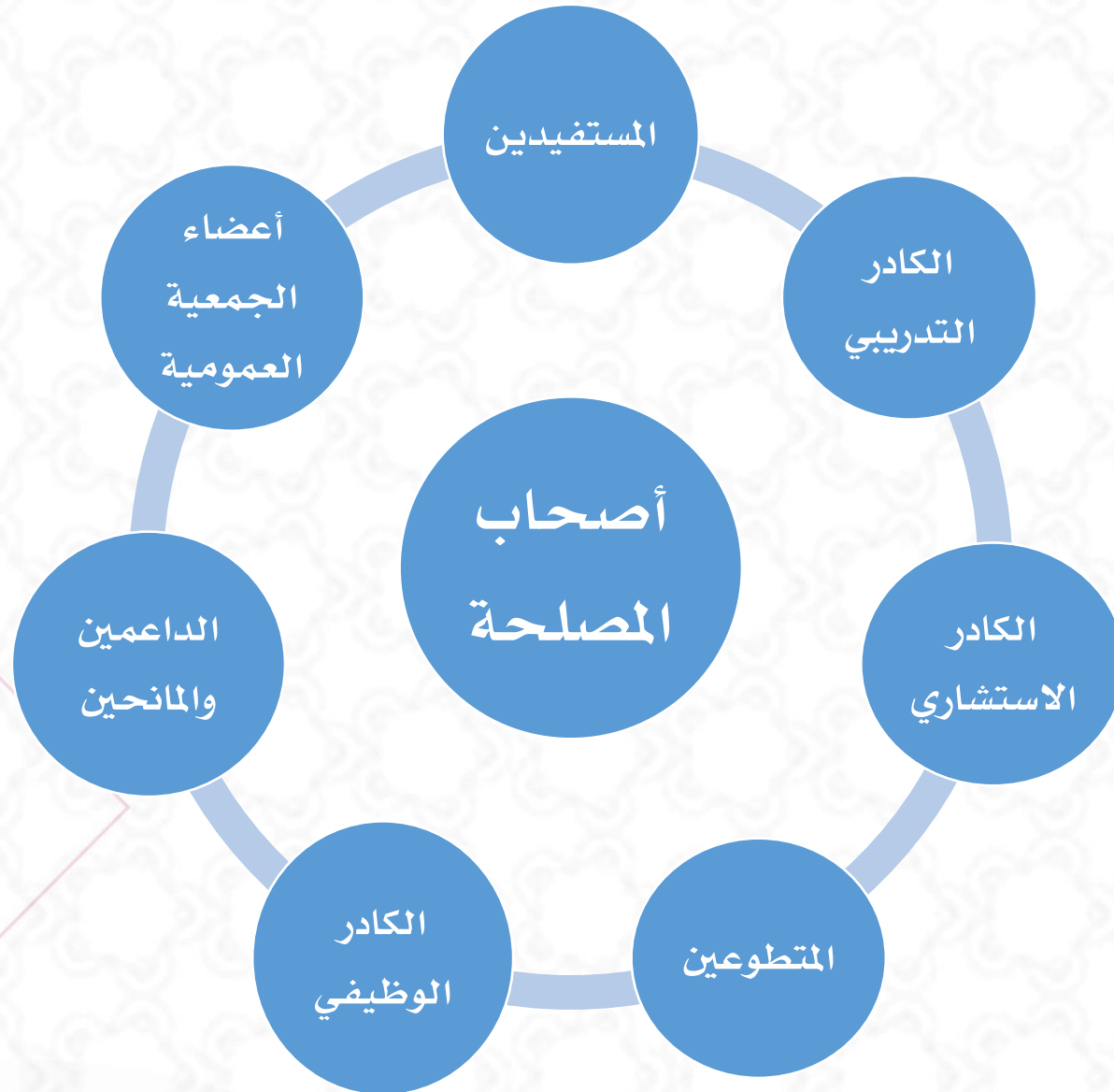
١. تسويق مشروع إعانة المقبلين على الزواج بشكل أكبر.
٢. تنفيذ عدد من البرامج الأسرية ومنها:
 - مساحة أسرتي (منصة أكس)
 - برامج في تربية الأطفال.
 - برامج في الحياة الأسرية.
٣. تقليص عدد ساعات الدورات التي تقدم عن بعد.
٤. تكثيف التسويق للبرامج عبر حسابات الجمعية ف مواقع التواصل الاجتماعي.
٥. العمل على تحسين البيئة الإدارية.

قياس رضا أصحاب المصلحة
لجمعية التنمية الأسرية بمنطقة المنورة "أسرتي"
لعام ٢٠٢٢ م



يهدف هذا التقرير إلى قياس مستوى رضا أصحاب المصاحبة المتعاملين مع الجمعية و المستفيدين من الخدمات المقدمة من جمعية التنمية الأسرية بمنطقة المدينة المنورة "أسرتي"، ومعرفة أهم المقترحات والشكاوى التي تم طرحها من قبل المشاركين في استبيانات قياس الرضا التي تم توزيعها بطريقة الكترونية من خلال برنامج RaiBack عام ٢٠٢٢م

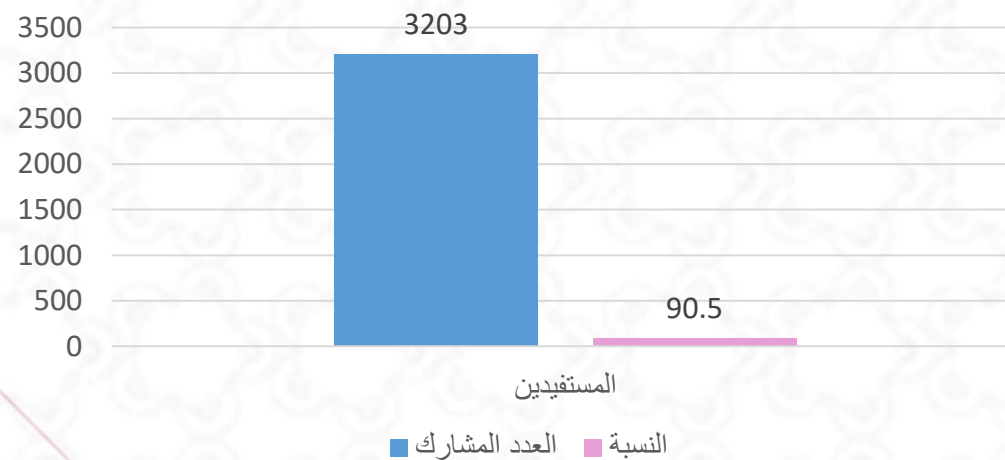




المستفيدين من الخدمات

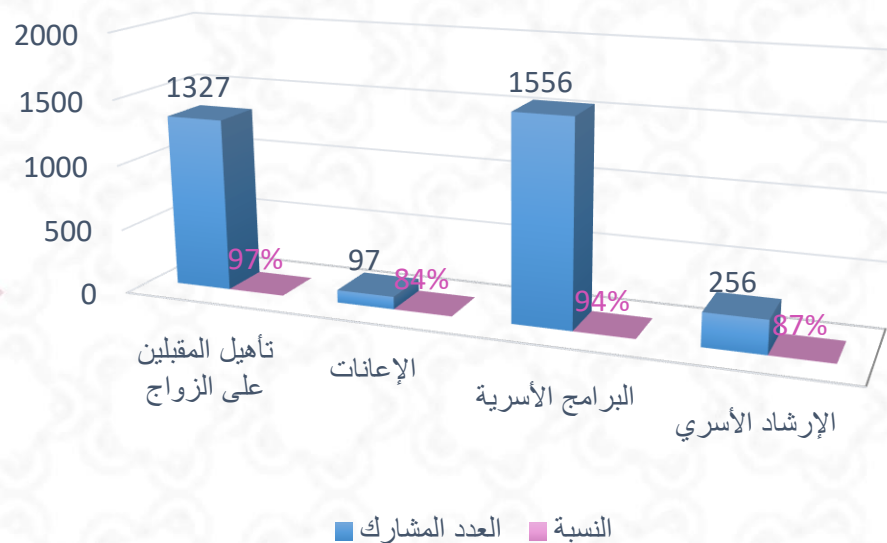
إجمالي المشاركين

النسبة	العدد المشارك	البند
٩٠,٥%		المستفيدين من الخدمات والبرامج

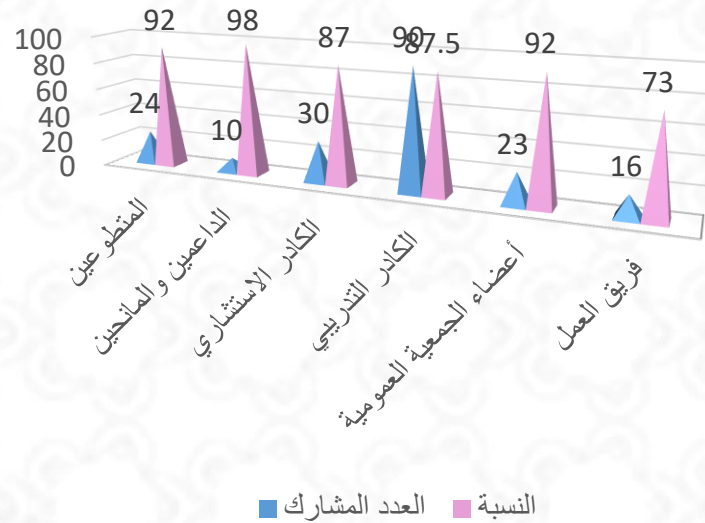


الخدمات والبرامج

النسبة	العدد المشارك	الخدمة
97%		تأهيل المقبلين على الزواج
85%	102	إعانة المقبلين على الزواج
94%		البرامج الأسرية
87%		الإرشاد الأسري



النسبة	العدد المشارك	الفئات
92%	24	المتطوعين
98%	10	الداعمين والمانحين
87%	30	الكادر الاستشاري
87,5%	90	الكادر التدريبي
92%	23	اعضاء الجمعية العمومية
73%	16	فريق العمل

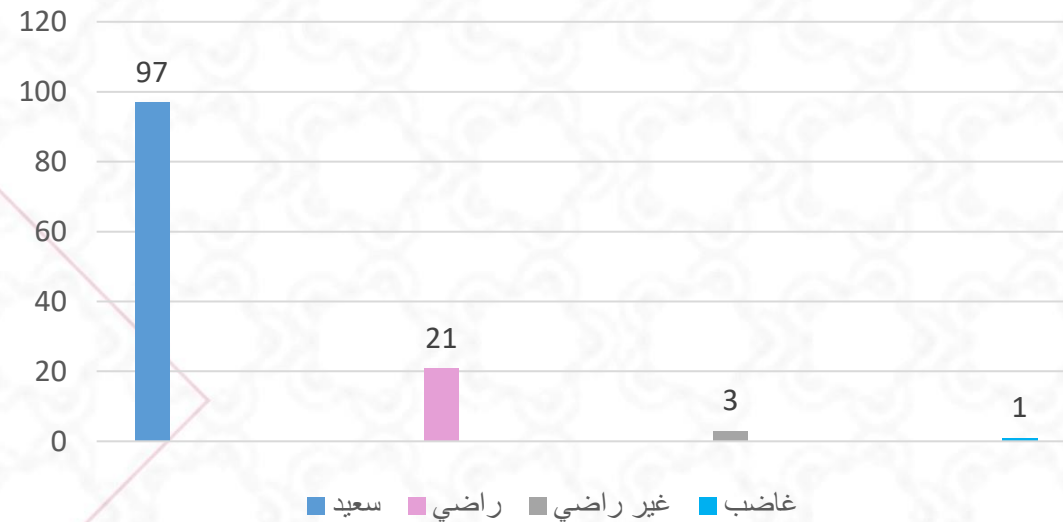


البرامج والخدمات

تأهيل المقبلين على الزواج

النسبة	العدد	تأهيل المقبلين على الزواج
٩٥%	٩٨١	تقييم البرنامج بشكل عام

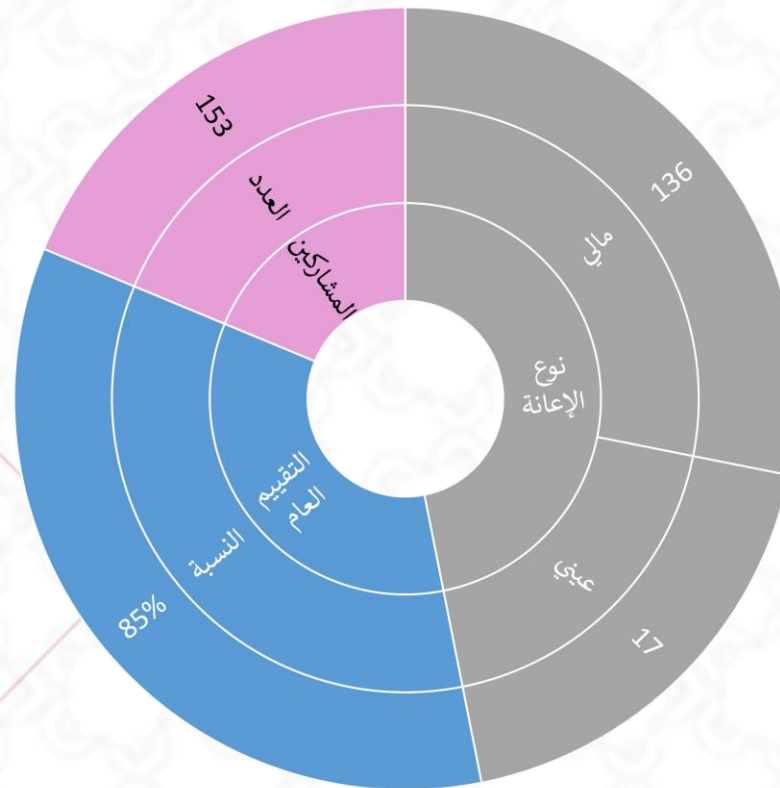
البنء	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
تأهيل المقبلين على الزواج	٩٧%	٢١%	٣%	١%



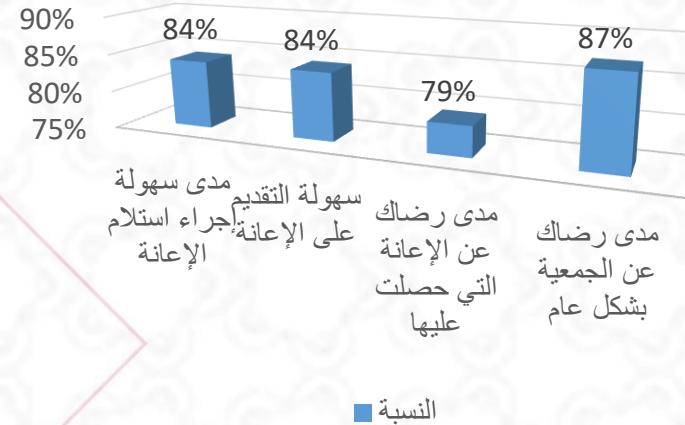
النسبة	العدد	تأهيل المقبلين على الزواج
٩٧%	١٣٢٧	تقييم البرنامج بشكل عام

بند	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
جودة الأنشطة والأساليب التدريبية في تحقيق أهداف البرنامج	٧٨%	٢٠%	٢%	٩٤%
ما رأيك في إلقاء المدرب/ة وأسلوبه في التفاعل	٧٧%	٢٠%	٣%	٩٣%
ما رأيك بأداء منسق/ة البرنامج في المساعدة والتواصل	٧٩%	١٩%	٢%	٩٤%
مدى جودة التجهيزات والوسائل ومستوى تنظيم البرنامج	٧٨%	٢٠%	٢%	٩٣%

النسبة	الإعانة		العدد المشارك	إعانة المقبلين على الزواج
	عيني	مالي		
٨٥%	١٧	١٣٦	١٥٣	التقييم العام

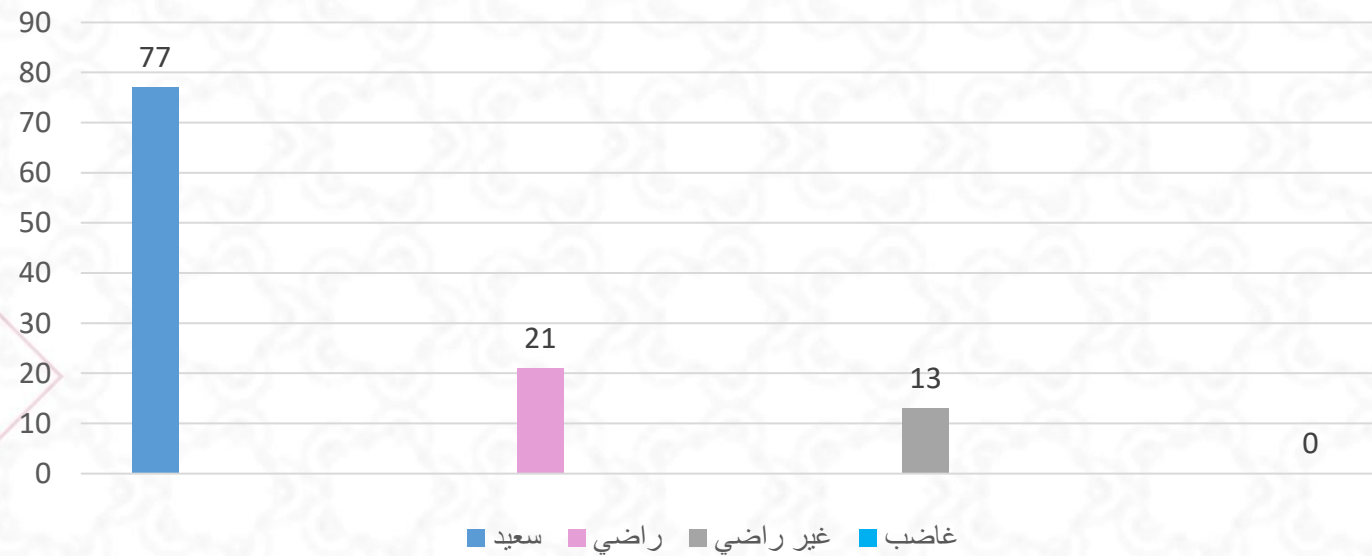


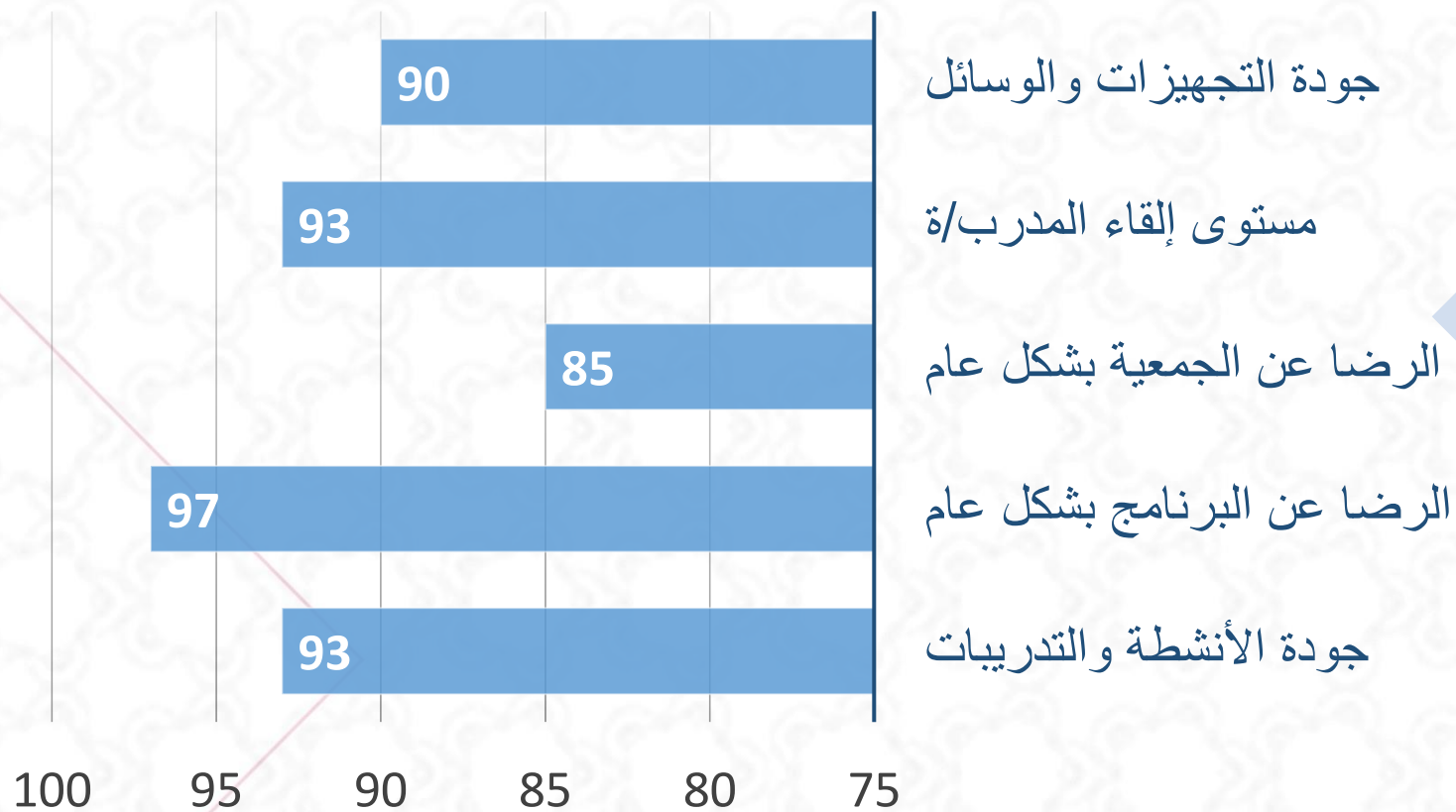
غاضب	غير راضي	راضي	سعيد	النسبة	إعانة المقبلين على الزواج
	6%	21%	73%	85%	مدى سهولة إجراء استلام الإعانة
	6%	35%	59%	84%	سهولة التقديم على الإعانة
	15%	29%	56%	79%	مدى رضاك عن الإعانة التي حصلت عليها
	9%	23%	65%	87%	مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام



البرامج	العدد المشارك	النسبة
تقييم البرامج بشكل عام	١٥٥٦	%٩٤

البند	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
ما تقييمك للبرامج التي تقدمها الجمعية بشكل عام	%٧٧	%٢١	%١٣	%٠

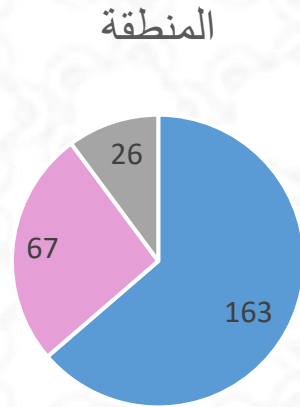




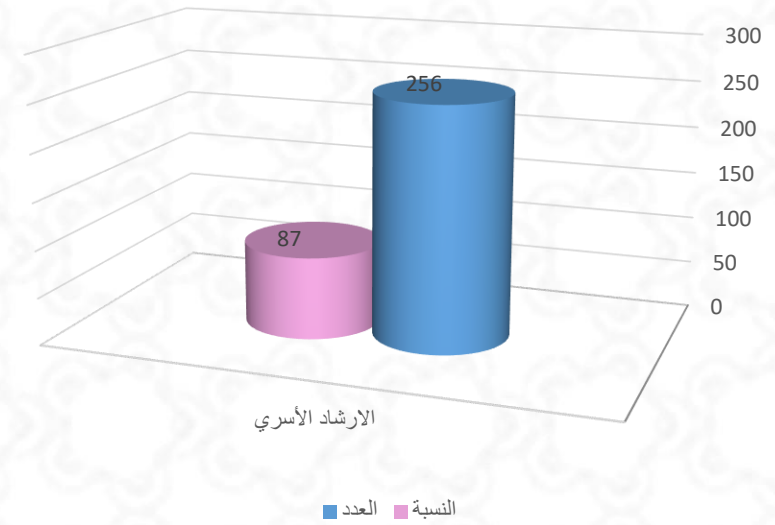
تقييم البرامج

الإرشاد الأسري

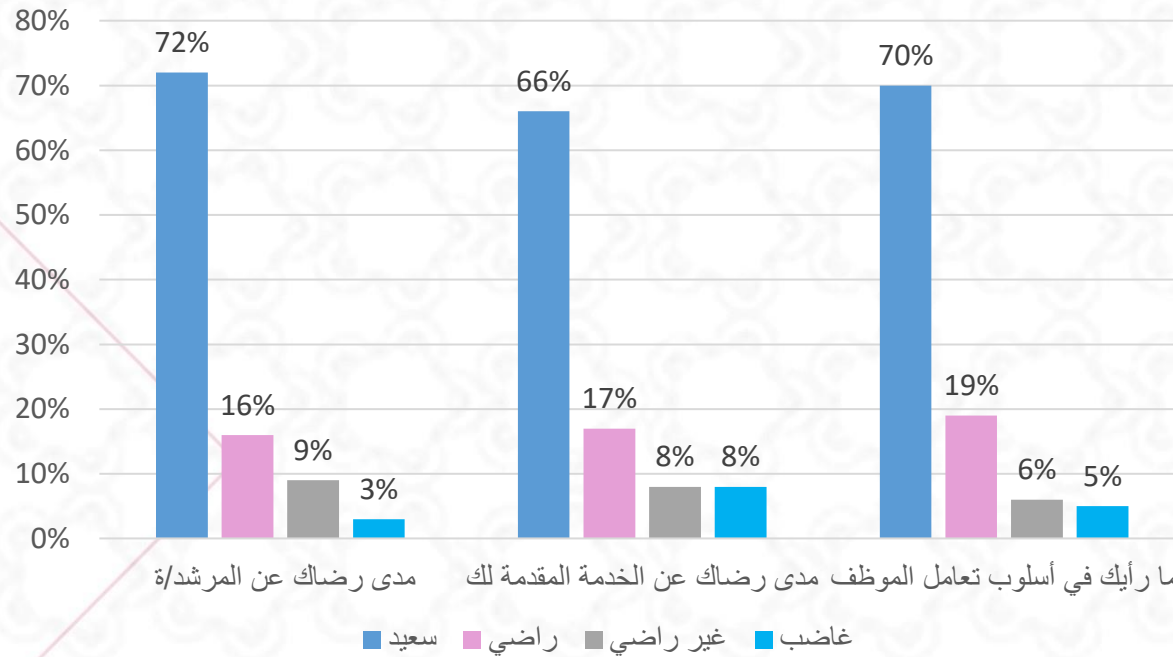
النسبة	المنطقة			العدد	البرامج
	غير محدد	خارج المدينة	المدينة		
٨٧%	٢٦	٦٧	١٦٣	٢٥٦	الإرشاد الأسري



■ المدينة ■ خارج المدينة ■ غير محدد

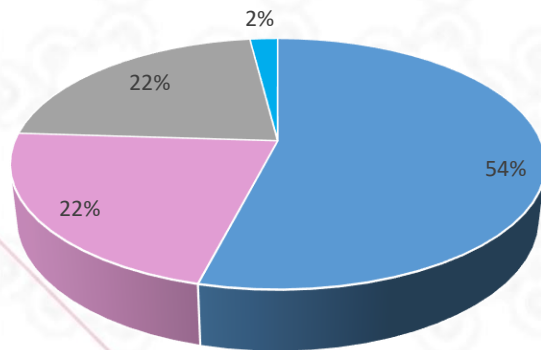


الإرشاد الأسري	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
مدى رضاك عن أداء المرشد	89%	72%	16%	9%	3%
مدى رضاك عن الخدمة المقدمة لك	85%	66%	17%	8%	8%
ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف	89%	70%	19%	6%	5%



وسائل الإعلان

العدد	البرامج
٨١٦	كيف عرفت عن الجمعية وخدماتها



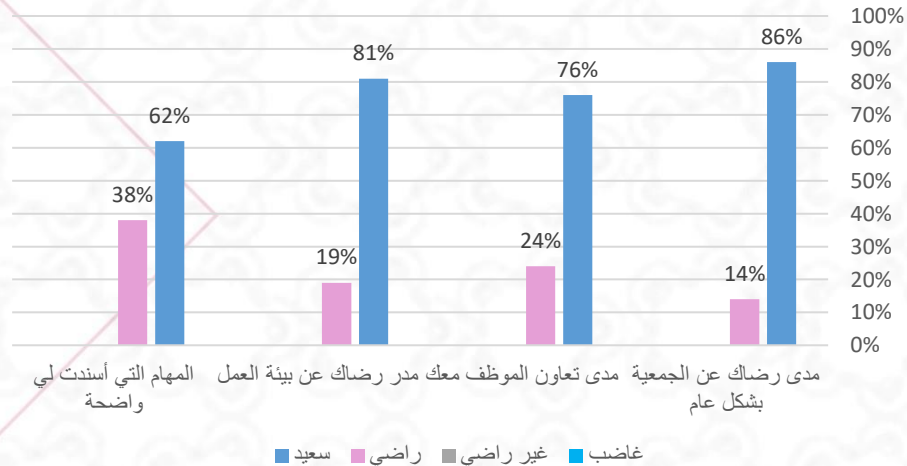
■ WhatsApp ■ twitter ■ صديق ■ رسالة نصية

النسبة	العدد	الوسيلة
54%	٤٤٣	WhatsApp
22%	١٧٧	twitter
22%	١٧٧	صديق
2%	١٩	رسالة نصية

أصحاب المصلحة

المتطوعين	العدد	النسبة
رضا المتطوعين	٢١	%٩٤

البند	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام	%٩٦	%٨٦	%١٤	%٠	%٠
مدى تعاون الموظف معك	%٩٤	%٧٦	%٢٤	%٠	%٠
مدرضاك عن بيئة العمل	%٩٥	%٨١	%١٩	%٠	%٠
المهام التي أسندت لي واضحة	%٩٠	%٦٢	%٣٨	%٠	%٠

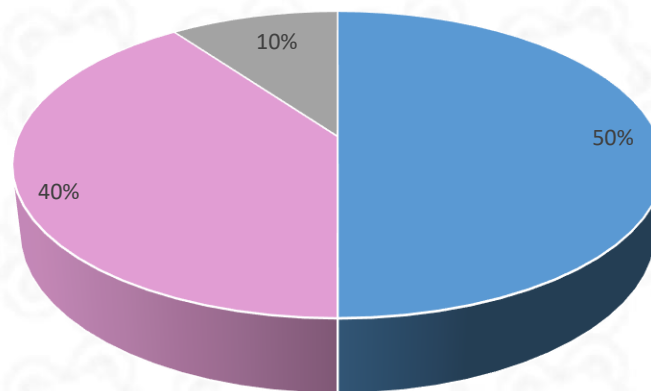




الموظفين

الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
الجمعية تقدم خدمات جليلة	85%	61%	26%	4%	9%
جميع الإمكانيات المتعلقة بوظيفتي ومهام عملي وفرتها الجمعية	77%	35%	43%	17%	5%
أستطيع الوصول لكل ما يلزمي من معلومات لأداء وظيفتي	76%	43%	30%	13%	13%
هناك حوافز مقدمة للموظفين المتميزين	44%	4%	26%	13%	57%
يتم تقدير جهدي من قبل الجمعية	47%	9%	17%	26%	48%
ما مدى رضاك عن الراتب والمكافاة التي تستلمها	43%	5%	17%	26%	52%
المسؤوليات وتوزيع المهام موزع بين الموظفين بعدالة وموضوعية	58%	9%	43%	22%	26%
تضع الجمعية معايير واضحة لاختيار الموظفين واختبارهم قبل تعيينهم	64%	17%	43%	17%	22%
تهتم الجمعية بتدريبي وتأهيلي تأهيلاً جيداً	51%	8%	22%	35%	35%
تسعى الجمعية للمحافظة على الكفاءات العاملة بها	50%	9%	26%	22%	43%

النسبة	تصنيف الجهة			العدد	المانحين والداعمين
%٩٩	فرد	جهة حكومية	مؤسسة مانحة	١٠	رضا المانحين والداعمين
	٤	١	٥		



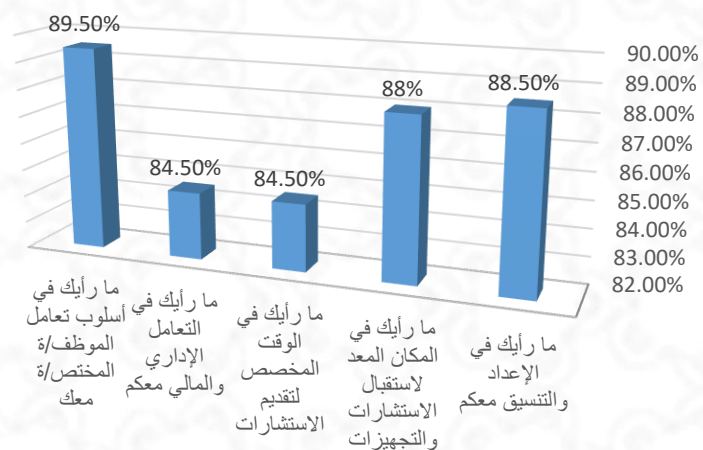
■ فرد ■ جهة حكومية ■ مؤسسة مانحة



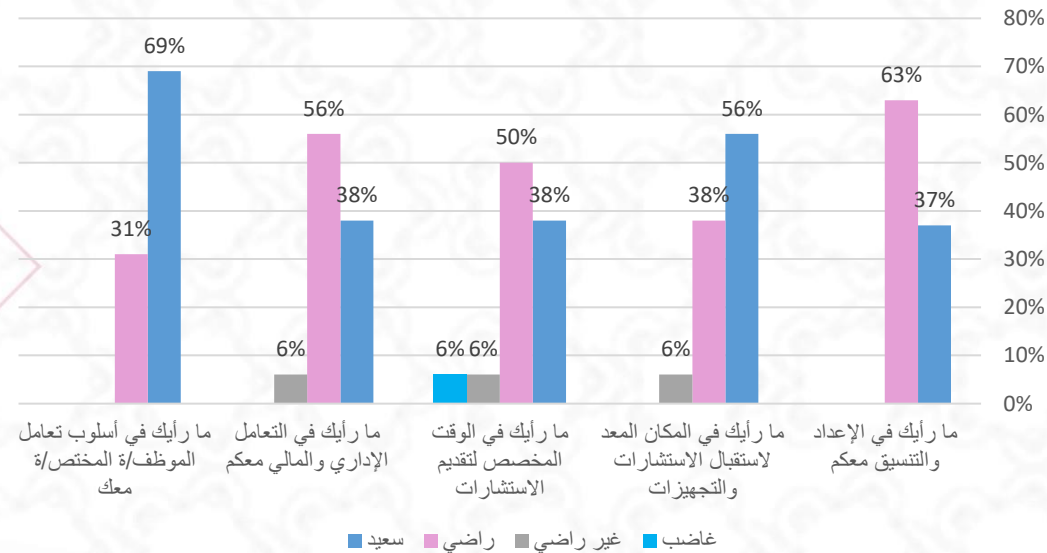
النسبة	الدعم
100%	مدى التزام الجمعية بالبنود المتفق عليها
100%	مستوى عرض مشاريع وبرامج الجمعية
100%	مدى الشفافية في تقارير البرامج والمشاريع
97%	التواصل معك بعد الحصول على الدعم
97%	مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام

النسبة	العدد	الكادر الاستشاري
87%	30	رضا الكادر الاستشاري

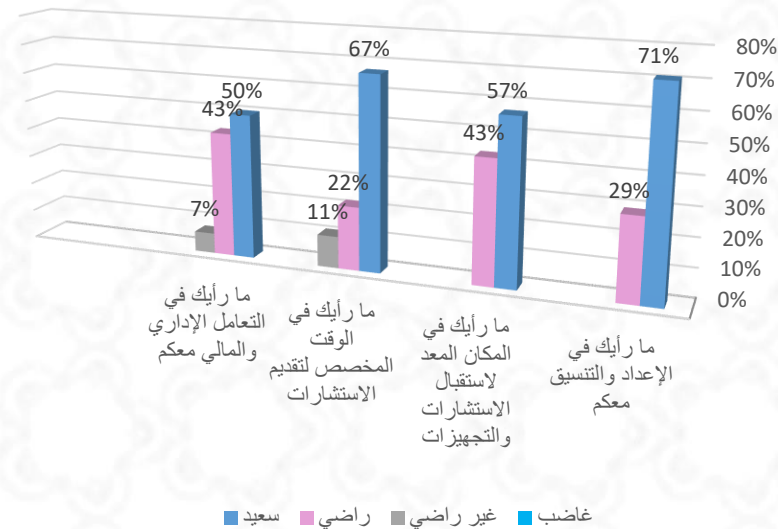
النسبة	المستشارين	المستشارات	الأسئلة
88,5%	84%	93%	ما رأيك في الإعداد والتنسيق معكم
88%	87,5%	89%	ما رأيك في المكان المعد لاستقبال الاستشارات والتجهيزات
84,5%	80%	89%	ما رأيك في الوقت المخصص لتقديم الاستشارات
84,5%	83%	86%	ما رأيك في التعامل الإداري والمالي معكم
89,5%	92%	87%	ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف/ة المختص/ة معك



الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
ما رأيك في الإعداد والتنسيق معكم	84%	37%	63%	0%	0%
ما رأيك في المكان المعد لاستقبال الاستشارات والتجهيزات	87,5%	56%	38%	6%	0%
ما رأيك في الوقت المخصص لتقديم الاستشارات	80%	38%	50%	6%	6%
ما رأيك في التعامل الإداري والمالي معكم	83%	38%	56%	6%	0%
ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف/ة المختص/ة معك	92%	69%	31%	0%	0%



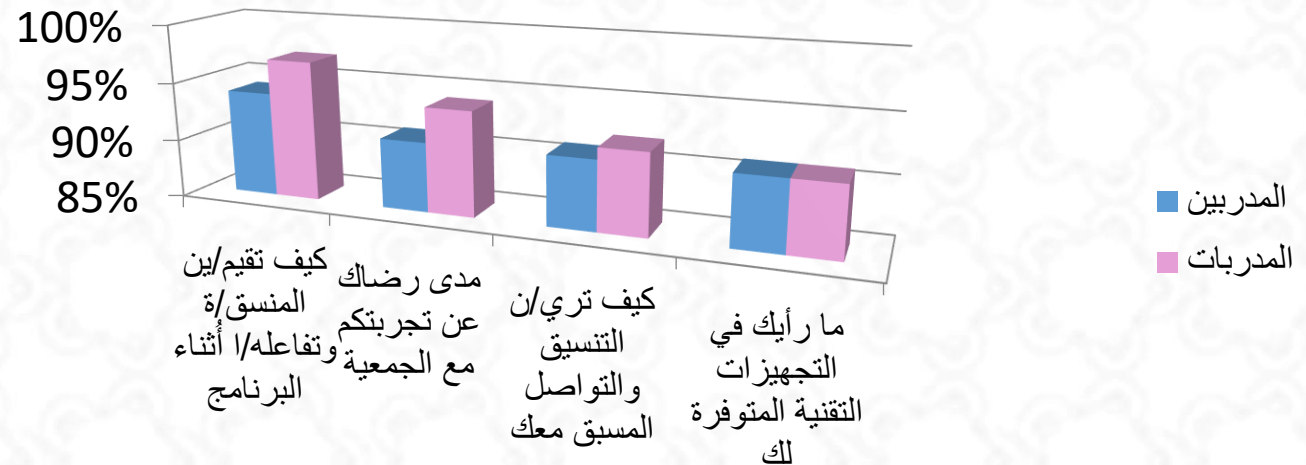
الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
ما رأيك في الإعداد والتنسيق المسبق معكم	93%	71%	29%	0%	0%
ما رأيك في المكان المعد لاستقبال الاستشارات والتجهيزات	89%	57%	43%	0%	0%
ما رأيك في الوقت المخصص لتقديم الاستشارات	89%	67%	22%	11%	0%
ما رأيك في التعامل الإداري والمالي معكم	86%	50%	43%	7%	0%



الكادر التدريبي

النسبة	العدد المشارك	الكادر التدريبي
٨٧%	٩٠	رضا الكادر التدريبي

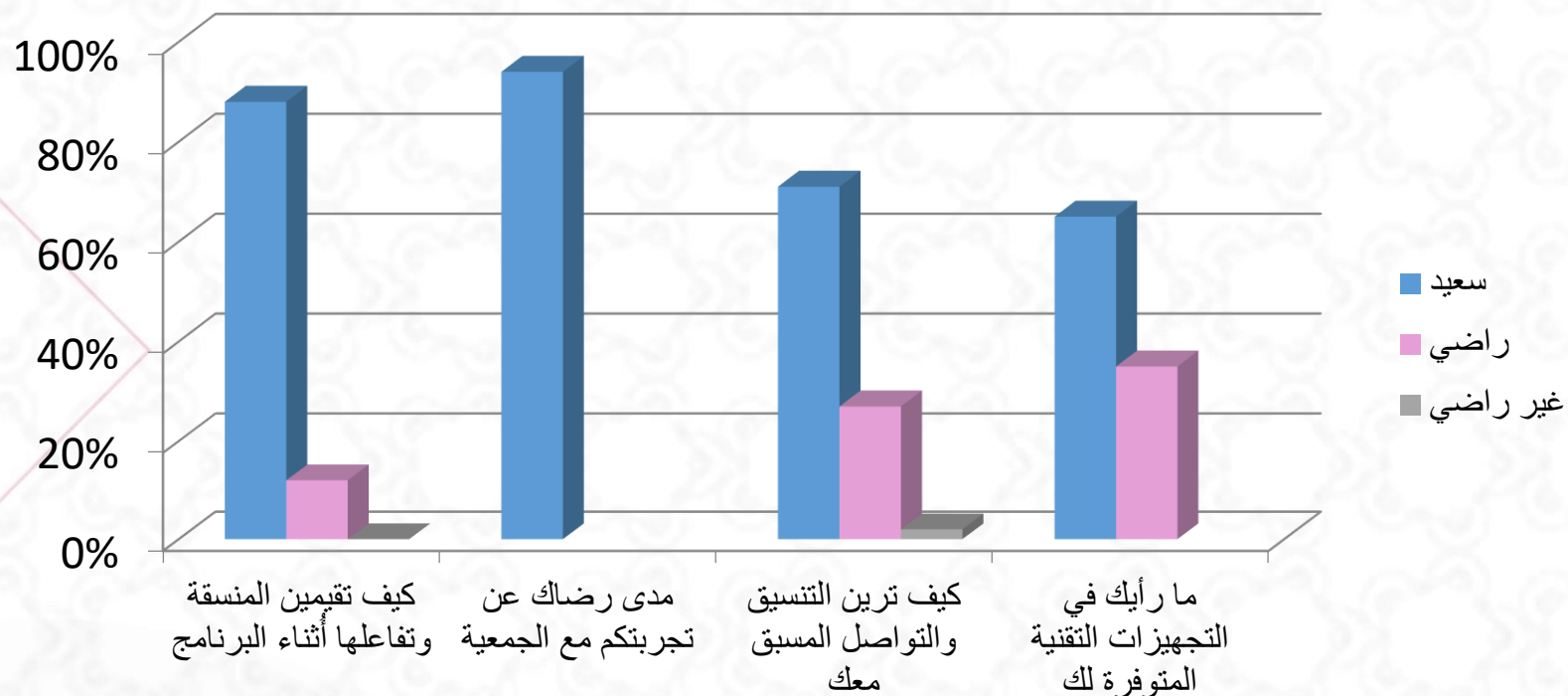
النسبة	المدربات	المدرين	الأسئلة
٩٥,٥%	٩٧%	٩٤%	كيف تقييم/ين المنسق/ة وتفاعله/ا أثناء البرنامج
٩٢,٥%	٩٤%	٩١%	مدى رضاك عن تجربتكم مع الجمعية
٩١,٥%	٩٢%	٩١%	كيف تري/ن التنسيق والتواصل المسبق معك
٩١%	٩١%	٩١%	ما رأيك في التجهيزات التقنية المتوفرة لك



المدرين	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
كيف تقييم المنسق وتفاعله أثناء البرنامج	%٩٤	%٧٨	%٢٠	%٢	%٠
مدى رضاك عن تجربتكم مع الجمعية	%٩١	%٩١			
كيف ترى التنسيق والتواصل المسبق معك	%٩١	%٧٣	%٢٠	%٧	%٠
ما رأيك في التجهيزات التقنية المتوفرة لك	%٩١	%٦٨	%٢٩	%٣	%٠



الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
كيف تقيمين المنسقة وتفاعلها أثناء البرنامج	%٩٧	%٨٨	%١٢	%٠	%٠
مدى رضاك عن تجربتكم مع الجمعية	%٩٤	%٩٤			
كيف ترين التنسيق والتواصل المسبق معك	%٩٢	%٧١	%٢٧	%٢	%٠
ما رأيك في التجهيزات التقنية المتوفرة لك	%٩١	%٦٥	%٣٥	%٠	%٠

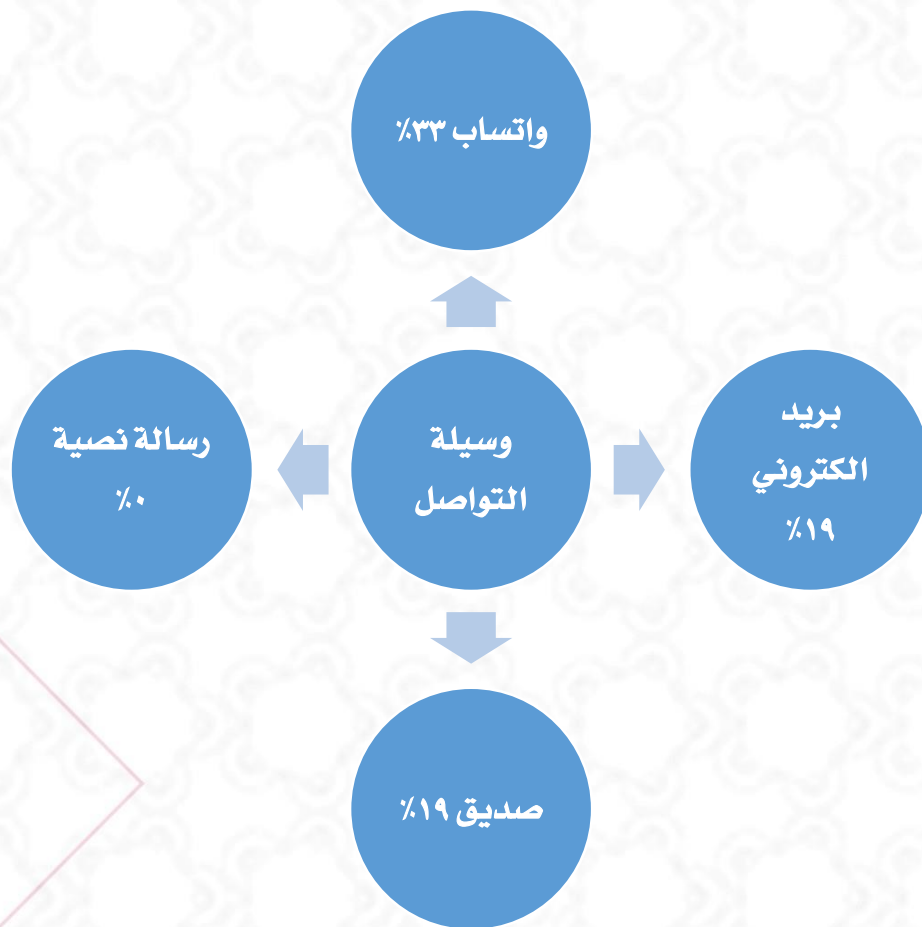


الجمعية العمومية

النسبة	العدد	الجمعية العمومية
%٩٢	٢٣	رضا أعضاء الجمعية العمومية

الجمعية العمومية	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
كيف ترون أداء الجمعية لرسالتها في التنمية الأسرية بصفة عامة	%٩٦	%٨٣	%١٧	%٠	%٠
ما رأيك بأداء مجلس الإدارة في دورته الحالية	%٩٦	%٨٣	%١٧	%٠	%٠
ما رأيك بأداء مجلس الإدارة في دورته السابقة	%٩٣	%٧٤	%٢٦	%٠	%٠
تقييمكم لاجتماعات الجمعية العمومية ، وانعقادها بانتظام	%٩٤	%٧٤	%٢٦	%٠	%٠
تقييمكم لتواصل الجمعية واطلاعكم على الأخبار المهمة	%٩١	%٦٥	%٣٥	%٠	%٠

الجمعية العمومية



الموظفين

الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
الجمعية تقدم خدمات جليلة	%٩٠	%٦٨	%٢٥	%٦	%١
جميع الإمكانيات المتعلقة بوظيفتي ومهام عملي وفرتها الجمعية	%٨٥	%٣٣	%٣٧	%٨	%٣
أستطيع الوصول لكل ما يلزمي من معلومات لأداء وظيفتي	%٨٤	%٥١	%٣٨	%٨	%٣
هناك حوافز مقدمة للموظفين المتميزين	%٦٩	%٣٥	%٢٥	%١٩	%٢١
يتم تقدير جهدي من قبل الجمعية	%٦٨	%٣٧	%٢٢	%١٩	%٢٢
ما مدى رضاك عن الراتب والمكافاة التي تستلمها	%٥٥	%١٧	%٢١	%٢٧	%٣٥
المسؤوليات وتوزيع المهام موزع بين الموظفين بعدالة وموضوعية	%٦٨	%٣٣	%٢٥	%٢١	%٢١
تضع الجمعية معايير واضحة لاختيار الموظفين واختبارهم قبل تعيينهم	%٧٧	%٤٨	%٢٢	%٢١	%٩
تهتم الجمعية بتدريبي وتأهيلي تأهيلاً جيداً	%٧٧	%٤٣	%٣٠	%١٩	%٨
تسعى الجمعية للمحافظة على الكفاءات العاملة بها	%٦٥	%٣٥	%١٧	%١٩	%٢٩

المقترحات والشكاوي

المقترحات والشكاوي

الإعانات

- ١- مبلغ الإعانة لا يكفي
- ٢- اقترح أن ترجع الإعانة مالية وعينية كذلك
- ٣- زيادة الإعانة وإلغاء الدورة
- ٤- استمروا وتطوروا واجبروا كل المتزوجين يحضرون مع زوجاتهم وتكون قاعة مشتركة حتى الكل يشوف ويعرف المسؤولية
- ٥- تكثيف الدورات عن بعد لأن الدورات الحضورية تصعب على الكثير
- ٦- اتمنى توفير أجهزة كهربائية وزيادة الإعانة المالية إن أمكن
- ٧- اقترح تقليل الساعات اليومية إلى ساعة أو ساعة ونصف وزيادة الأيام إلى خمسة أيام
- ٨- الإعانة قليلة وما تكفي خمسة آلاف المفروض أثار منزل أفضل من المبلغ

الإرشاد الأسري

- ١- ممكن تحديد بعض المستشارات صباح والبعض مساء والتبادل بينهم مع المنسقة إذا احتاج ذلك
- ٢- اتمنى تحديد وقت للاستشارة لان بعض الحالات تأخذ ساعة والبعض اقل التوفيق للجميع وكل عام وانتم بألف خير
- ٣- اتمنى لكم التوفيق والسداد ، وارجو عدم اعطائنا شيكات مرة أخرى ولكم شكري
- ٤- تحديد موعد الاستشارة كي يستفيد اكبر قدر من المراجعين
- ٥- اتمنى وجود استشاره عن طريق الواتس ومنها يحدد الاخصائي هل يحتاج اتصال لأخذ التفاصيل او يكتفي بالرد عليهم واتس
- ٦- تفعيل برنامج خدمة البحث عن شريك/ة الحياة

الكادر الوظيفي

- ١- زيادة الرواتب والترقيات
- ٢- تقديم المكافآت والحوافز للموظفين بشكل عادل ومعايير واضحة
- ٣- المساواة في الدوام الرسمي بين القسم النسائي والرجالي
- ٤- تفعيل التدريب الحضوري والتطوير للموظفين

المقترحات والشكاوي

البرامج التدريبية

- ١٢- توعية الأسرة في مواضيع الحياه
- ١٣- شكراً لكم على ما تقدمونه ولكن نحتاج برامج أكثر عن كيفية التعامل مع الزوج المزاجي وكيف تقدرين تكسبينه وشكراً
- ١٤- استمروا في توعيه المقبلين على الزواج
- ١٥- ياليت تكثروا دورات د ميسره طاهر
- ١٦- دورات في جميع المجالات التربيه والأسرة
- ١٧- نرجو التنوع أكثر. ونتمنى عمل دورات للأمهات المقبلات على الزواج
- ١٨- كثفوا من استضافة المؤثرين رعاكم الله مثل ياسر الحزيمي وميسره طاهر وخليفه المحرزي وايوب الايوب والمستشارة ام اليسر
- ١٩- استمروا بالتنوع بالدورات التدريبية بالذات المقبلات ع الزواج الي تلحق والي ما تلحق وخصوص التربية
- ٢٠- استمرو وياليت يكون لكم فرع بمكة
- ٢١- الرجاء مساعده العزبات العاطلات بالعمل لشغال أنفسهن بشي يفديهن
- ٢٢- أرجو يستمرون عن بعد حتي تصل القائدة للجميع

- ١- مراجعة المحتوى والمادة العلمية.
- ٢- اختيار المدربين بعناية
- ٣- الترويج أكثر عن البرنامج
- ٤- عدد ساعات المحاضرة كثير
- ٥- إبلاغ الشخص الخاطب بمجرد عقد النكاح ترسل له رسالة عن البرنامج بالتنسيق مع الجهات المختصة
- ٦- زيادة الإعلانات عن البرامج من خلال الدوائر الحكومية والسناج والبرامج الأخرى
- ٧- التركيز على توعية المدخنين وان ذلك من اسباب المشاكل الزوجية
- ٨- جعل الدورات اجبارية للمقبلين على الزواج للاستفادة القصوى للمجتمع
- ٩- المادة العلمية تحتاج تطوير وجانب العلاقة الحميمة ضعيف ويحتاج تثقيف أكثر
- ١٠- اتمنى تكون الدورة شرط أساسي من ضمن عقد الزواج
- ١١- أن تكون دورة تأهيل المقبلين على الزواج عن بعد
- ١٢- وقت البرنامج طويل
- ١٣- الاهتمام أكثر بتوضيح المادة عن بعد
- ١٤- اقترح توزيع كتب بنفس المادة المقدمة
- ١٥- يفضل أن تكون المناقشات والاسئلة آخر كل محور
- ١٦- تغيير وقت الدورة إلى السادسة مساء
- ١٧- يفضل تسجيل الدورات التدريبية وإرسالها للمتدربات
- ١٨- تقديم برامج عن الرضاعة الطبيعية والحياة بعد الولادة

