



تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2023م

مقدمة

تحرص الجمعية على تحقيق مبدأ الشفافية مع أصحاب المصلحة من خلال استبيانات قياس الرضا للتعرف على نقاط القوة والضعف، واحتياجات المستفيدين وملاحظاتهم ومقترحاتهم، مما ينعكس إيجاباً على تطوير الخدمات المقدمة وتحسين الأداء وفقاً لهذه الملاحظات والمقترحات.

١. تحسين وتطوير الخدمات بناء على تقييم أصحاب المصلحة.
٢. زيادة معدل رضا وولاء أصحاب المصلحة.
٣. معرفة احتياجات ومتطلبات أصحاب المصلحة.

الأهداف

قياس الرضا

تعمل جمعية أسرتي على كسب ثقة أصحاب المصلحة، لذا قامت باستقصاء آرائهم عن الخدمات المقدمة لهم، وذلك عبر البرنامج الإلكتروني "rai back" الخاص بقياس الرضا.

وأظهرت نتائج استبيانات قياس رضا أصحاب المصلحة مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية المرتبطة بأهدافها الرئيسية مثل تأهيل المقبلين والمقبلات على الزواج، وتقديم الدعم المالي والعيني للشباب الراغبين في الزواج، والبرامج الأسرية، وخدمة الإرشاد الأسري، كما تظهر النتائج مدى رضا أعضاء الجمعية العمومية، والكادر التدريبي والاستشاري، والداعمين للجمعية، والمتطوعين ومنسوبيها.

توصيات مجلس الإدارة على تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٣ م

رابعاً/ تقرير رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٣ م

اطلع مجلس الإدارة على تقرير رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٣ م وأثنى على ما تحقق وطالب بالعمل لتحقيق نتائج أعلى في عام ٢٠٢٤ م، وأوصى بالتالي:

١. إعداد دراسة حول إمكانية زيادة مبلغ إعانة المقبلين على الزواج.
٢. سرعة الانتهاء من تطبيق الإرشاد الأسري لضمان سرعة وسهولة تقديم الخدمة للمسترشدين.
٣. سرعة إنجاز مشروع تطوير الإرشاد الأسري.
٤. العمل على تحسين البيئة الإدارية

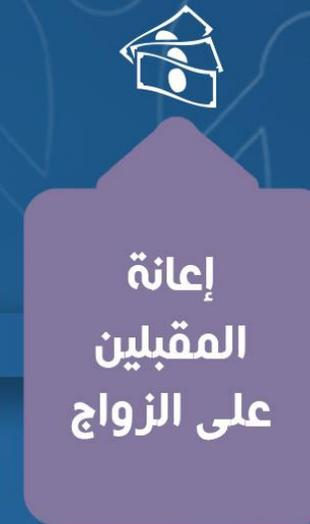
التحسينات

تسعى الجمعية من خلال استطلاع الرأي واستبيان قياس الرضا إلى تحسين العمل، وتلبية

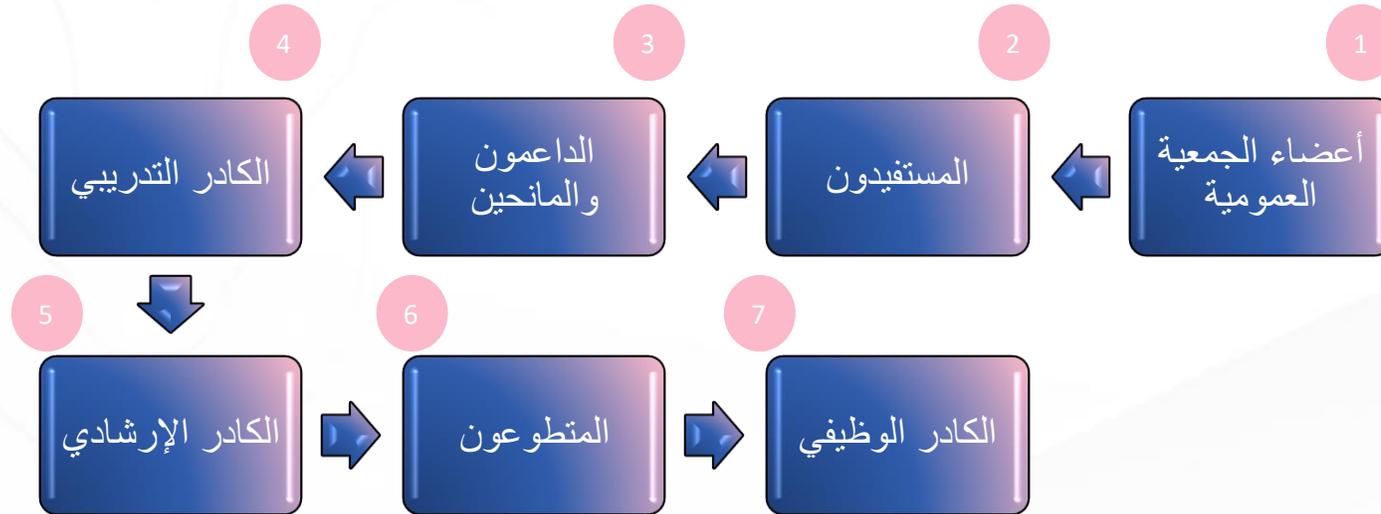
احتياجات أصحاب المصلحة، وعليه تم ما يلي:

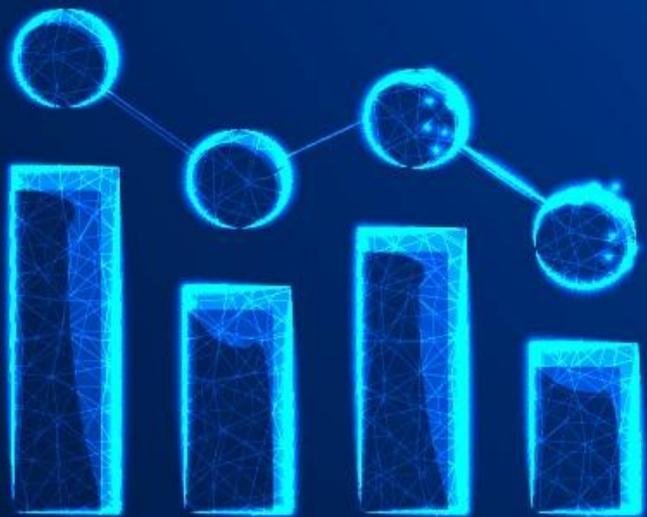
١. اعتماد صرف إعانة مالية وعينية.
٢. الانتهاء من ٨٠% من تطبيق الإرشاد.
٢. العمل على مبادرات نوعية تلبي احتياجات المستفيدين في الإستراتيجية الجديدة للجمعية.
٣. العمل على تحسين البيئة الإدارية.

خدمات أسرتي:



أصحاب المصلحة

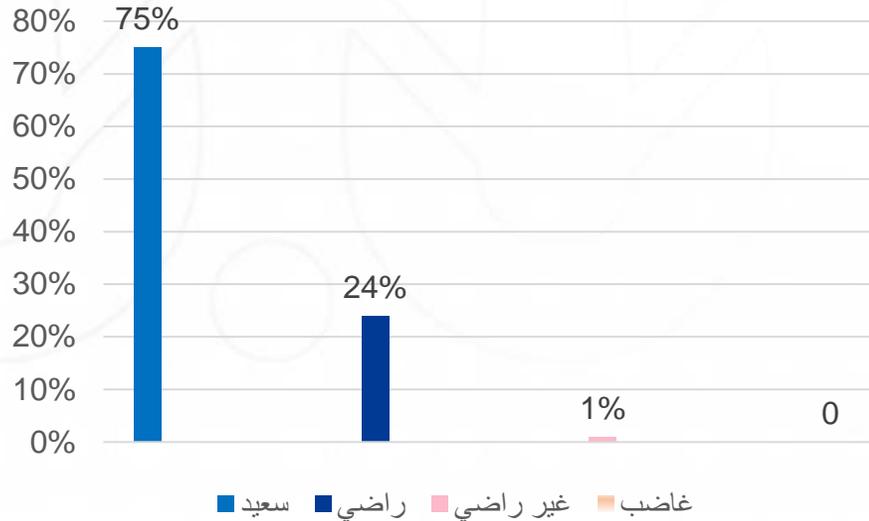




الخدمات والبرامج

98%

تأهيل المقبلين على الزواج

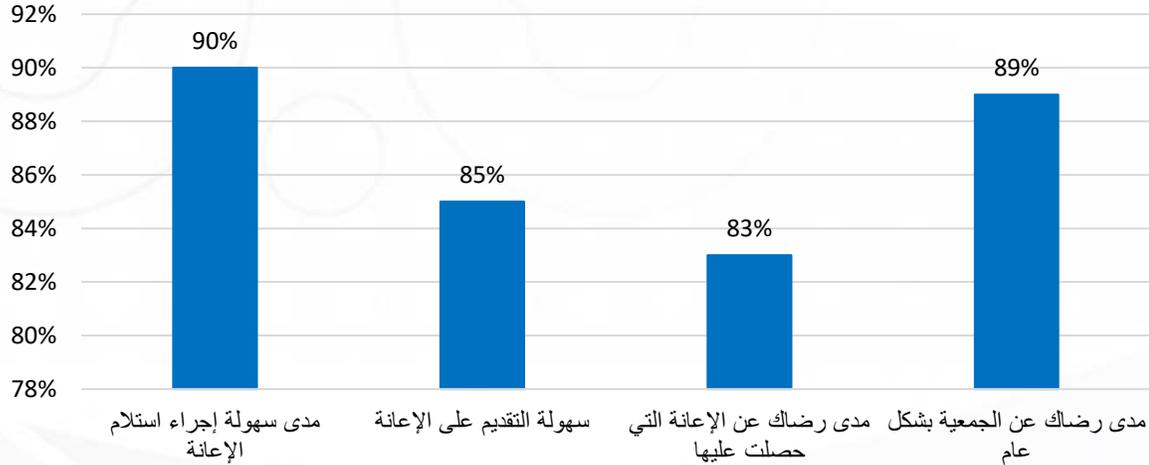


تأهيل المقبلين على الزواج					النسبة
تقييم البرنامج بشكل عام					% 98
البند	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب	
تأهيل المقبلين على الزواج	%75	%24	%1	-	
البند	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
جودة الأنشطة والأساليب التدريبية في تحقيق أهداف البرنامج	%97	%80	%18	%2	-
ما رأيك في إلقاء المدرب/ة وأسلوبه في التفاعل	%97	%84	%15	%1	-
ما رأيك بأداء منسق/ة البرنامج في المساعدة والتواصل	%98	%82	%17	-	%1
مدى جودة التجهيزات والوسائل ومستوى تنظيم البرنامج	%97	%79	%19	%2	-

87%

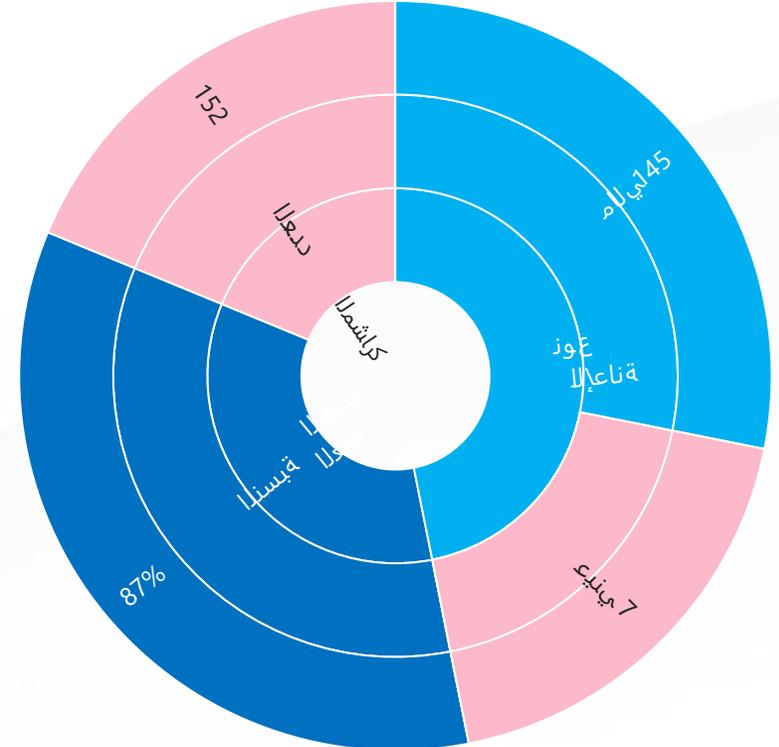
الإعانات

إعانة المقبلين على الزواج	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
مدى سهولة إجراء استلام الإعانة	90%	73%	23%	4%	-
سهولة التقديم على الإعانة	85%	64%	28%	8%	-
مدى رضاك عن الإعانة التي حصلت عليها	83%	64%	20%	11%	-
مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام	89%	60%	27%	6%	2%



■ النسبة

إعانة المقبلين على الزواج	النسبة
التقييم العام	87%

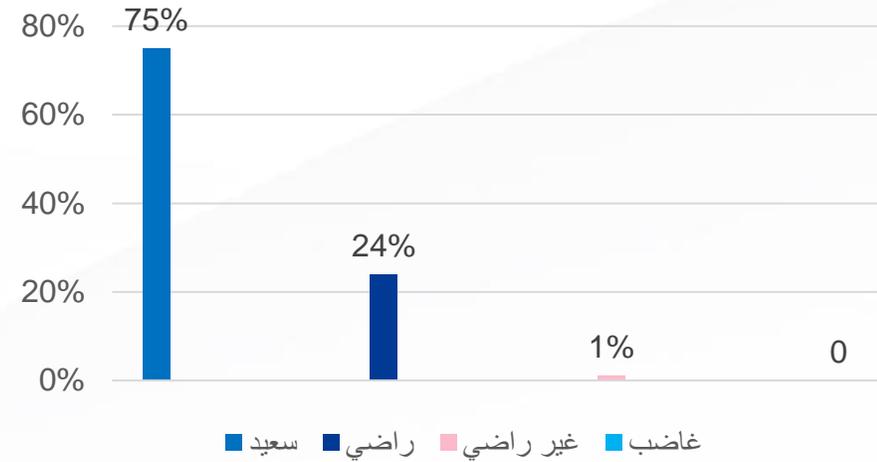
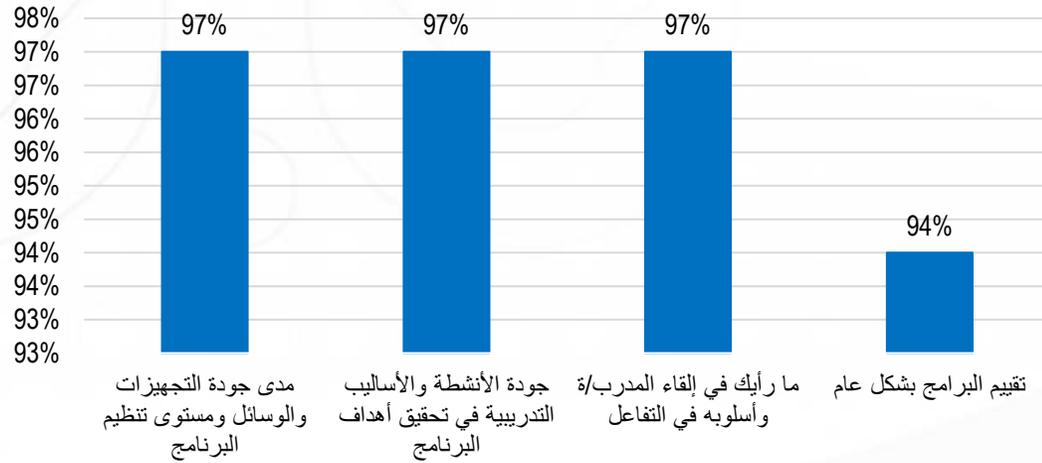


94%

البرامج الأسرية

النسبة	البرامج
%94	تقييم البرامج بشكل عام

البند	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
ما تقييمك للبرامج التي تقدمها الجمعية بشكل عام	%75	%24	%1	-

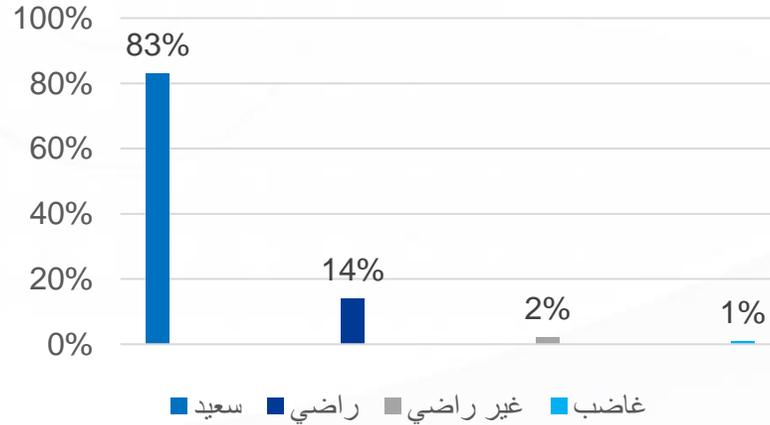


94%

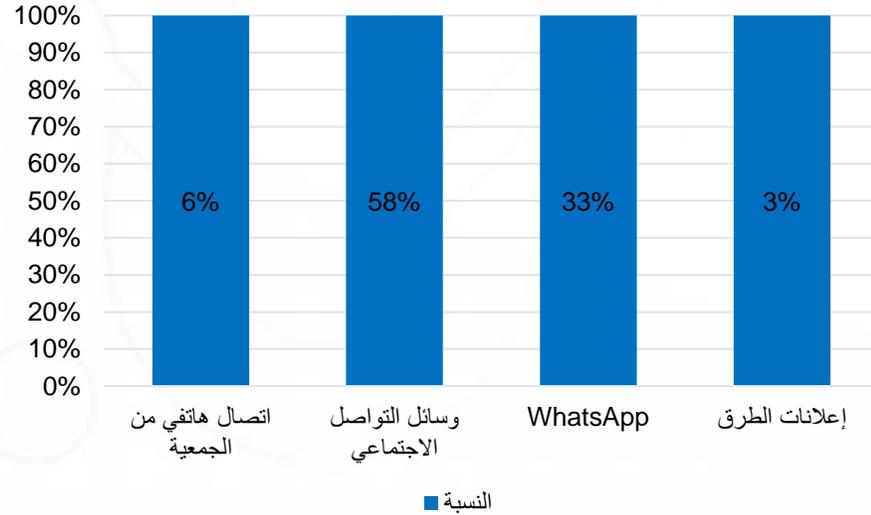
الإرشاد الأسري

الإرشاد الأسري	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
مدى رضاك عن أداء المرشد	%95	%83	%13	%3	%1
مدى رضاك عن الخدمة المقدمة لك	%95	%83	%13	%3	%1
ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف	%95	%82	%17	%1	-

البرامج	النسبة
الإرشاد الأسري	%94



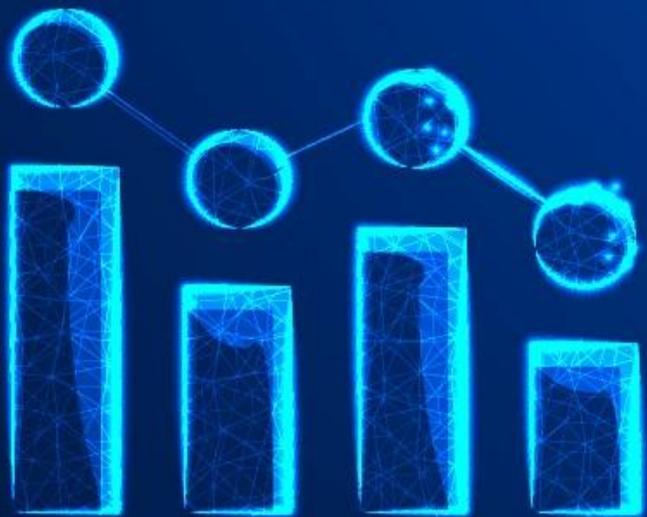
وسائل الإعلان



البرامج

كيف عرفت عن الجمعية وخدماتها

النسبة	الوسيلة
6%	اتصال هاتفي من الجمعية
58%	وسائل التواصل الاجتماعي
33%	WhatsApp
3%	إعلانات الطرق



أصحاب المصلحة

93%

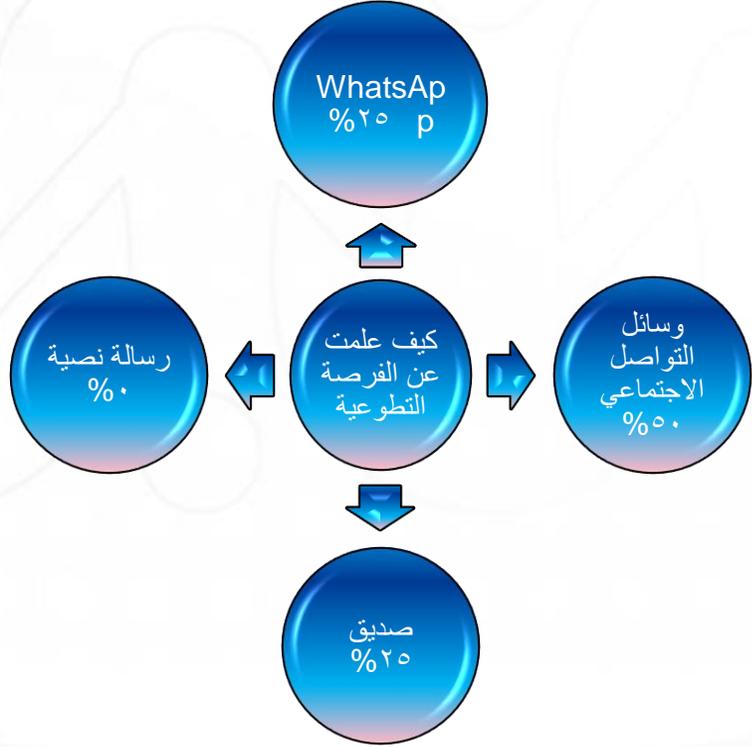
المستفيدون

النسبة	الخدمة
% 96	تأهيل المقبلين على الزواج
%87	إعانة المقبلين على الزواج
%94	البرامج الأسرية
%94	الإرشاد الأسري

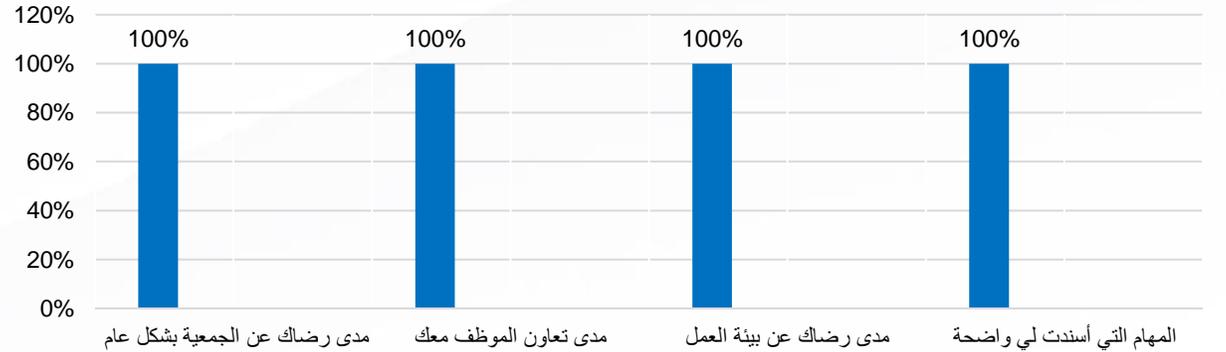
النسبة	البند
%93	المستفيدون من الخدمات والبرامج

100%

المتطوعين



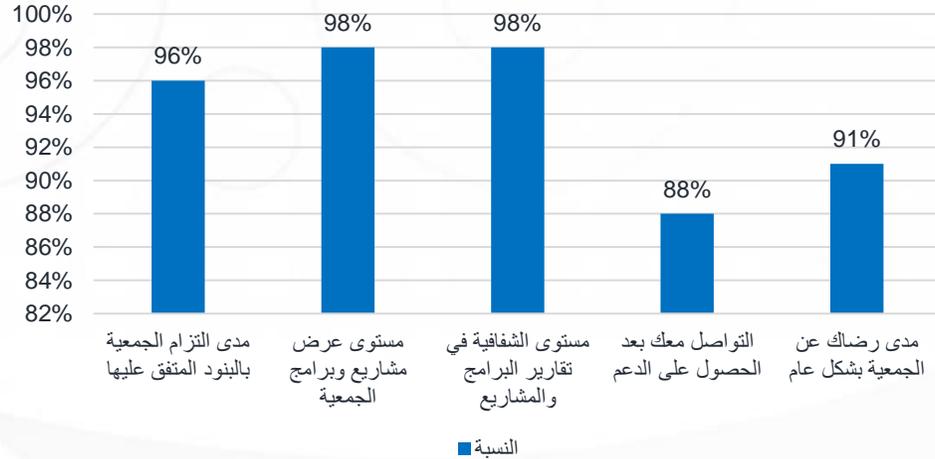
المتطوعين				النسبة	
رضا المتطوعين				100%	
البند	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام	100%	100%	-	-	-
مدى تعاون الموظف معك	100%	100%	-	-	-
مدر رضاك عن بيئة العمل	100%	100%	-	-	-
المهام التي أسندت لي واضحة	100%	100%	-	-	-



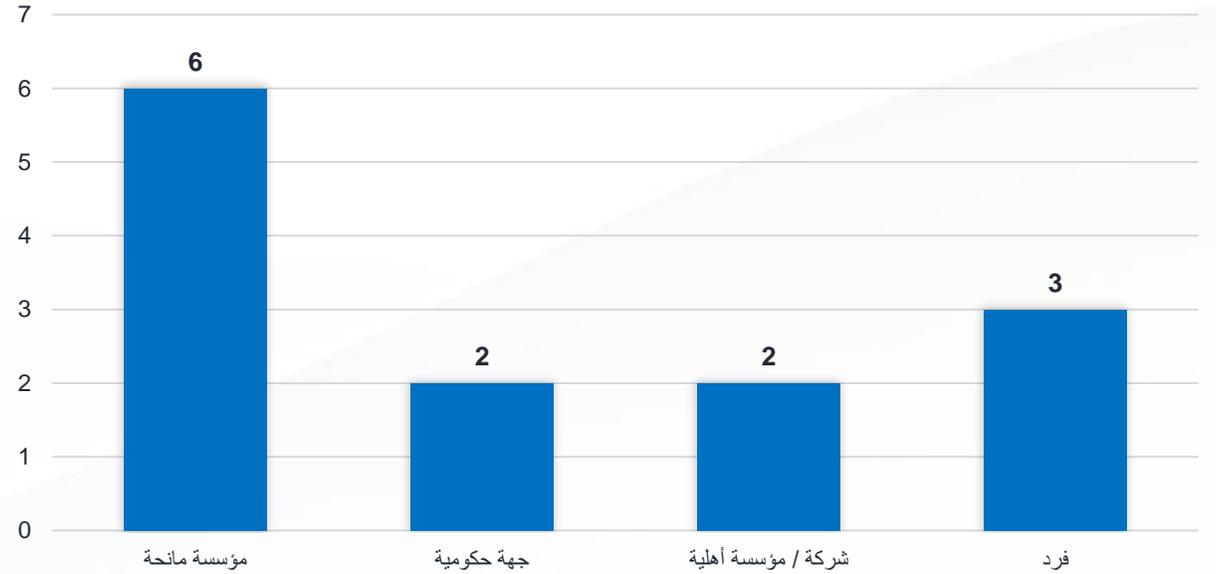
94%

الداعمون والمانحين

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

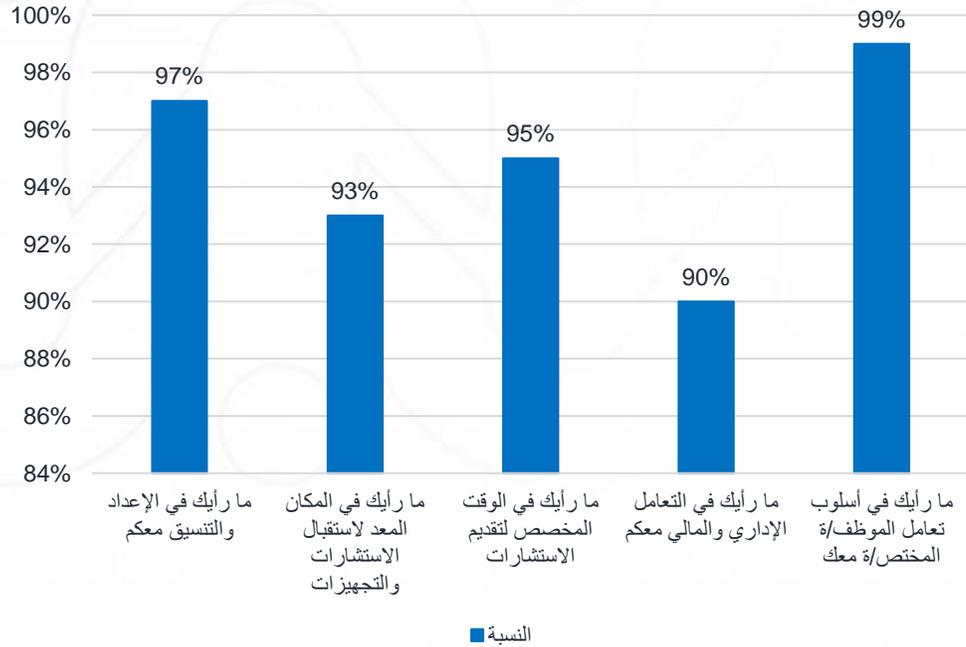


النسبة	المانحين والداعمين
%94	رضا الداعمون والمانحين



95%

الكادر الاستشاري

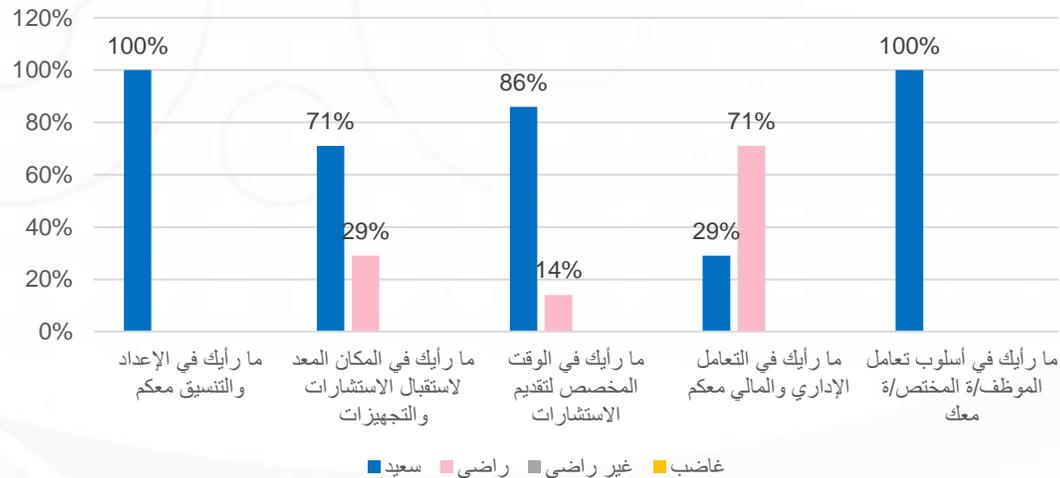


الكادر الاستشاري		النسبة
رضا الكادر الاستشاري		95%

النسبة	المستشارين	المستشارات	الأسئلة
97%	93%	100%	ما رأيك في الإعداد والتنسيق معكم
93%	93%	93%	ما رأيك في المكان المعد لاستقبال الاستشارات والتجهيزات
95%	93%	96%	ما رأيك في الوقت المخصص لتقديم الاستشارات
90%	98%	82%	ما رأيك في التعامل الإداري والمالي معكم
99%	98%	100%	ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف/ة المختص/ة معك

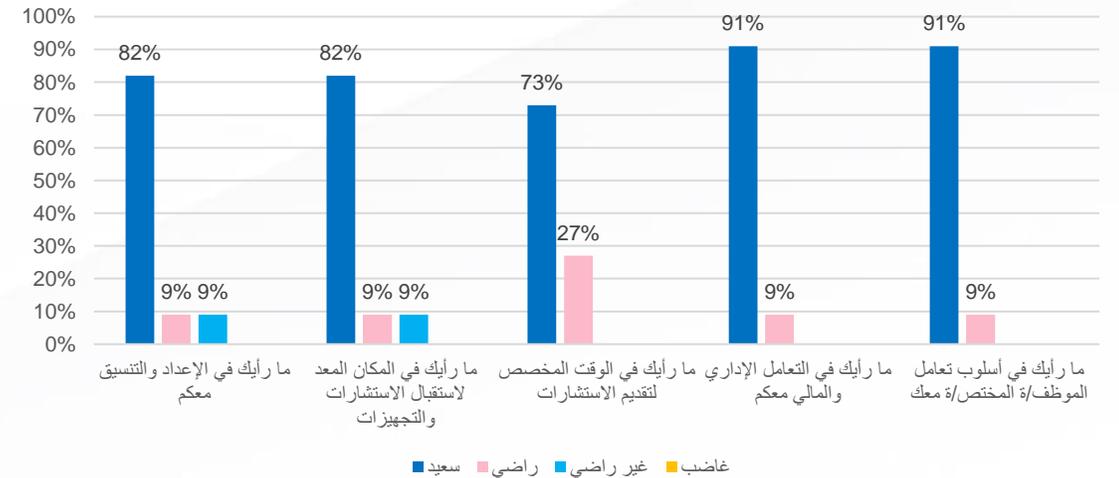
المستشارات

الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
ما رأيك في الإعداد والتنسيق المسبق معكم	100%	100%	-	-	-
ما رأيك في المكان المعد لاستقبال الاستشارات والتجهيزات	93%	71%	29%	-	-
ما رأيك في الوقت المخصص لتقديم الاستشارات	96%	86%	14%	-	-
ما رأيك في التعامل الإداري والمالي معكم	82%	29%	71%	-	-
ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف/ة المختص/ة معك	100%	100%	-	-	-

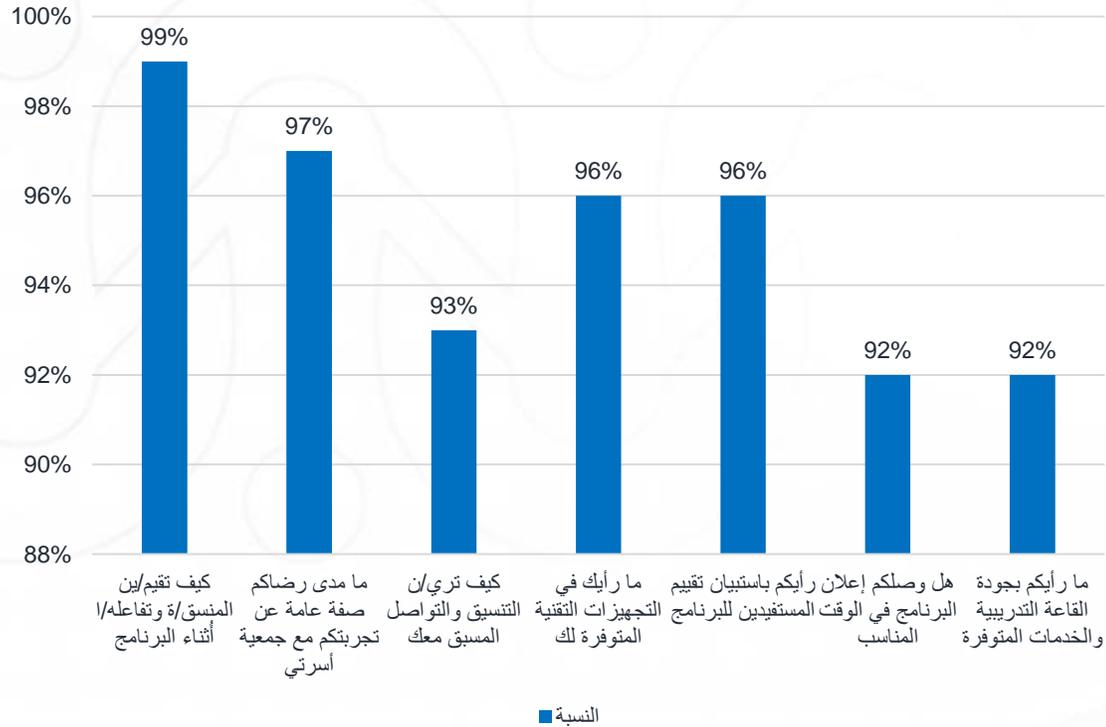


المستشارين

الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
ما رأيك في الإعداد والتنسيق معكم	93%	82%	9%	9%	-
ما رأيك في المكان المعد لاستقبال الاستشارات والتجهيزات	93%	82%	9%	9%	-
ما رأيك في الوقت المخصص لتقديم الاستشارات	93%	73%	27%	-	-
ما رأيك في التعامل الإداري والمالي معكم	98%	91%	9%	-	-
ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف/ة المختص/ة معك	98%	91%	9%	-	-



الكادر التدريبي

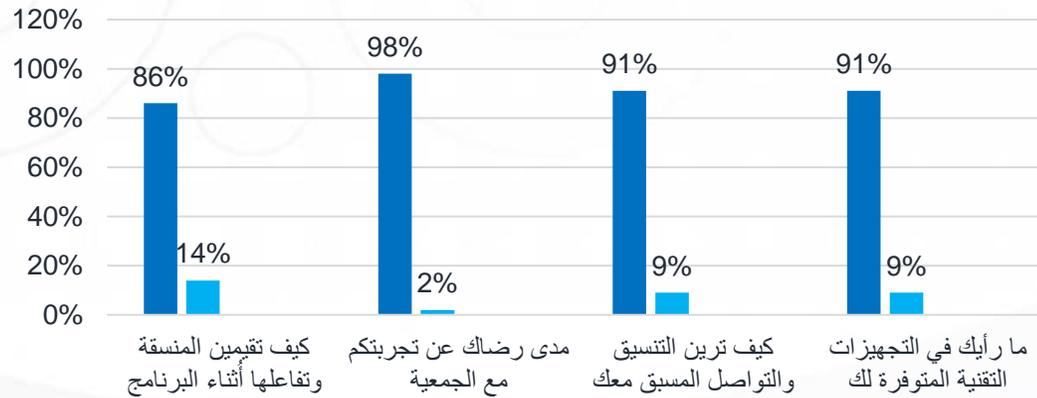


النسبة	الكادر التدريبي
95%	رضا الكادر التدريبي

النسبة	المدربات	المدرين	الأسئلة
99%	97%	100%	كيف تقييم/ين المنسق/ة وتفاعله/ا أثناء البرنامج
97%	98%	95%	ما مدى رضاكم صفة عامة عن تجربتكم مع جمعية أسرتي
93%	98%	88%	كيف تري/ن التنسيق والتواصل المسبق معك
96%	98%	94%	ما رأيك في التجهيزات التقنية المتوفرة لك
96%	96%	95%	رأيكم باستبيان تقييم المستخدمين للبرنامج
92%	95%	88%	هل وصلكم إعلان البرنامج في الوقت المناسب
92%	94%	90%	ما رأيكم بجودة القاعة التدريبية والخدمات المتوفرة

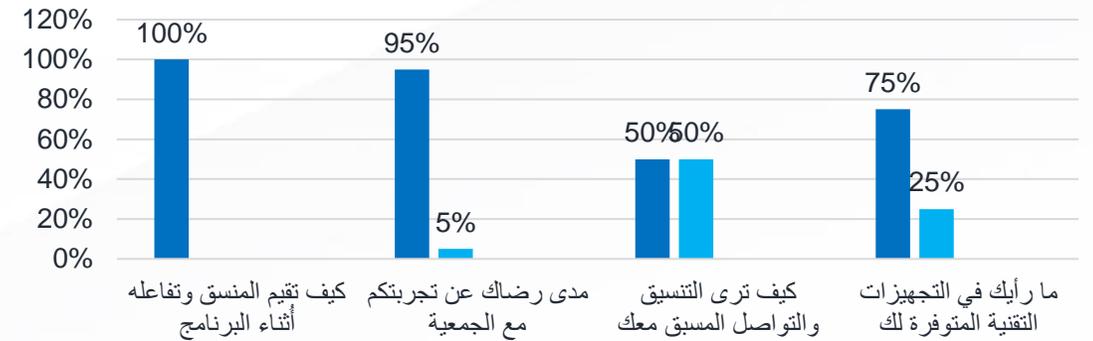
المدربات

الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
كيف تقيم المنسقة وتفاعلها أثناء البرنامج	97%	86%	14%	-	-
مدى رضاك عن تجربتكم مع الجمعية	98%	98%	2%	-	-
كيف ترى التنسيق والتواصل المسبق معك	98%	91%	9%	-	-
ما رأيك في التجهيزات التقنية المتوفرة لك	98%	91%	9%	-	-

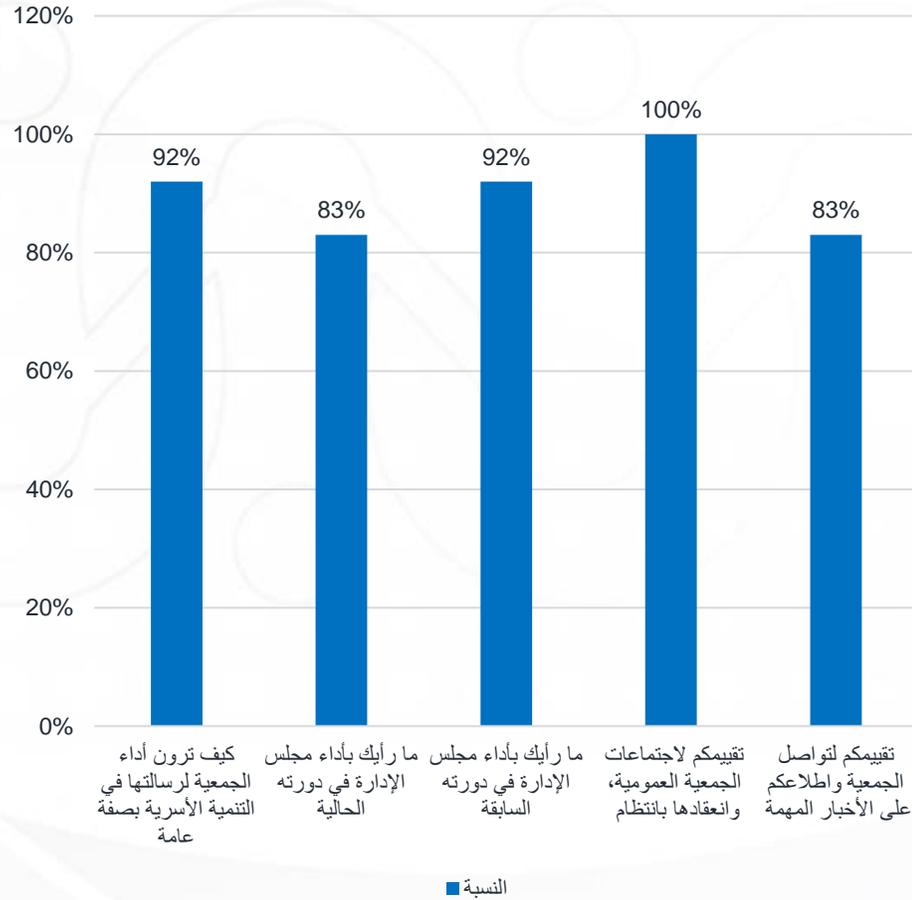


المدرين

الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
كيف تقيم المنسق وتفاعله أثناء البرنامج	100%	100%	-	-	-
مدى رضاك عن تجربتكم مع الجمعية	95%	95%	5%	-	-
كيف ترى التنسيق والتواصل المسبق معك	88%	50%	50%	-	-
ما رأيك في التجهيزات التقنية المتوفرة لك	94%	75%	25%	-	-

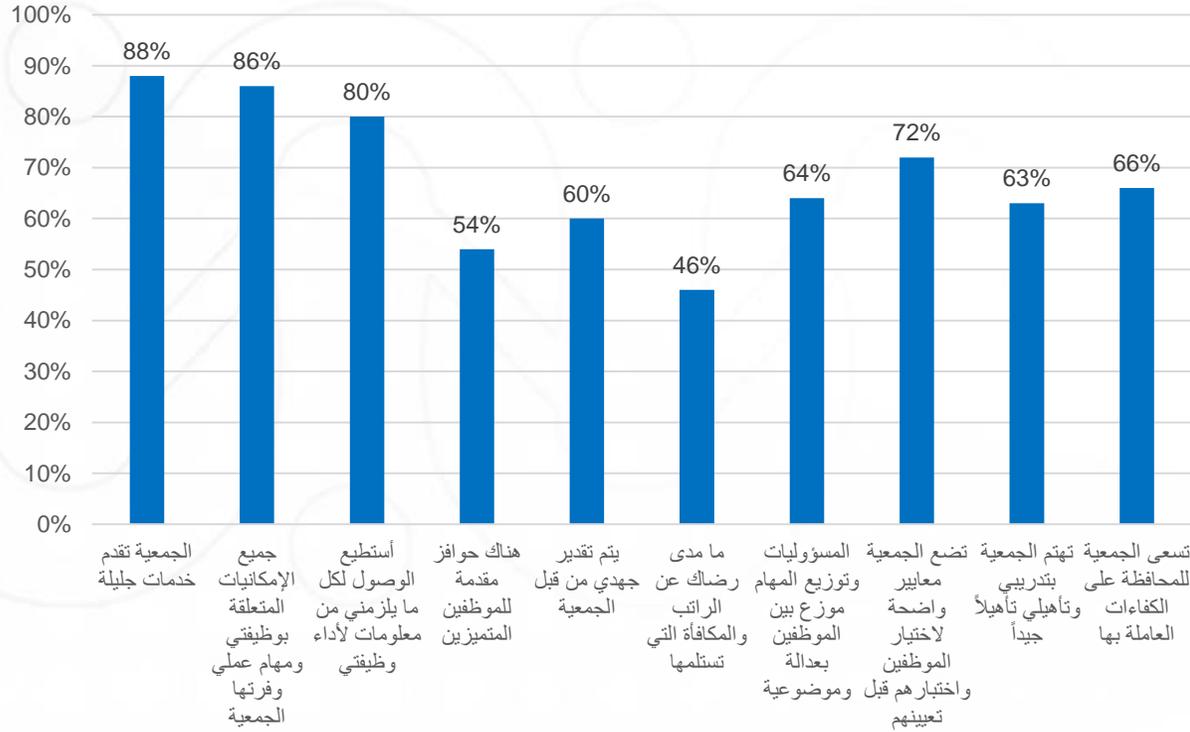


الجمعية العمومية



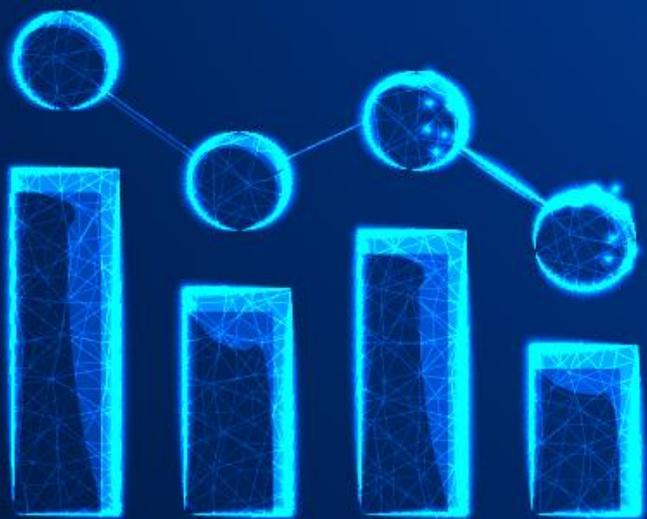
الجمعية العمومية					النسبة
رضا أعضاء الجمعية العمومية					90%
الجمعية العمومية	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
كيف ترون أداء الجمعية لرسالتها في التنمية الأسرية بصفة عامة	92%	67%	33%	-	-
ما رأيك بأداء مجلس الإدارة في دورته الحالية	83%	33%	67%	-	-
ما رأيك بأداء مجلس الإدارة في دورته السابقة	92%	67%	33%	-	-
تقييمكم لاجتماعات الجمعية العمومية، وانعقادها بانتظام	100%	100%	0%	-	-
تقييمكم لتواصل الجمعية واطلاعكم على الأخبار المهمة	83%	33%	67%	-	-

الموظفين



■ النسبة

الأسئلة	النسبة	سعيد	راضي	غير راضي	غاضب
الجمعية تقدم خدمات جليلة	88%	69%	21%	3%	7%
جميع الإمكانيات المتعلقة بوظيفتي ومهام عملي وفرتها الجمعية	86%	58%	32%	7%	3%
أستطيع الوصول لكل ما يلزمي من معلومات لأداء وظيفتي	80%	53%	24%	14%	9%
هناك حوافز مقدمة للموظفين المتميزين	54%	6%	31%	35%	28%
يتم تقدير جهدي من قبل الجمعية	60%	11%	35%	36%	18%
ما مدى رضاك عن الراتب والمكافأة التي تستلمها	46%	8%	17%	25%	50%
المسؤوليات وتوزيع المهام موزع بين الموظفين بعدالة وموضوعية	64%	19%	38%	24%	19%
تضع الجمعية معايير واضحة لاختيار الموظفين واختبارهم قبل تعيينهم	72%	26%	44%	18%	11%
تهتم الجمعية بتدريبي وتأهيلي تأهيلاً جيداً	63%	22%	32%	21%	25%
تسعى الجمعية للمحافظة على الكفاءات العاملة بها	66%	22%	39%	18%	21%



المقترحات

والشكاوى

- الدعم المادي أفضل.
- الغسالة حجمها صغير وشكرا لكم.
- الإسراع في تسليم الاعانة في الوقت المحدد لأنه تأخر موعد التسليم والوصول للمكان المحدد للتسليم ولم نسلم.
- اقترح ان ترجع الإعانة مالية وعينية.
- اتمنى أن يكون مبلغ أكثر 5000 ريال.

البرامج التدريبية

- تحسين موضوع الرقم السري للجلسة والذي يتم التأخر في إرساله وبذلك تأخر عن حضور الجلسات.
- عمل تسجيل للدورة للرجوع لها مستقبلا " نقاط مهمة وثرية قد تم ذكرها.
- نأمل منكم انشاء قناة على اليوتيوب للأطفال بقصص وتربوية وللحياة الزوجية.
- تكريم المشاركين بالشهادات يكون أجمل.
- استقطاب فئة الشباب لأنهم انخرطوا في مشاكل اليوتيوب والألعاب الإلكترونية اللهم أصلح ابنائنا وجميع شباب وبنات المسلمين.
- دورات كيف نحفز نفسنا وكسر الخوف من الغير والانطلاق الى الخروج من دائرة الانغلاق مع النفس.
- محاضره عن الرهاب الاجتماعي وشكراً على مجهودك جميل.

الإرشاد الأسري

- سرعة الاستجابة في حل الاستشارة وارسالها.
- التفصيل أكثر في الحلول من اجل ايصال فائده الاستشارة والسرعة في الرد على الاستشارات
- اتمنى ان تكون الاستشارة فورية.
- المرشد الأسري يحتاج خبره حتى يمارس الارشاد المرشد الذي قابلته صحيح دكتور ولكن يفتقر الى معنى الارشاد.
- زيادة مدة الجلسة الأولى لتفريغ كل ما يود الزائر قوله وللتعبير عن كل جهات الالم النفسي وطرح الأسئلة المحيرة للزائر.

الكادر الوظيفي

- تعديل أسئلة التقييم لتكون أكثر شمولية وتفصيل تماشياً مع التميز المؤسسي الذي تنشده الجمعية
- التحسين المستمر
- قلة الموظفين في بعض الإدارات مما يسبب ضغط بالعمل
- زيادة التدريب
- وقت الدوام الرسمي يفضل ان يكون من ٨ الى ٣
- تطبيق نظام الدوام المرن
- زيادة الرواتب لمواجهة غلاء المعيشة والالتزامات المادية
- إتاحة الفرصة لمن يرغب بترقية فئة التأمين الطبي إلى فئة أعلى على حسابه الخاص"
- اقتراح تفعيل وتجهيز (حديقة الشاي)
- جعل المكاتب مغطاة من الأسفل للراحة الشخصية للموظف



تم بحمد الله