

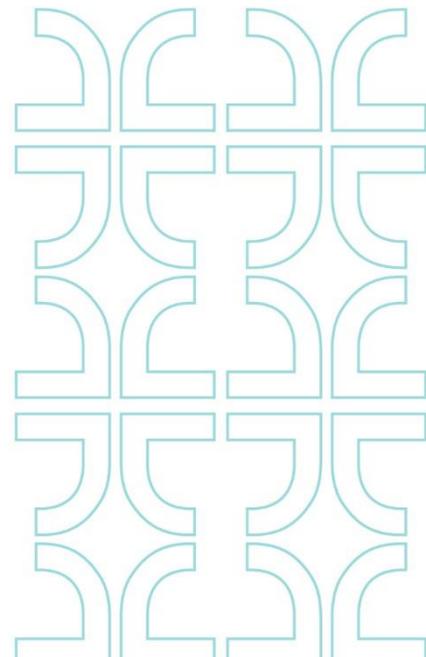


جمعية المودة
للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development



تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة م 2023



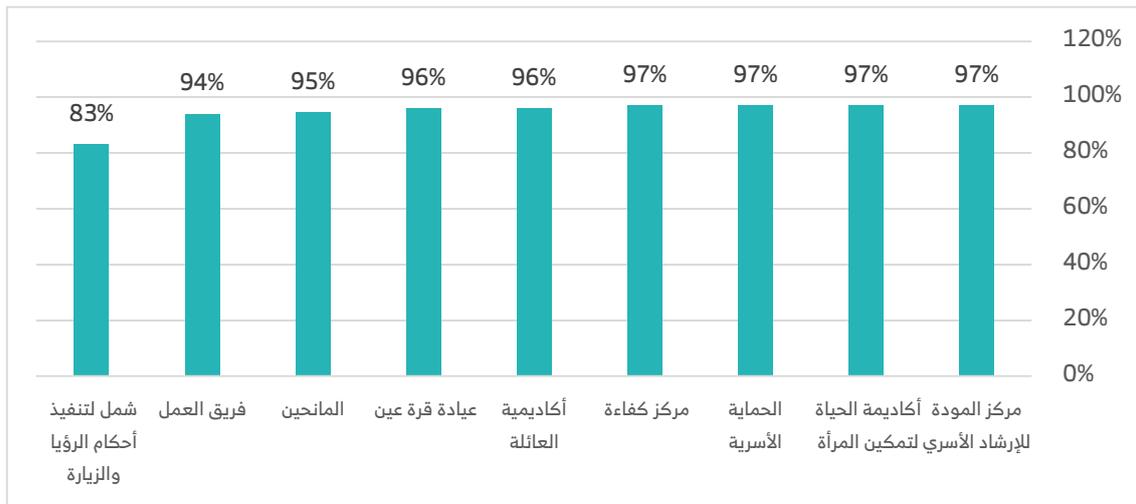
تحليل نتائج قياس رضا ذوي المصلحة للعام 2023م



نسبة الرضا العام من الخدمات للعام 2023:

نسبة الرضا عن خدمات الجمعية للعام 2023:

1. نسبة الرضا عن خدمة أكاديمية العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية **96%**
2. نسبة الرضا عن خدمة مركز المودة للإرشاد الأسري وفض النزاعات **97%**
3. نسبة الرضا عن خدمة تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة **83%**
4. نسبة الرضا عن خدمة أكاديمية الحياة لتمكين المرأة **97%**
5. نسبة الرضا عن خدمة الحماية الأسرية **97%**
6. نسبة الرضا عن خدمة أكاديمية كفاءة **97%**
7. نسبة الرضا عن خدمة عيادة قررة عين **96%**
8. نسبة رضا المانحين **94%**
9. نسبة رضا فريق العمل **94.50%**

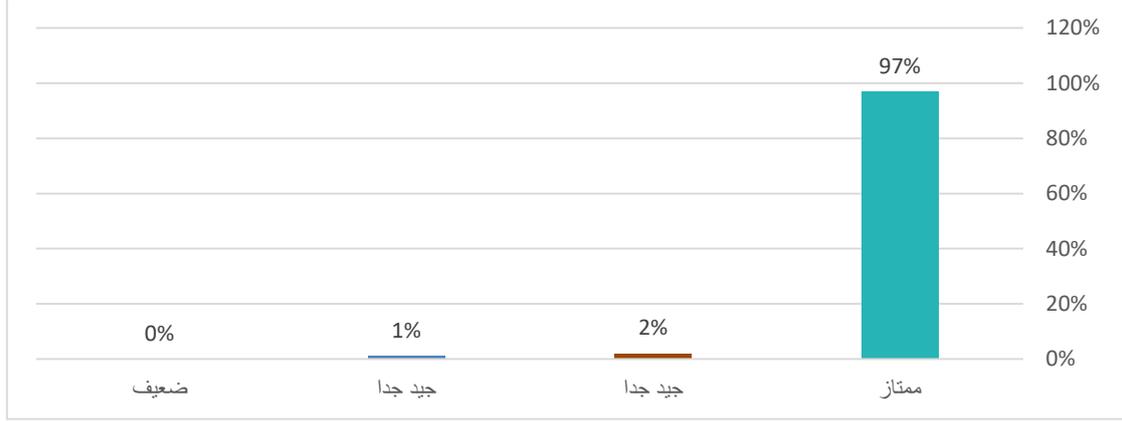


1: قياس رضا المستفيدين بأداة الاستبيان الالكتروني:

1-1: أكاديمية العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية، العدد (11,184):

1-1-1: تقييم المادة التدريبية:

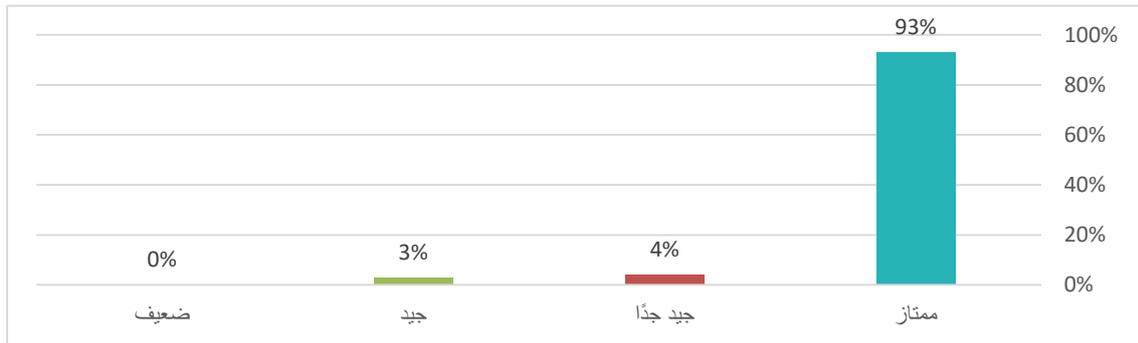
الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن المادة التدريبية	97%	2%	1%	0%



يتضح من خلال تقييم المتدربين للمادة التدريبية أن هناك رضاً بلغت نسبته 97%، وهذه النتيجة تعتبر عالية جداً مما يدل على جودة المواد التدريبية التي تقدمها جمعية المودة، كما يزيد فرص أن يصنع المحتوى العلمي أثراً لدى المستفيدين.

1-1-2: تقييم أداء المدرب:

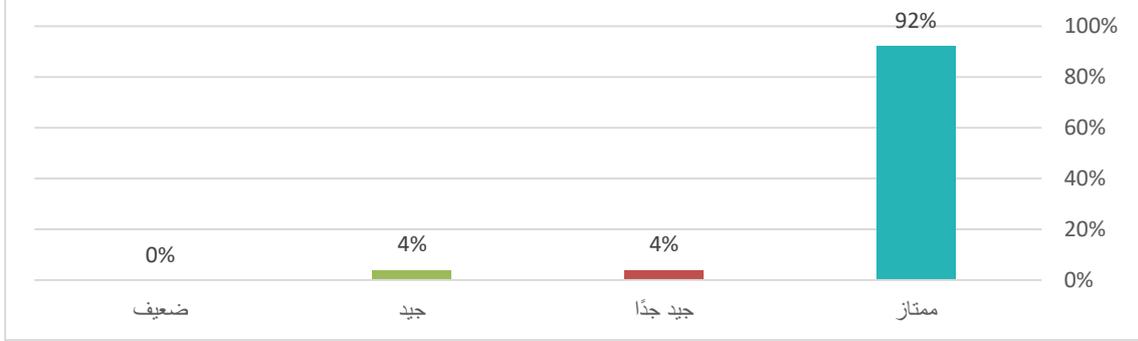
الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن أداء المدرب	93%	4%	3%	0%



نال أداء المدرب نسبة رضا بلغت 93% مما يؤكد أن المودة تستعين بمدربين ذوي كفاءة عالية، وأنها تبني اختيارها للمدربين بناءً على معايير ومواصفات مهنية وأخلاقية وعلمية عالية.

1-1-3: تقييم البيئة التدريبية:

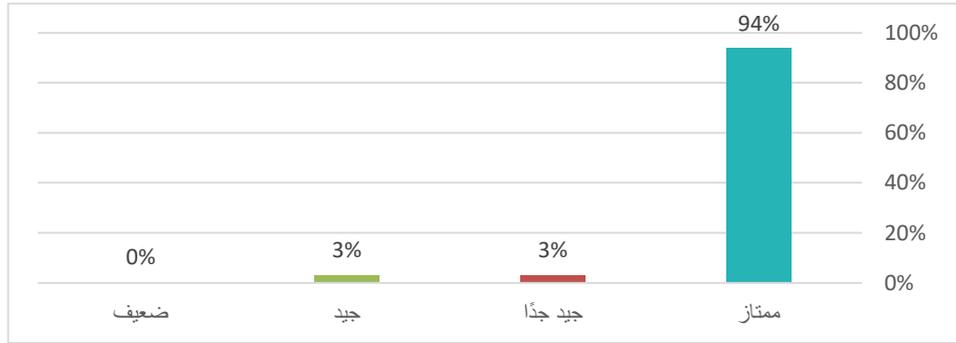
الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن البيئة التدريبية	92%	4%	4%	0%



بتحول التدريب بشكل كامل إلى القاعات الإلكترونية إلا أن تقييم البيئة التدريبية نال نسبة رضا بلغت 92%، مما يشير إلى استخدام المودة لقاعات إلكترونية بمواصفات تقنية عالية.

1-1-4: تقييم جودة خدمة التدريب:

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن جودة خدمة التدريب	94%	3%	3%	0%



وبشكل عام فإن خدمة التدريب الأسري بالجمعية تعتبر ذات جودة عالية بناءً على نسبة الرضا لدى المستفيدين التي بلغت 93%.

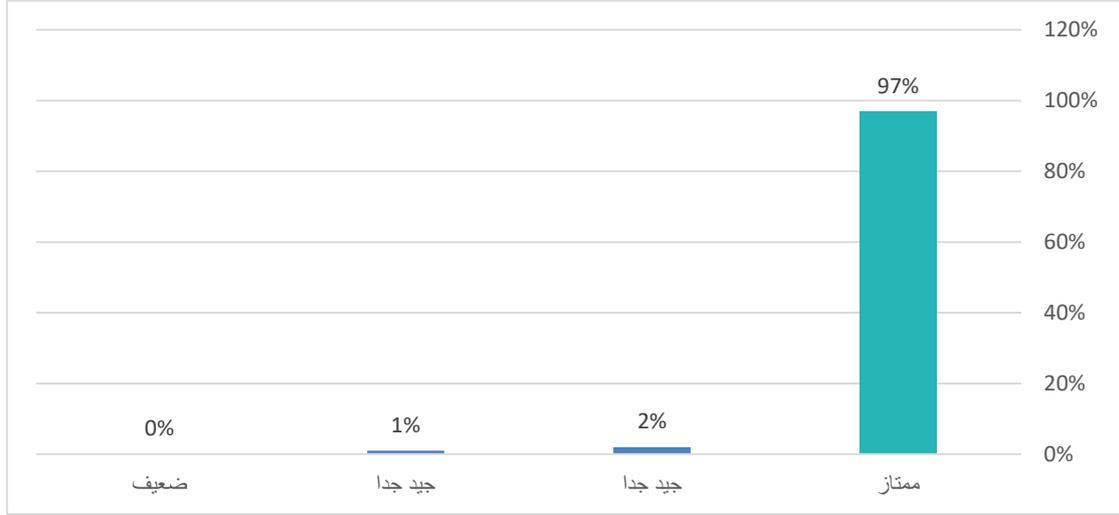


إذن متوسط نسبة رضا المستفيدين من خدمة التدريب بلغت

1-2: أكاديمية الحياة لتمكين المرأة، العدد (748):

1-2-1: تقييم المادة التدريبية:

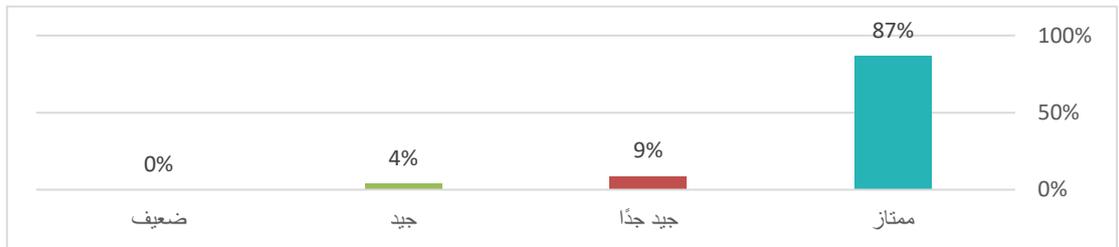
الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن المادة التدريبية	97%	2%	1%	0%



يظهر من خلال تقييم المتدربات للمادة التدريبية أن هناك رضىً كبيرة لديهم بلغت نسبته 97%، وهذه النتيجة تدل على جودة المواد التدريبية التي تقدمها جمعية المودة، مما يزيد فرص أن يصنع المحتوى العلمي أثراً لدى المتدربات.

1-2-2: تقييم أداء المدربة:

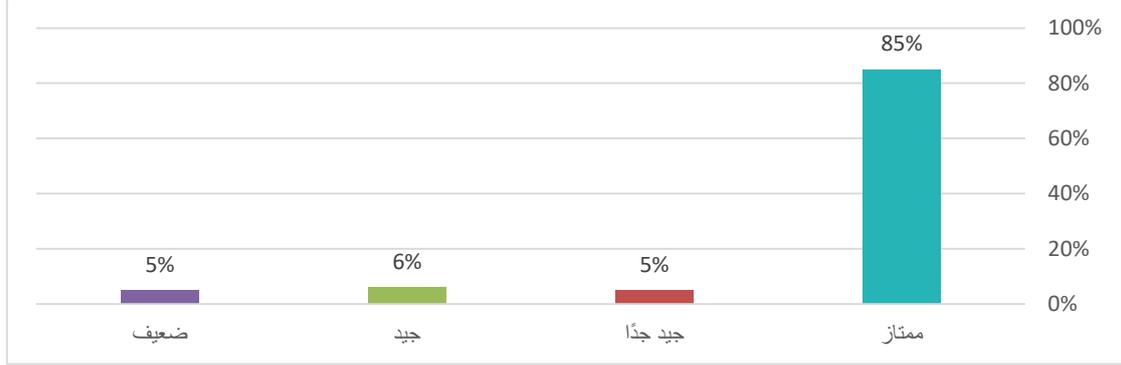
الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن أداء المدربة	87%	9%	4%	0%



بلغت نسبة الرضا من أداء المدربات 87% الأمر الذي يدل على حسن اختيار المدربات لبرنامج أكاديمية الحياة لتمكين المرأة، وذلك من خلال تطبيق المعايير المعتمدة في ذلك.

1-2-3: تقييم البيئة التدريبية:

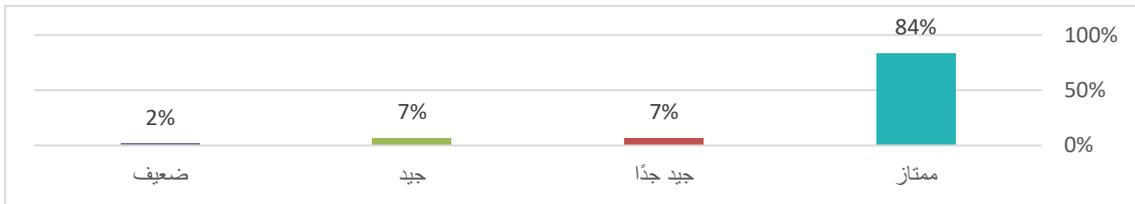
الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن البيئة التدريبية	85%	5%	6%	5%



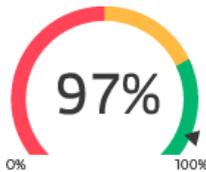
يظهر من خلال النتيجة اعلاها أن تقييم البيئة التدريبية نال نسبة رضا أقل من بقية محاور التقييم الأخرى، إذ بلغت 85%، ويرجع ذلك إلى أن التدريب الحرفي يحتاج إلى كثير من الأدوات والمعدات والمكان الذي يناسب هذه النوعية من التدريب التي تعتمد على الأداء اليدوي.

1-2-4: تقييم جودة خدمة التدريب:

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن جودة خدمة التدريب	84%	7%	7%	2%



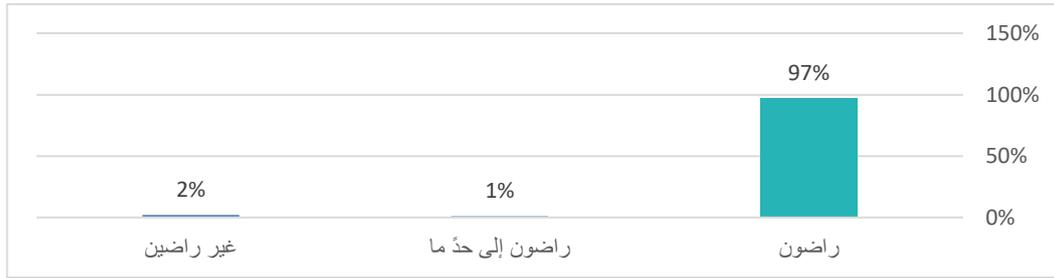
تم تقييم جودة التدريب في خدمة أكاديمية الحياة لتمكين المرأة بأنه ممتاز بنسبة بلغت 93%



إذن متوسط نسبة الرضا العام عن أكاديمية الحياة
لتمكين المرأة

3-1: نتائج الرضا عن خدمة الحماية الأسرية، العدد (8,469):

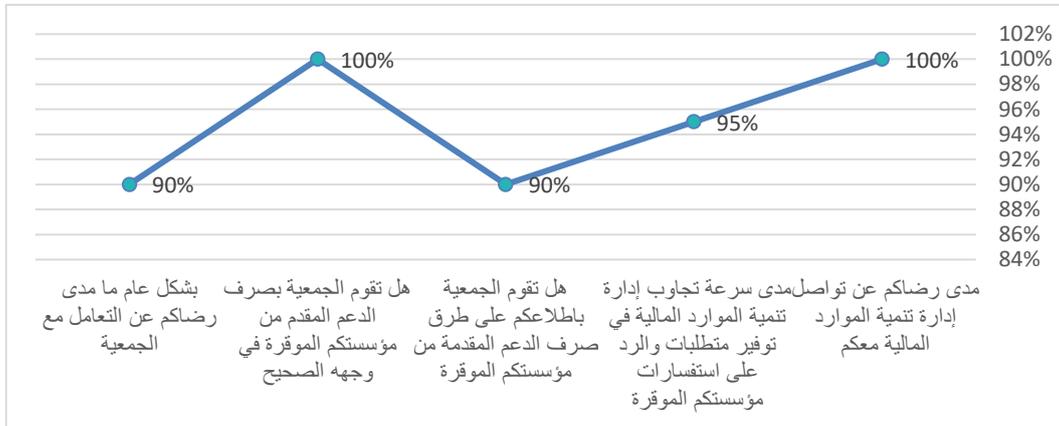
غير راضين	راضون إلى حد ما	راضون	نسبة الرضا عن خدمة الحماية الأسرية
2%	1%	97%	



إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة الحماية الأسرية

4-1 مؤشرات نتائج رضا المانحين:

0	1	2	3	4	5	الموضوع
0%	0%	0%	0%	0%	100%	مدى رضاكم عن تواصل إدارة تنمية الموارد المالية معكم
0%	0%	0%	0%	0%	95%	مدى سرعة تجاوب إدارة تنمية الموارد المالية في توفير متطلبات الرد على استفسارات مؤسستكم الموقرة
0%	0%	0%	0%	20%	90%	هل تقوم الجمعية باطلاعكم على طرق صرف الدعم المقدمة من مؤسستكم الموقرة
0%	0%	0%	0%	0%	100%	هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم من مؤسستكم الموقرة في وجهه الصحيح
0%	0%	0%	0%	0%	90%	بشكل عام ما مدى رضاكم عن التعامل مع الجمعية



إذن متوسط نسبة الرضا لدى المانحين

1-5 مؤشرات نتائج فريق العمل:





إذن متوسط نسبة الرضا لدى العاملين بالجمعية

2: قياس رضا المستفيدين بأداة الاتصال الهاتفية:

1-2: مركز المودة للإرشاد الأسري وفض النزاعات، العدد (2300):

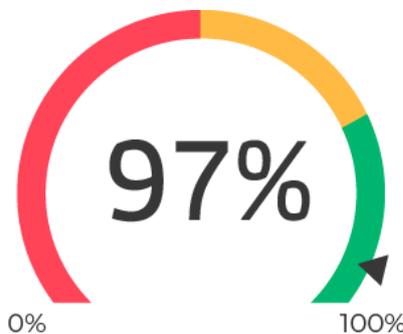
متوسط رضا المستفيدين من الإرشاد الهاتفية				
التقييم	عالية	جيد	منخفض	المجموع
العدد	1,455	45	0	1500
النسبة	97%	3%	0%	100%

رضا المستفيدين من الإرشاد بالمقابلة				
التقييم	عالية	جيد	منخفض	المجموع
العدد	588	6	6	600
النسبة	98%	1%	1%	100%

رضا المستفيدين من الإرشاد الإلكتروني				
التقييم	عالية	جيد	منخفض	المجموع
العدد	196	4	0	200
النسبة	98%	2%	0%	100%

يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن خدمة الإرشاد والإصلاح الأسري أعلاه أن متوسط التقدير بـ(عالية) في جميع خدمات الإرشاد والإصلاح بأنواعه الأربعة حصل على نسبة 97% في الإرشاد بالهاتف، 98% في الإرشاد بالمقابلة، 98% في الإرشاد الإلكتروني، وبالتالي فإن متوسط نسبة الرضا هو 97%.

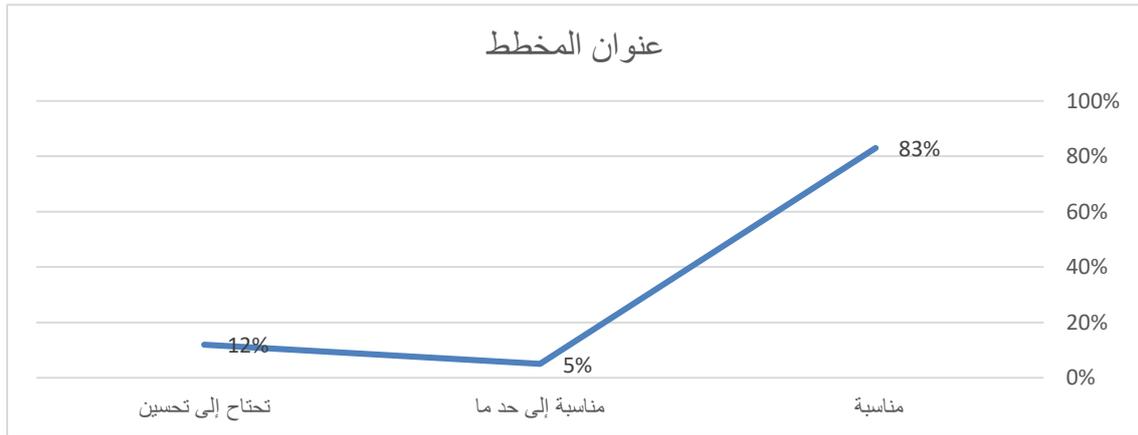
إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة الإرشاد والإصلاح الأسري



3: قياس رضا المستفيدين بأداة المقابلة الشخصية:

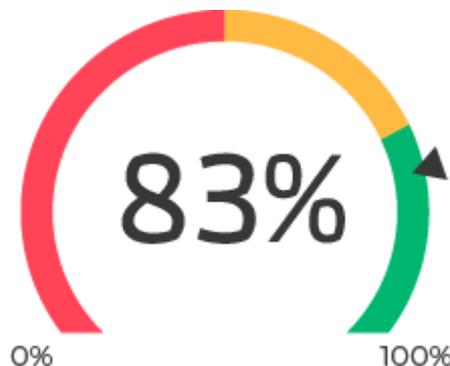
3-1: (شَمَل) تنفيذ أحكام الرؤيا والزيارة العدد (3,366):

الموضوع	مناسبة	مناسبة إلى حد ما	تحتاج إلى تحسين
نسبة الرضا عن خدمة (شَمَل) لتنفيذ أحكام الزيارة للمحزونين من الأسر المنفصلة	83%	5%	12%



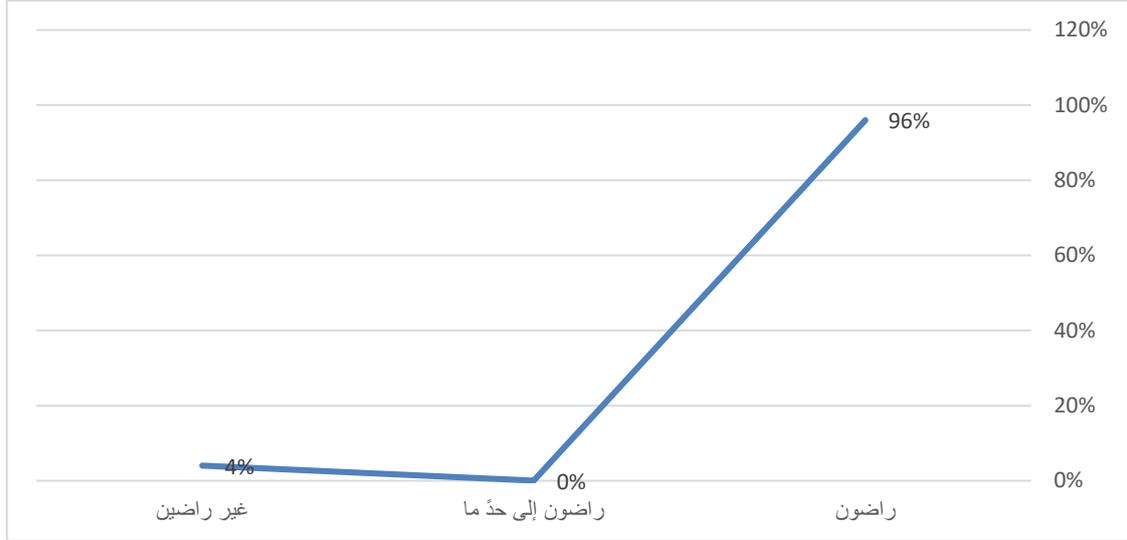
يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة أعلاه أن التقدير (مناسبة) حصل على نسبة 83%، والتقدير (مناسبة) حصل على نسبة 5%، والتقدير (تحتاج إلى تحسين) حصل على نسبة 12%، وعليه فإن متوسط نسبة الرضا من خدمات تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة 83%

إذن متوسط نسبة الرضا العام من خدمات تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة



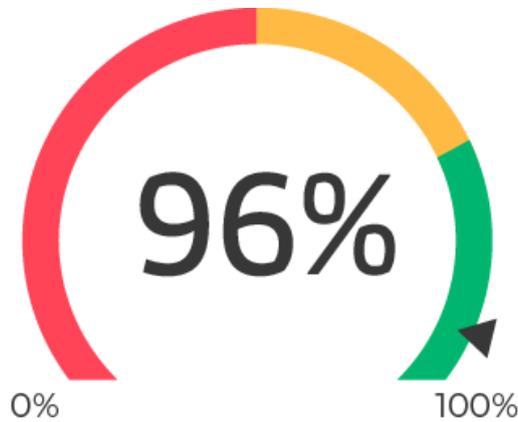
3-2: نتائج الرضا عن خدمة قرّة عين، العدد (724):

راضون إلى حدّ ما	غير راضين	راضون	نسبة الرضا عن خدمة قرّة عين
4%	0%	96%	



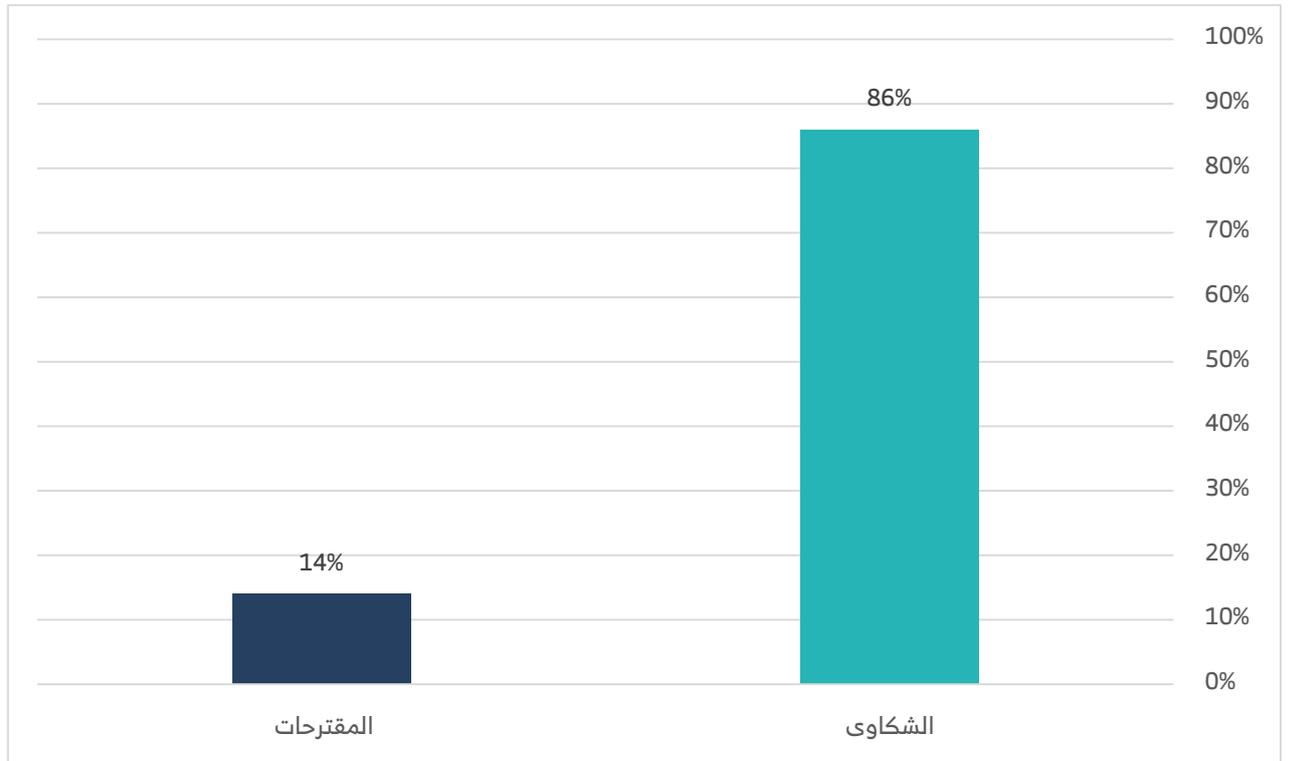
يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن عيادة قرّة عين أعلاه أن التقدير (راضون) حصل على نسبة 96%، والتقدير (راضون إلى حدّ ما) حصل على نسبة 4%، والتقدير (غير راضين) حصل على نسبة 0%، وعليه فإن متوسط نسبة الرضا من خدمات عيادة قرّة عين 94%

إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة قرّة عين



خامسًا: الشكاوى والمقترحات بجمعية المودة

النسبة	العدد	موضوع التقييم
%74	31	الشكاوى
%26	11	المقترحات
%100	42	المجموع





جمعية المودة للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development

المودة.. بيت الأسرة

@almawaddah_j



www.almawaddah.org.sa | 920001426