

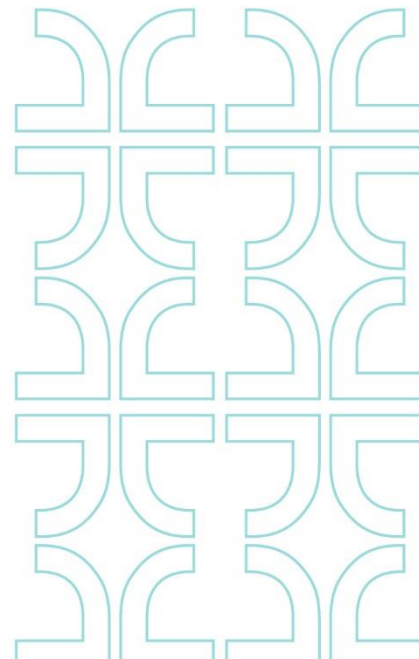


جمعية المودة
للاتنمية الأسرية

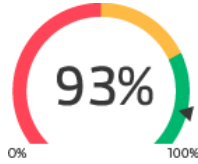
Al mawaddah Society for
Family Development



تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة عن العام 2024م



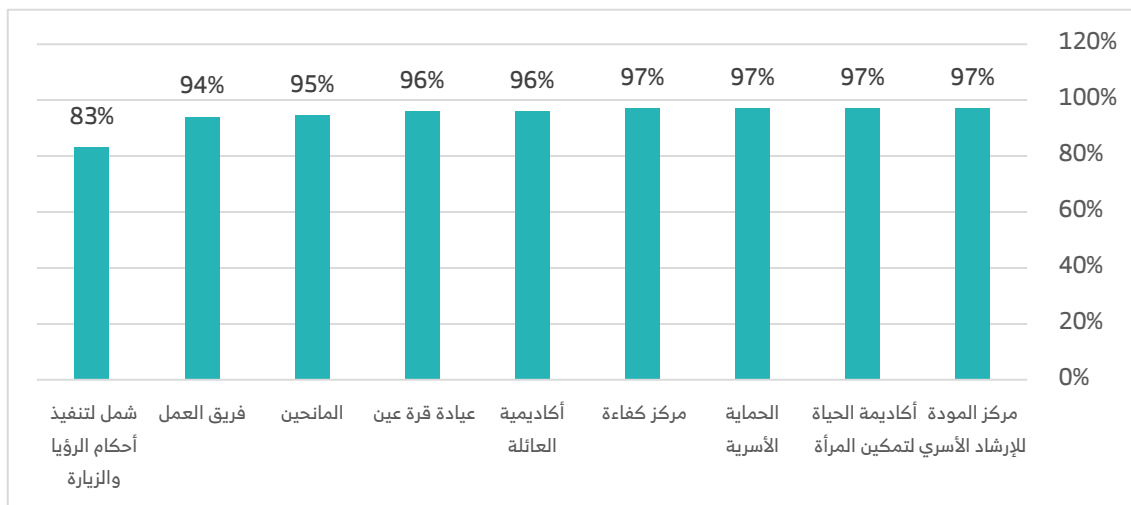
تحليل نتائج قياس رضا ذوي المصلحة للعام 2024م



نسبة الرضا العام من الخدمات للعام 2024:

نسبة الرضا عن خدمات الجمعية للعام 2024:

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 قرّة عين **96%**
8. نسبة رضا المانحين **94%**
9. نسبة رضا فريق العمل **94.50%**

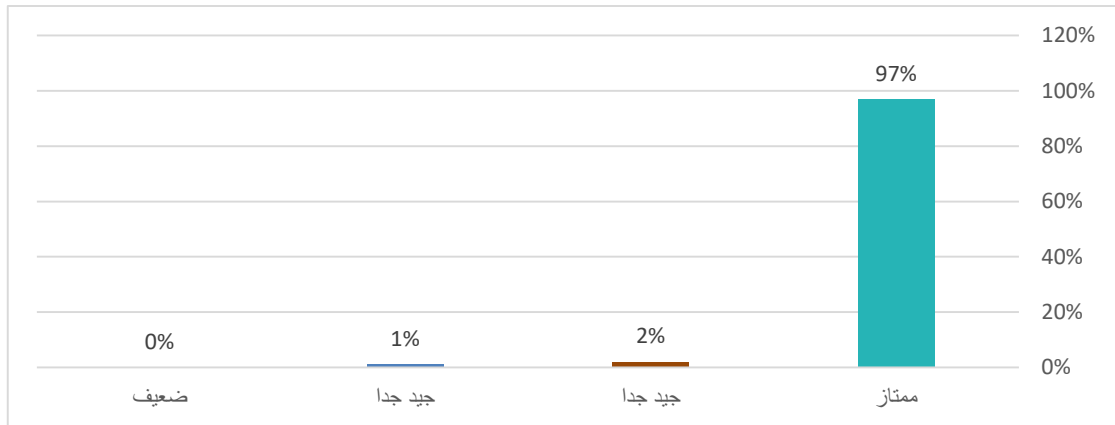


1: قياس رضا المستفيدين بأداة الاستبيان الالكتروني:

1-1: أكاديمية العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية، العدد (15,550):

1-1-1: تقييم المادة التدريبية:

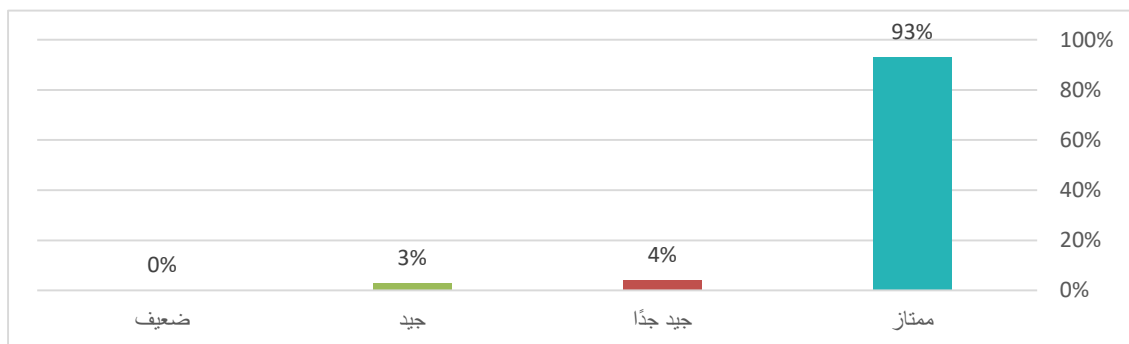
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن المادة التدريبية	97%	2%	1%	0%



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

1-1-2: تقييم أداء المدرب:

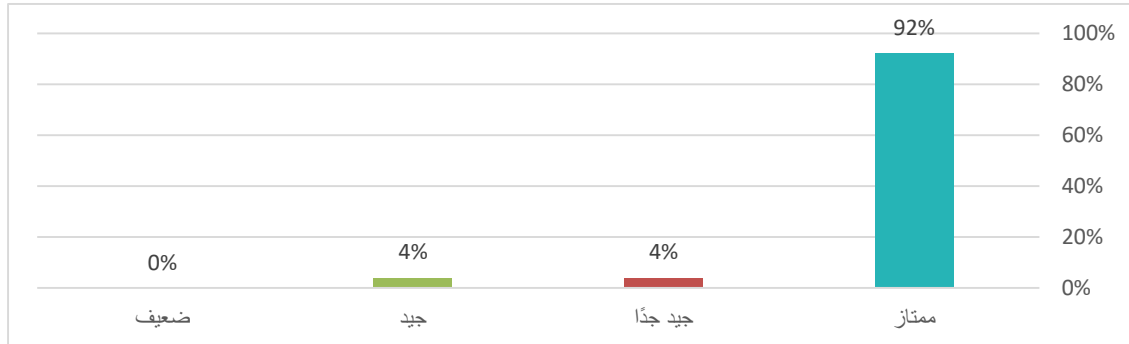
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن أداء المدرب	93%	4%	3%	0%



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

1-1-3: تقييم البيئة التدريبية:

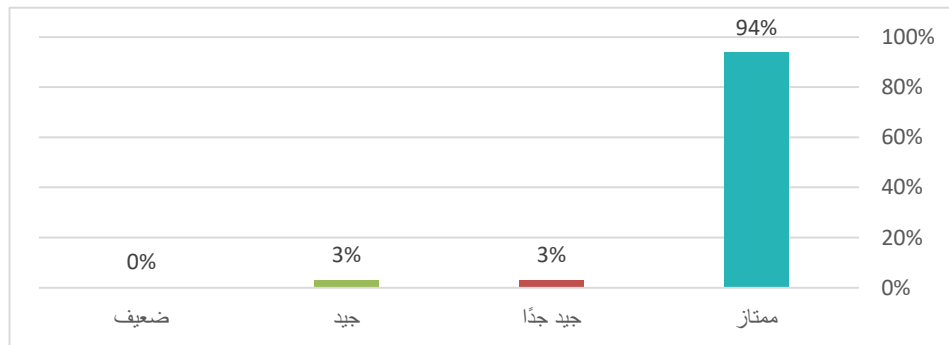
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن البيئة التدريبية	92%	4%	4%	0%



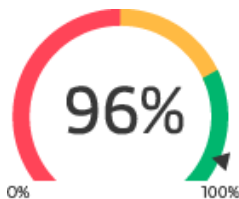
بتحول التدريب بشكل كامل إلى القاعات الإلكترونية إلا أن تقييم البيئة التدريبية نال نسبة رضا بلغت 92%، مما يشير إلى استخدام المودة لقاعات إلكترونية بمواصفات تقنية عالية.

1-1-4: تقييم جودة خدمة التدريب:

الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	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%.

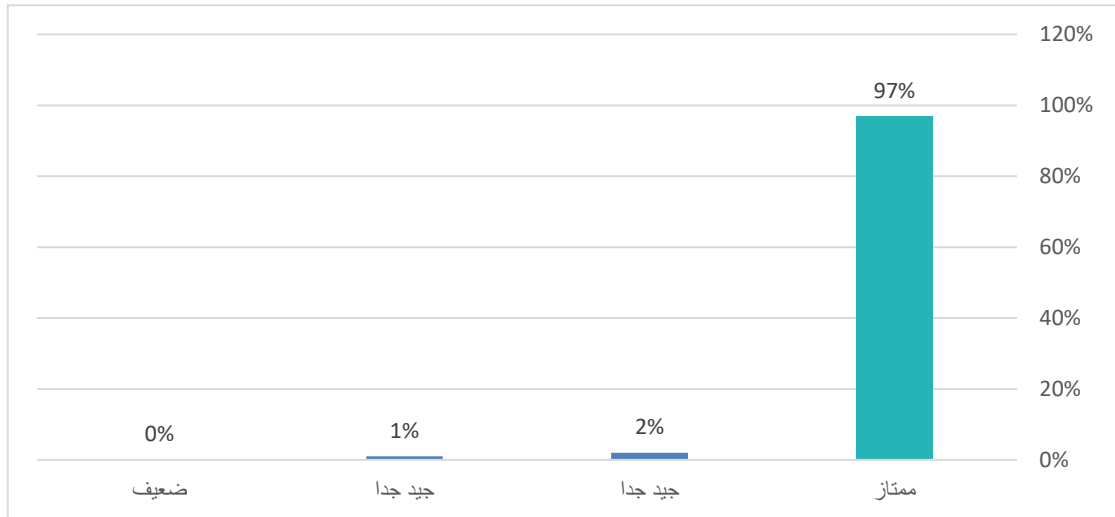


إذن متوسط نسبة رضا المستفيدين من خدمة التدريب بلغت

1-2: أكاديمية الحياة لتمكين المرأة، العدد (1220):

1-2-1: تقييم المادة التدريبية:

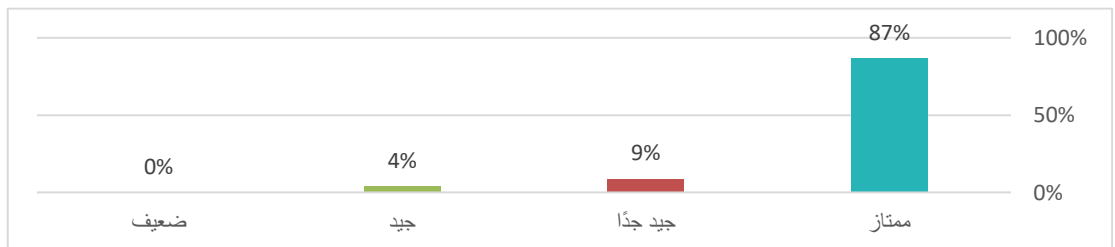
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن المادة التدريبية	97%	2%	1%	0%



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

1-2-2: تقييم أداء المدربة:

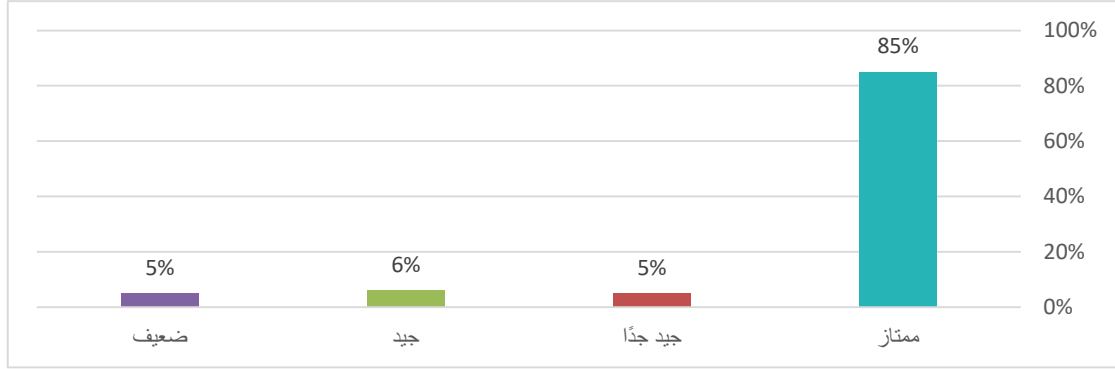
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن أداء المدربة	87%	9%	4%	0%



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:

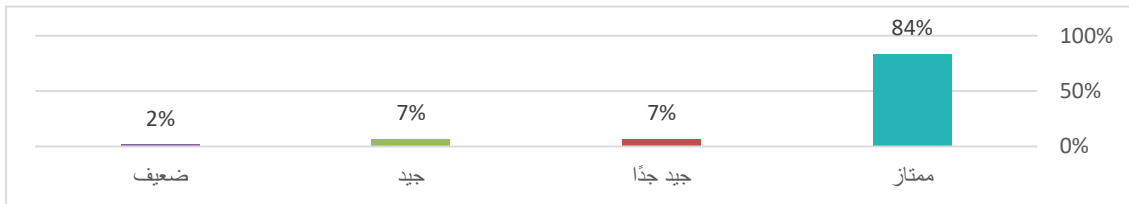
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن البيئة التدريبية	85%	5%	6%	5%



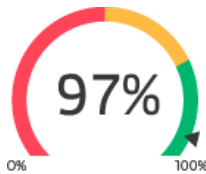
يظهر من خلال النتيجة اعلاها أن تقييم البيئة التدريبية نال نسبة رضا أقل من بقية محاور التقييم الأخرى، إذ بلغت 85%، ويرجع ذلك إلى أن التدريب الحرفي يحتاج إلى كثير من الأدوات والمعدات والمكان الذي يناسب هذه النوعية من التدريب التي تعتمد على الأداء اليدوي.

1-2-4: تقييم جودة خدمة التدريب:

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



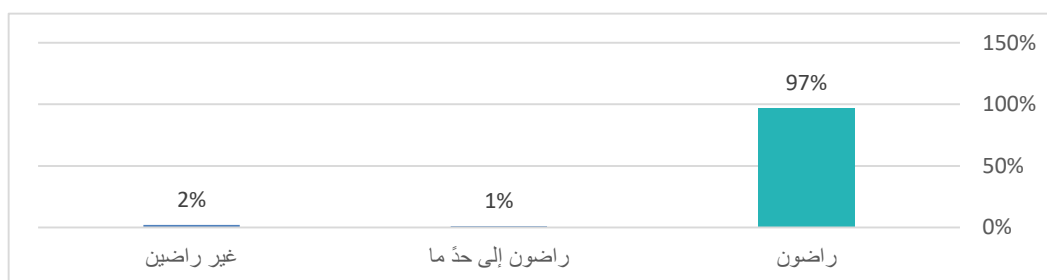
تم تقييم جودة التدريب في خدمة أكاديمية الحياة لتمكين المرأة بأنه ممتاز بنسبة بلغت 93%



**إذن متوسط نسبة الرضا العام عن أكاديمية الحياة
لتمكين المرأة**

3-1: نتائج الرضا عن خدمة الحماية الأسرية، العدد (12,535):

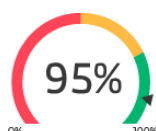
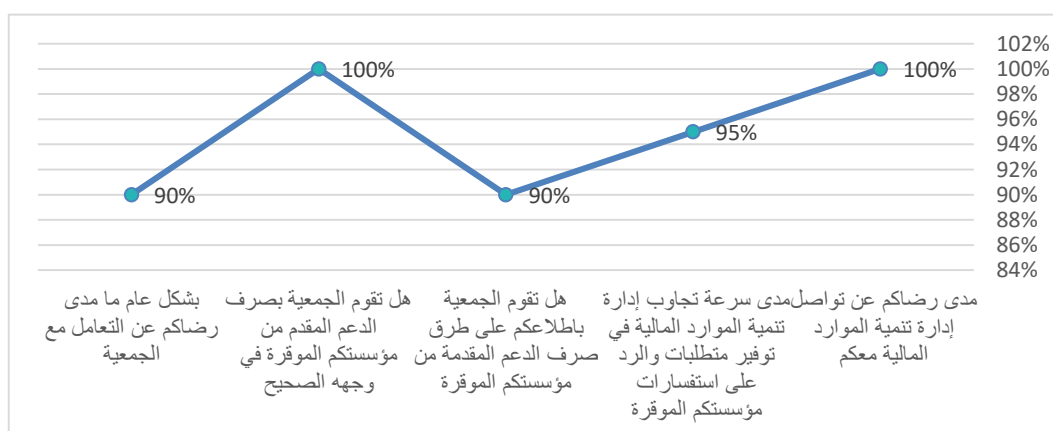
نسبة الرضا عن خدمة الحماية الأسرية	راضون	راضون إلى حد ما	غير راضين
	97%	1%	2%



إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة الحماية الأسرية

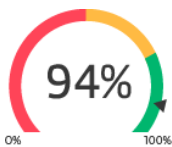
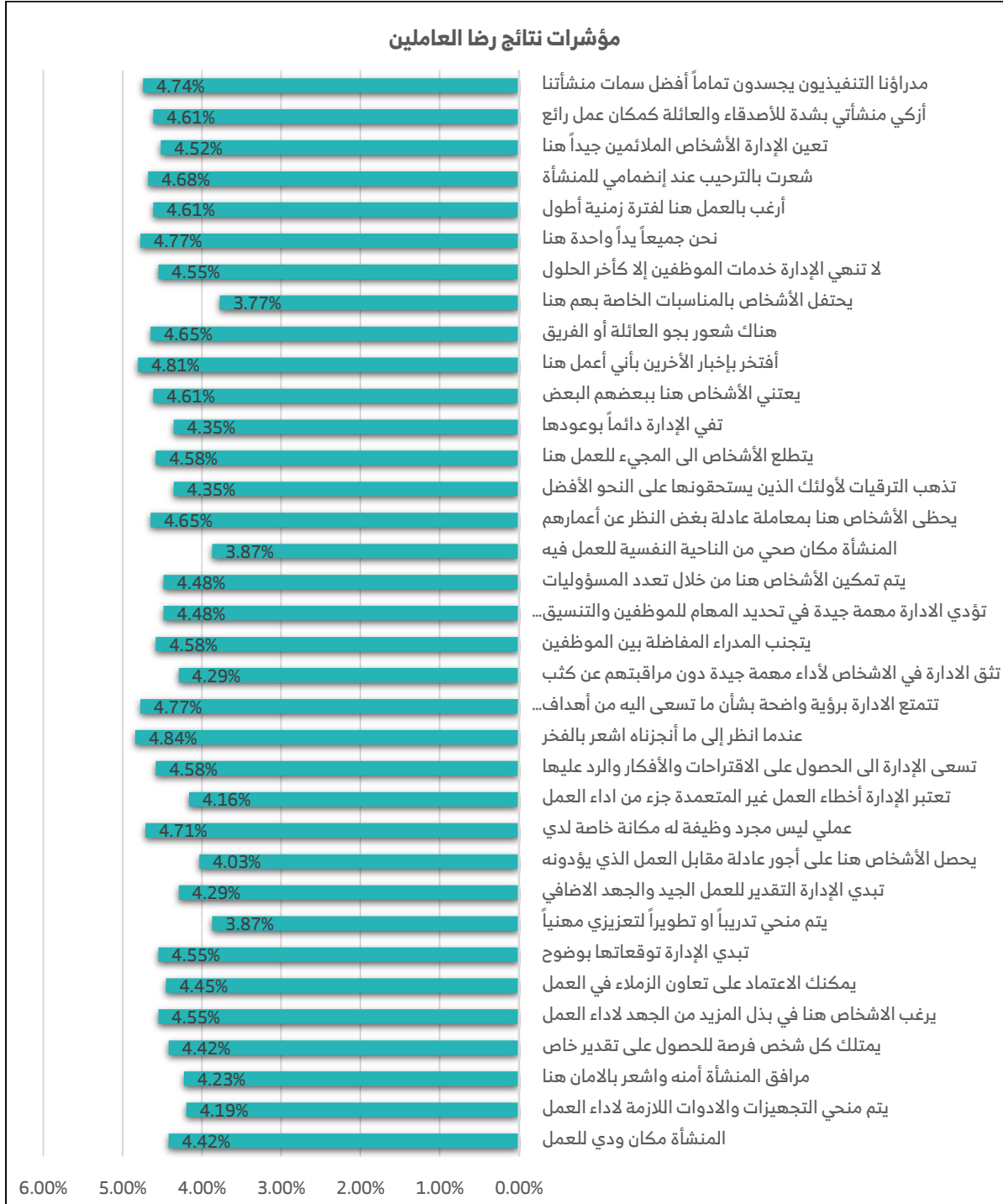
4-1 مؤشرات نتائج رضا المانحين:

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 والرد على استفسارات مؤسساتكم الموقرة
%0	%0	%0	%0	20%	90%	هل تقوم الجمعية باطلاعكم على طرق صرف الدعم المقدمة من مؤسساتكم الموقرة
%0	%0	%0	%0	0%	100%	هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم من مؤسساتكم 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 الهاتفي:

2-1: مركز المودة للإرشاد الأسري وفص النزاعات، العدد (12,400):

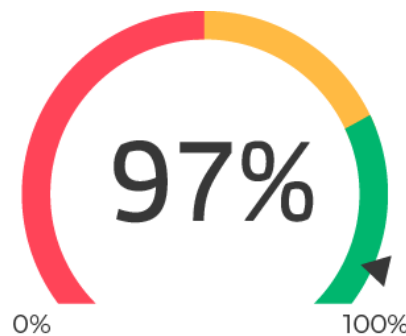
متوسط رضا المستفيدين من الإرشاد الهاتفي				
التقييم	عالية	جيد	منخفض	المجموع
العدد	1,455	45	0	1500
النسبة	97%	3%	0%	100%

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%.

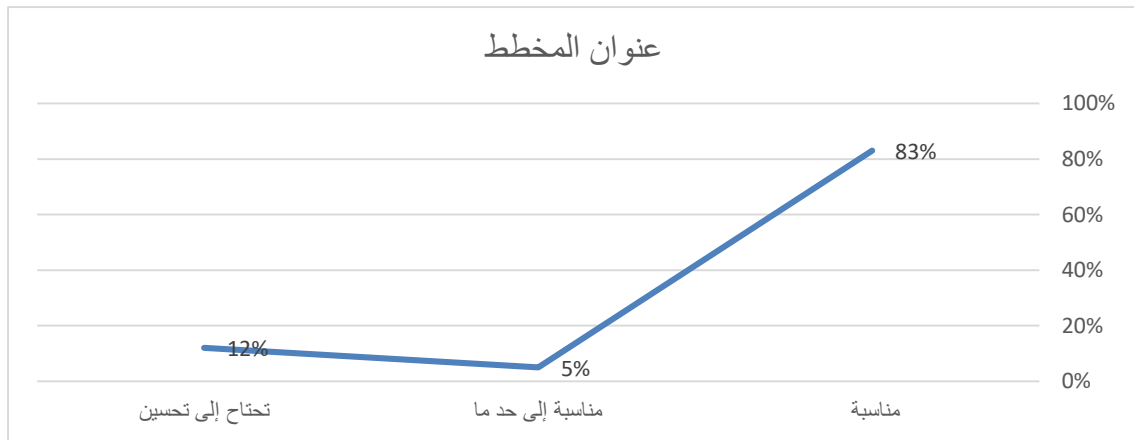
إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة الإرشاد والإصلاح الأسري



3: قياس رضا المستفيدين بأداة المقابلة الشخصية:

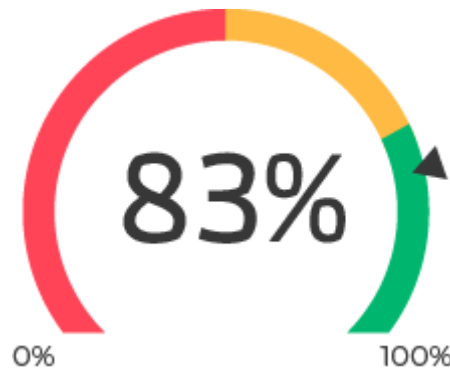
3-1: (شَمَل) تنفيذ أحكام الرؤيا والزيارة العدد (1300):

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



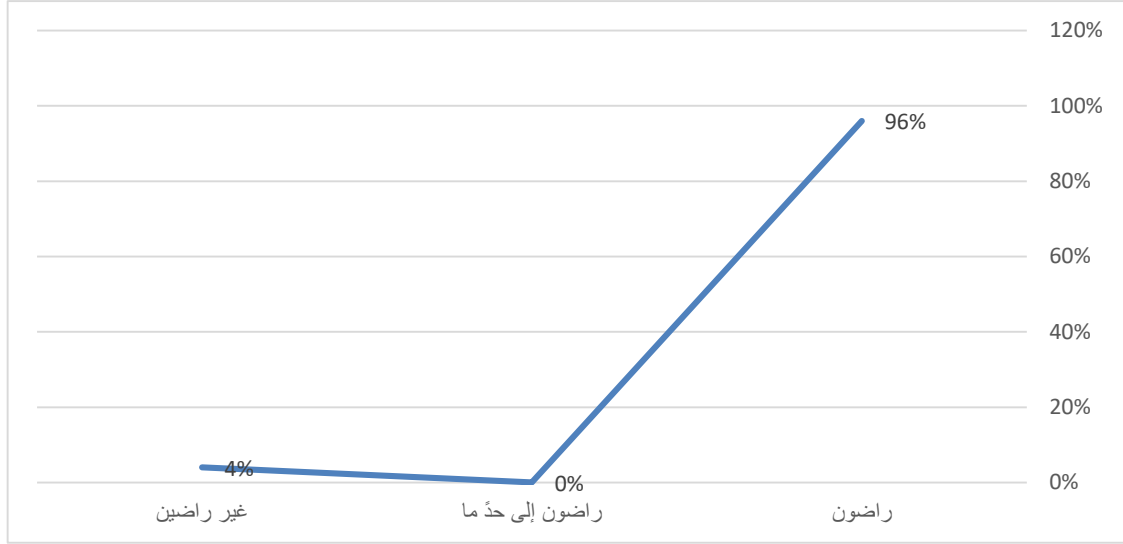
يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة أعلاه أن التقدير (مناسبة) حصل على نسبة 83%، والتقدير (مناسبة) حصل على نسبة 5%، والتقدير (تحتاج إلى تحسين) حصل على نسبة 12%، وعليه فإن متوسط نسبة الرضا من خدمات تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة 83%

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



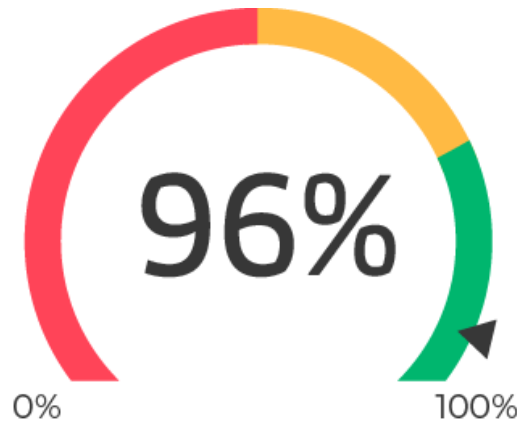
3-2: نتائج الرضا عن خدمة قرة عين، العدد (890):

راضون	غير راضين	راضون إلى حد ما	نسبة الرضا عن خدمة قرة عين
96%	0%	4%	



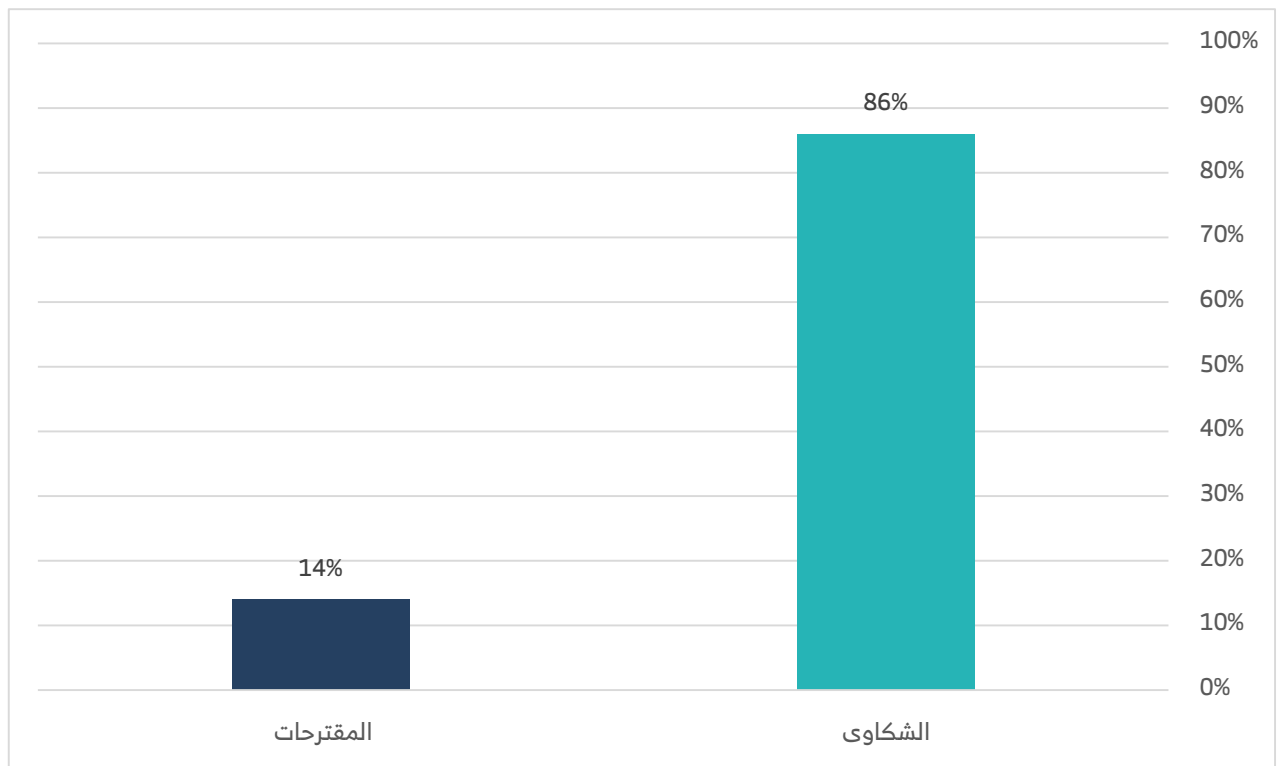
يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن عيادة قرة عين أعلاه أن التقدير (راضون) حصل على نسبة 96%، والتقدير (راضون إلى حد ما) حصل على نسبة 4%، والتقدير (غير راضين) حصل على نسبة 0%، وعليه فإن متوسط نسبة الرضا من خدمات عيادة قرة عين 94%

إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة قرة عين



خامسًا: الشكاوى والمقترحات بجمعية المودة

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





جمعية المودة للاتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development

المودة.. بيت الأسرة

@almawaddah_j



www.almawaddah.org.sa | 920001426