

نتائج استبيان قياس رضا المستفيدات (مستفيدة ٢٣٧) لعام ٢٠٢٣ م

م	السؤال	راضي جداً	راضي	غير راضي
١	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية.	٪٣٨,٨	٪٣٣,٣	٪٢٧,٨
٢	ما مدى رضاك لسرعة تلبية طلبك.	٪٣٤,٦	٪٢٩,٥	٪٣٥,٩
٣	استجابة الجمعية لطلبات المستفدين سريع ومقتنع.	٪٣٤,٦	٪٣٠,٨	٪٣٤,٦
٤	حسن استقبال وتعامل موظفات قسم الدعم الاجتماعي.	٪٥٩,١	٪٣٠,٨	٪١٠,١
٥	سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة المقدمة من قبل موظفات قسم الدعم الاجتماعي.	٪٤١,٨	٪٣٥,٤	٪٢٢,٨
٦	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات التي تتبعها الجمعية مع المستفيدات.	٪٤١,٨	٪٣٨	٪٢٠,٣
٧	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر.	٪٣٦,٣	٪٣٧,١	٪٢٦,٦
٨	تواصل ومرونة موظفات قسم الدعم الاجتماعي مع المستفيدات مميزا.	٪٤٨,٩	٪٣٥	٪١٦
٩	قدرة الموظفة على إجابة الأسئلة ومرورها مع المستفيدات.	٪٤٥,١	٪٣٨,٤	٪١٦,٥
١٠	رفع مستوى الوعي للبرامج والأنشطة في الجمعية متنوع ومتجدد.	٪٤٧,٧	٪٣٨,٤	٪١٦,٥
١١	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة مستفيدات الجمعية على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساواة.	٪٤٢,٢	٪٣٢,٥	٪٢٥,٣
١٢	معالجة الشكاوى والاقتراحات واخذها بعين الاعتبار ومعالجتها بسرعة.	٪٣٧,١	٪٣٣,٣	٪٢٩,٥

نتائج استبيان قياس رضا الموظفين (١٣ موظف) لعام ٢٠٢٣ م

م	السؤال	موافق	غير موافق	رفض الاجابة
١	تمثل الجوائز عامل معنوي لزيادة إنتاجيتك.	١٣	٠	٠
٢	تواصل أعضاء مجلس الادارة ومدى تفاعلهم معكم .	٧	٤	٢
٣	هل لديك ثقة بما يتم أخبارك به من قبل الأدرّة التنفيذية لك.	١٠	٣	٠
٤	مديرك التنفيذي يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خيراتك العملية.	١١	١	١
٥	هل لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ قراراتك في موقعك الوظيفي.	١٠	١	٢
٦	هل تشعر بالأمان الوظيفي.	٨	٢	٣
٧	سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيدة.	١١	١	١
٨	هل مديرك المباشر يتعامل معك بكل عدل.	١١	١	١
٩	هل افكارك وأرائك تؤخذ بعين الاعتبار.	١٢	١	٠
١٠	يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجك الوظيفي من قسم الموارد البشرية.	٩	٣	١
١١	الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية مرضية لك.	٩	٣	١
١٢	مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق.	١١	٢	٠
١٣	هل تستطيع ان تعبر عن رأيك بكل أريحيه دون خوف.	١١	٢	٠



نتائج استبيان قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة للرئيس (٦ أعضاء) لعام ٢٠٢٣ م

م	السؤال	ممتاز	جيد جداً	جيد
١	يحرص الرئيس على اعتماد الاهداف الاستراتيجية والمبادئ الاساسية اللازمة لإدارة الجمعية بطريقة محترفة .	٦	٠	٠
٢	يحرص الرئيس على وجود نظام حوكمة فاعل لضمان سير عمليات الجمعية وفق القيم الأخلاقية المتعارف عليها، ويقوم بترسيخ مبدأ الشفافية والإفصاح كسياسة ثابتة وواضحة للمجلس.	٦	٠	٠
٣	يحرص الرئيس على وجود نظام حوكمة فاعل لضمان سير عمليات الجمعية وفق القيم الأخلاقية المتعارف عليها، ويقوم بترسيخ مبدأ الشفافية والإفصاح كسياسة ثابتة وواضحة للمجلس.	٦	٠	٠
٤	يحرص الرئيس على أن قراراته تتطابق مع نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية، واللائحة الاساسية للجمعية وغيرها من الأنظمة المعمول بها في المملكة.	٦	٠	٠
٥	يحرص الرئيس على اعتماد وتحديث الهيكل التنظيمي للجمعية وتحديد السلطات والصلاحيات.	٦	٠	٠
٦	يراجع ويعتمد الرئيس كافة القرارات الجوهرية التي لها أثر استراتيجي أو قانوني أو مالي على الجمعية.	٦	٠	٠
٧	يراجع ويعتمد الرئيس الموازنات التقديرية السنوية، ويتخذ الاجراءات التصحيحية اللازمة في حال حدوث انحرافات سلبية.	٦	٠	٠
٨	يحرص الرئيس على امتلاك الادوات اللازمة لمراقبة أداء الجمعية التشغيلي والمالي بشكل مناسب.	٦	٠	٠
٩	يراقب الرئيس بانتظام الأداء المالي للجمعية، ويتأكد من ان القوائم المالية تعكس الصورة الحقيقية للجمعية.	٦	٠	٠
١٠	يحرص الرئيس على وجود سياسات وأسس واضحة لتقييم أداء أعضاء كل من المجلس ولجان المجلس والادارة التنفيذية في الجمعية بناء على معايير ترتبط بالأداء.	٦	٠	٠
١١	يحرص الرئيس على الافصاح عن جميع الأمور الجوهرية المتعلقة بالجمعية بطريقة صحيحة وفي أوانها لجميع المعنيين، بما في ذلك المركز المالي وأداء الجمعية ومدى وانضباط حكومتها.	٦	٠	٠
١٢	بصفة عامة هناك قيمة مضافة للجمعية من أداء الرئيس.	٦	٠	٠

نتائج استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية عدد الأعضاء (٨٠) لعام ٢٠٢٣ م

م	السؤال	ممتاز	جيد جداً
١	ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية.	٨٠	٠
٢	ما مدى رضاك عن تواصل الجمعية معكم.	٧٩	١
٣	ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم.	٧٣	٧
٤	ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية.	٧١	٩
٥	هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري.	٨٠	٠
٦	ما مدى الرضا عن الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم.	٧٩	١



نتائج استبيان قياس رضا الشركاء لعام ٢٠٢٣ م

م	السؤال	ممتاز	جيد جدا	جيد
١	ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية.	٣٠	٠	٠
٣	هل توصي الأصدقاء والمعارف بدعم برامج وأنشطة الجمعية.	٣٠	٠	٠
٤	هل أنت على اطلاع عن الخدمات التي تقدمها الجمعية .	٣٠	٠	٠
٥	هل تتمكن من الحصول على تقرير عن الدعم عند طلبك.	٣٠	٠	٠
٦	ما مستوى تقييمك عن تعامل الموظف المسؤول.	٣٠	٠	٠

نتائج استبيان قياس رضا المجتمع لعام ٢٠٢٣ م

م	السؤال	راضي جدا	راضي	غير راضي
١	ما مدى رضاك عن الجمعية النسائية الخيرية ذُره بشكل عام.	٣٠	٠	٠
٢	ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية النسائية الخيرية ذُره بمحافظة حفر الباطن لمستفيدين الجمعية.	٣٠	٠	٠
٣	رسالة ورؤية واهداف الجمعية النسائية الخيرية ذُره واضحة ومعروفة.	٣٠	٠	٠
٤	ما مدى رضاك عن استجابة العاملين في الجمعية النسائية الخيرية ذُره عند التواصل معهم.	٣٠	٠	٠
٥	تشارك الجمعية النسائية الخيرية ذُره بمشاريع ومبادرات مجتمعية.	٣٠	٠	٠
٦	تعمل الجمعية النسائية الخيرية ذُره على تعريف المجتمع ببرامجها وأنشطتها وخدماتها.	٣٠	٠	٠
٨	تشعر بالرضا عن أليات وإجراءات تنفيذ الجمعية النسائية الخيرية ذُره للبرامج التي تقدمها.	٣٠	٠	٠
٩	يستطيع من يطلب الخدمة من الجمعية الحصول على الخدمة التي يطلبها بكل شفافية	٣٠	٠	٠



تحليل نتائج استبيان الرضا لعام ٢٠٢٣ م

تحليل نتائج الاستبيان

تم اجراء نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين البالغ عددهم (٢٣٧) وتم التواصل الى النتائج التالية:

- تحرص الجمعية على تقديم كافة خدماتها بعناية وجودة عالية وفقاً لبيانات قياس الرضا وأثر هذه المشاريع على مستفيدات الجمعية وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص منسوبات الجمعية على سرعة تلبية طلبات المستفيدات.
- تحرص منسوبات الجمعية على خدمة المستفيدات وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص منسوبات الجمعية على حسن الاستقبال والتعامل مع الاسر المستفيدة وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص منسوبات الجمعية على سرعة تقديم الخدمة للمستفيدات بشكل مباشر دون تأخير وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص الجمعية على الشفافية في وضوح الإجراءات والتعليمات التي تتبعها مع المستفيدات وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص الجمعية على سهولة الوصول للخدمة التي تقدمها الجمعية للمستفيدة وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص الجمعية على ان يكون تواصل موظفات قسم الدعم الاجتماعي مميزا وسهل للخدمة المستفيدات وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص منسوبات الجمعية على الرد بمرونة ودقة على جميع أسئلة المستفيدات وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص الجمعية على تقديم العديد من البرامج والأنشطة المناسبة لاحتياجات المستفيدات وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص الجمعية على تقديم الخدمات للمستفيدات بالعدل والمساواة وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- تحرص موظفات الجمعية على الرد على استفسارات ومقترحات وشكاوى المستفيدات دون تأخير وذلك يفسر نسبة رضا المستفيدات.
- نسبة رضا المستفيدات (٩٦٪).

تحليل نتائج الاستبيان

تم اجراء نتائج استبيان قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة البالغ عددهم (٧) عضو وتم التواصل الى النتائج التالية:

- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على الامام التام باللائحة الأساسية للجمعية ونظام الحوكمة والنظام المالي والسياسات في الجمعية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على الامام وفهم نظام الجمعيات والمؤسسات الاهلية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على الامام وفهم كافة المهام والمسؤوليات والتحديات والعوائق التي تواجه الجمعية ويتابع المستجدات في العمل وذلك يفسر نسبة رضاهم.



- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على ابداء رأيهم اتجاه أوقات ومناقشات اجتماعات مجلس الإدارة ذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على مناقشة المواضيع المطروحة في الاجتماع واتخاذ القرارات اللازمة التي تخدم مصلحة الجمعية وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على تقديم الأفكار والمقترحات التي تعمل على تطوير الجمعية ويعمل بها وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على الالتزام بضوابط عضوية المجلس وعلى راسها التعامل بشفافية تامة في قراراتها والأمانة والتزاهة وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة.
- يحرص أعضاء مجلس الإدارة على التزام بكافة الأنظمة واللوائح والسياسات الخاصة بالجمعية ومتابعة العمل بها وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة.
- نسبة رضا أعضاء مجلس الإدارة (١٠٠)

تحليل نتائج الاستبيان

تم اجراء نتائج استبيان قياس رضا الموظفين البالغ عددهم (١٣) وتم التواصل الى النتائج التالية:

- تقوم الإدارة بتشجيع الموظفين معنويا وتقديم الحوافز لهم حيث ذلك ينعكس عليهم ايجابين ويجعلهم يبذلون قصارى جهدهم في العمل وذلك يفسر نسبة رضا الموظفين.
 - يحرص أعضاء مجلس الإدارة على التواصل مع الموظفين والاستماع لأفكارهم ومقترحاتهم ومشاركتهم القرارات التي تساعد على تطوير ونمو الجمعية وذلك يفسر نسبة رضا الموظفين.
 - تحرص الإدارة التنفيذية على تقديم كافة الخبرات والمعلومات وتقديمها للموظفات لتطوير أدائهم وذلك يفسر نسبة رضا الموظفين.
 - تحرص الجمعية على توفير كافة احتياجات الموظفين حتى يتمكنوا من اداء مهامهم بسهولة ويسير وابداء موظفين الجمعية رأيهم ورضاهم عن عملهم ومسمياتهم الوظيفية المخصصة وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - تحرص الجمعية على ان تمنح موظفاتنا الصلاحيات الكافية بموقعها الوظيفي وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - تشعر الموظفات بالمتعة والانتماء داخل الجمعية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - تحرص الإدارة داخل الجمعية على سماع اراء ومقترحات الموظفين كونهم احدي الركائز الأساسية في العمل وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - تحرص الجمعية على تقديم الدورات واللقاءات التدريبية لموظفيها حتى تمنحهم القدرة على التطوير الوظيفي وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - تحرص إدارة الموارد البشرية على ان تتلقى جميع الموظفين التدريب الكافي لأشغال منصبها الوظيفي وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - ابداء موظفين الجمعية رأيهم عن رضاهم عن عملهم ومسمياتهم الوظيفية المخصصة لهم وذلك يفسر نسبة رضاهم بنسبة.
 - يتميز موظفات الجمعية بروح التعاون ومهارات العمل الجماعي داخل العمل وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- نسبة رضا الموظفين (٩٥٪)



تحليل نتائج الاستبيان

تم اجراء نتائج استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية البالغ عددهم (٨٠) وتم التواصل الى النتائج التالية:

- ابداء أعضاء الجمعية العمومية عن رأيهم اتجاه أداء الجمعية حيث انها حازت على رضاهم وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - ابداء أعضاء الجمعية العمومية رأيهم عن مدى رضاهم عن أسلوب تواصل الجمعية معهم وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - تحرص إدارة الجمعية على تزويد أعضاء الجمعية العمومية بكافة التقارير عن اعمال ومشاريع الجمعية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - تحرص إدارة الجمعية ومنسوبيها على اطلاع أعضاء الجمعية العمومية على كافة إنجازاتها وذلك يفسر نسبة اجابة أعضاء الجمعية العمومية بنعم.
 - تلتزم إدارة الجمعية ومنسوبيها بتلبية طلبات واستفسارات ومقترحات أعضاء الجمعية العمومية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- نسبة رضا أعضاء الجمعية العمومية (١٠٠٪)

تحليل نتائج الاستبيان

تم اجراء نتائج استبيان قياس رضا الشركاء (٣٠) وتم التواصل الى النتائج التالية:

- ابداء الشركاء الداعمين للجمعية عن مدى رضاهم العام عن التعامل مع الجمعية كونهم أحد شركاء النجاح وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - ابداء الشركاء الداعمين للجمعية عن مدى رضاهم على تعامل منسوبي الجمعية والحرص على تلقي الاستفسارات والحرص الدائم على التواصل وتميزهم بقدر عالي من الكفاءة وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - ابداء الشركاء الداعمين للجمعية عن مدى رضاهم عن البرامج والمشاريع التي تقدمها الجمعية وتنصح الداعمين بعم برامج ومشاريع الجمعية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - يحرص منسوبي الجمعية على توضيح جميع الخدمات والبرامج والمشاريع التي تقدمها الجمعية للمستفيدات وابداء الشركاء رأيهم عن مدى حرص الجمعية على توضيح كافة المعلومات بصدق وشفافية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
 - يحرص منسوبي الجمعية على اطلاع الشركاء على كافة الخدمات والمشاريع المقدمة وتقديم التقارير اللازمة لهم وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- نسبة رضا الشركاء الداعمين (٩٩٪)

تحليل نتائج الاستبيان

تم اجراء نتائج استبيان قياس رضا المجتمع (٣٠) وتم التواصل الى النتائج التالية:

- ابداء المجتمع عن مدى رضاهم العام عن تعامل وحرص الجمعية على توضيح كافة المعلومات بشكل واضح وشفاف وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- ابداء المجتمع عن مدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- ابداء المجتمع رأيهم اتجاه وضوح اهداف وروية ورسالة الجمعية التي تعمل وتسعى على تحقيقها وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- يحرص منسوبي الجمعية على تلقي الاستفسارات والحرص على الرد عليها بشكل سريع وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- تحرص إدارة الجمعية ومنسوبيها على مشاركة الجمعية في جميع المبادرات المجتمعية في المحافظة وذلك يفسر نسبة رضاهم.



- يحرص منسوبي الجمعية على توضيح جميع الخدمات والبرامج والمشاريع التي تقدمها الجمعية للمستفيدات وابداء المجتمع رأيهم عن مدى حرص الجمعية على توضيح كافة المعلومات بصدق وشفافية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
- يحرص منسوبي الجمعية على توضيح جميع الخدمات المقدمة بالجمعية بكل صدق وشفافية وذلك يفسر نسبة رضاهم.
نسبة رضا المجتمع (٩٩٪)

التوصيات المقترحة:

- اقتراح بعض البرامج التفاعلية لمشاركة أعضاء الجمعية العمومية لبرامج ومشاريع وفعاليات الجمعية.
- يجب على أعضاء مجلس الإدارة السعي في زيادة وتطوير الخبرات التي تساهم في خدمة مصالح الجمعية.
- يجب على قسم الموارد البشرية زيادة البرامج وورش العمل الداخلية التي تساعد الموظف على التطور المهني.
- الحرص على تحفيز الموظفين على بذل قصارى جهدهم في العمل.
- الحرص على زيادة تواصل منسوبات الجمعية مع المستفيدات ومتابعة حالتهم باستمرار خصوصا كبار السن منهم.
- السعي في زيادة إجراءات تسهيل تقديم الخدمات للمستفيدات.
- العمل على التنوع في الخدمات والمشاريع المقدمة من الجمعية.

