



# تقرير

استطلاع رأي مقدمي الخدمة

لعام 1444-1445 هـ - 2023 م



## 1 ما مدى رضاك عن تجربتك في الجمعية؟

99.6%

0%  
غير راضٍ

8.6%  
محايد

10%  
راضٍ

81%  
راضٍ جداً

### التحليل

تجسد نسبة الرضا مستوى جيد جداً , بحيث تعكس اداءً متميزاً في تقديم الخدمات , مما يظهر مستوى عالٍ من رضا المستفيدين عن جودة التواصل واحترافية الجهود لتحقيق أعلى المعايير .

### التوصية

يوصي مجلس الإدارة بدراسة الجوانب الإيجابية والعمل على تطويرها والسعي لرفع مستوى الرضا في البرامج والأنشطة القادمة .

### تقرير التنفيذ

تم عمل استبيان لدراسة وتقييم التجارب بمختلف مستوياتها وعمل جلسات عصف ذهني لثبات نقاط القوة , وتقليص نقاط الضعف واستغلال الفرص وإدارة المخاطر والتحديات .



## 2 مامدى رضاك عن وضوح أهداف الجمعية؟

90%

0%  
غير راضٍ

0%  
محايد

0%  
راضٍ

90%  
راضٍ جداً

### التحليل

تشير الردود بأن الأهداف واضحة، حيث أظهر غالبية المشاركين توافقهم مع هذا الرأي. مما يعكس فهماً جيداً من قبلهم لرؤية الجمعية وأهدافها

### التوصية

يوصي مجلس الإدارة بضرورة الحفاظ على وضوح الأهداف لجميع المعنيين، وتنوع قنوات نشرها.

### تقرير التنفيذ

تم تكليف قسم الاتصال المؤسسي باعتماد آليات توضيح الأهداف لضمان استدامة العلاقة مع منفذي البرامج .



### 3 ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل مع الجمعية؟

%100



#### التحليل

نلاحظ بلوغ نسبة الرضا التام عن آلية التواصل، والتي تعكس فعالية عالية في توفير قنوات تواصل شفافة وميسرة .

#### التوصية

نوصي بالاستمرار في الحفاظ على فعالية آلية التواصل الحالية، حيث أن النسبة تعكس رضا كامل مقدمي الخدمة .

#### تقرير التنفيذ

تم توجيه جميع الأقسام الإدارية باعتماد آلية التواصل الحالية وتعميم تنفيذها بدقة وإتقان للسنوات القادمة .



جمعية الأم المبدعة  
The Creative Mom A.



## 4 مساحة حرة لإقتراحاتكم:

### التحليل

#### برامج تقترحينها:

- اقتراح برامج للفتيات في الإجازة الصيفية تهدف إلى تنمية المهارات والمواهب.
- تبني برامج رحلات للأطفال والشباب، بالإضافة إلى برامج للأحياء مخصصة تجمع كبار السن .

### تقرير التنفيذ

تم توجيه الأقسام بأخذ الاقتراحات ومناقشتها مع مجلس الإدارة، بهدف دراسة جدواها وتوافقها مع أهداف الجمعية والعمل على تفعيل ما يتناسب منها .



## 5 هل توصين غيرك بالتعاون مع الجمعية؟

%91.4

%0  
غير راضٍ

%0  
محايد

%8.6  
راضٍ

%91.4  
راضٍ جدًا

### التحليل

تشير الإحصائية الى رغبة فريق العمل في التعاون لجلب فريق أكبر , مما يعكس احترافية العمل .

### التوصية

يوصى مجلس الإدارة بتأسيس وحدة التطوع وعقد شراكات استراتيجية مع الجامعات لتفعيل التدريب التعاوني .

### تقرير التنفيذ

تم توجيه الأقسام المعنية بتأسيس الوحدة وإعلان الفرص التطوعية والتخاطب مع الجهات .



جمعية الأم المبدعة  
The Creative Mom A.



## 6 ما مدى رضاك عن تهيئة بيئة العمل؟

%91.4

|          |       |      |           |
|----------|-------|------|-----------|
| %0       | %0    | %8.6 | %91.4     |
| غير راضٍ | محايد | راضٍ | راضٍ جدًا |

### التحليل

تشير نسبة الرضا إلى أن بيئة العمل مهيئة لتأدية المهام على أكمل وجه.

### التوصية

يوصى مجلس الإدارة بتوفير جميع الإمكانيات اللازمة لتهيئة بيئة العمل.

### تقرير التنفيذ

تم تقييم البيئة بشكل دوري وتنفيذ آليات التحسين المستمر. و ذلك لضمان توافقها مع الاحتياجات المتغيرة.



جمعية الأم المبدعة  
The Creative Mom A.

 store1.mom.org.sa  mom.org.sa  Creative\_mom\_sa  0537007174  920012091  Mom\_org\_sa



1445-1444 هـ - 2023 م