



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



تقرير

قياس رأي أصحاب المصلحة المستفيدين

لعام 1444-1445 هـ - 2023 م



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



1 هل أهداف الجمعية واضحة و محددة بشكل كافي ؟

%91.4

%0
غير راضٍ

%0
محايد

%8.6
راضٍ

%91.4
راضٍ جدًا

التحليل

تشير نسبة الرضا إلى أن أهداف الجمعية تتميز بالوضوح ، مما يعكس التزام الجمعية بتحقيق رؤيتها ورسالتها بكفاءة وفعالية .

التوصية

يوصى بالاستمرار في الحفاظ على الوضوح ، مع مراجعة دورية لضمان استمرارية الأهداف لجميع المعنيين .

تقرير التنفيذ

تم مراجعة الأهداف مع الخطة الاستراتيجية والتحقق من امثالها ووضوحها بما يحقق الأهداف الاستراتيجية ورؤية 2030 .



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



2 ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية ؟

77.1%

0%	8.6%	14.3%	77.1%
غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جدًا

التحليل

تجسد نسبة الرضا التام وتلقي التواصل الفعال من فريق الجمعية نموذجًا متميزًا في تقديم الخدمات، مما يعكس مستوى عالٍ من رضا المستفيدين عن جودة التواصل واحترافية الجهود لتحقيق أعلى المعايير.

التوصية

يوصى بتنوع القنوات وتوضيح المنشورات بشكل أكبر، مع التأكد من الإستجابة السريعة والفعالة.

تقرير التنفيذ

تم توجيه الأقسام المعنية بما يلزم، وعقد اجتماعات دورية لتقييم وتقويم العمل كما وتم مراجعة عينات من رسائل التواصل، وتم تحسين وتطوير القوالب والنماذج ذات العلاقة.



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



3 ما درجة الاجابة على طلباتكم و استفساراتكم و مقترحاتكم؟

%82.9

%0	%0	%17.1	%82.9
غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جدًا

التحليل

نلاحظ أن نسبة الرضا تعكس مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية في التواصل مع المستفيدين .

التوصية

للمحافظة على هذه النسبة المرتفعة، يُنصح بالاستمرار في تطوير آليات التواصل والعمل على تعزيز نقاط القوة لضمان استدامة الأداء المتميز .

تقرير التنفيذ

تم توجيه الأقسام بالاستمرار في متابعة احتياجات المستفيدين وتحسين الاستجابة لضمان استدامة التميز وضرورة رفع المقترحات بشكل دوري لأصحاب الصلاحية والمسؤول التنفيذي .



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



4 مدى رضاك عن استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين؟

%82.9

%0	%2.9	%17.1	%82.9
غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جدًا

التحليل

تعكس نسبة الرضا مستوى جيد جداً.

التوصية

نوصي بتعزيز الاستمرار في سرعة الاستجابة وجودتها لضمان تقديم حلول مقنعة في الوقت المناسب

تقرير التنفيذ

تم تشكيل فريق للعمل على تحليل استجابات المستفيدين ودراساتها بما يتوافق مع أهداف وامكانيات الجمعية وضرورة رفع الطلبات غير المحققة وغير الممكنة لصاحب الصلاحية والمسؤول التنفيذي.



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



5 شكاوي المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع ؟

91.4%

0%
غير راضٍ

0%
محايد

8.6%
راضٍ

91.4%
راضٍ جدًا

التحليل

نلاحظ نسبة الرضا عالية، تشير إلى سرعة معالجة شكاوي المستفيدين بشكل متقن مما يعكس اهتمامًا كبيرًا في تلبية احتياجاتهم .

التوصية

نوصي بتعزيز الاستمرار في سرعة حل الشكاوي لضمان تقديم حلول مقنعة في الوقت المناسب .

تقرير التنفيذ

تم إعداد خطة عمل لمتابعة شكاوي المستفيدين ومعالجتها بمشاركة وإطلاع جميع الأقسام الإدارية والتي تضمن معالجة الشكاوي في جميع قنوات التواصل .



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.

 store1.mom.org.sa  mom.org.sa  [Creative_mom_sa](https://twitter.com/Creative_mom_sa)  0537007174  920012091  [Mom_org_sa](https://www.instagram.com/Mom_org_sa)

1445-1444 هـ - 2023 م

