



تقرير

قياس رضا أصحاب المصلحة

لعام (٢٠٢٤ - ٢٠٢٥م)



هل سبق وتواصلت معنا عبر الموقع الالكتروني أو الواتساب
(اقتراح - استفسار - شكوى)؟

90%

0%

غير راضٍ

0%

محايد

1%

راضٍ

90%

راضٍ جدًا

التحليل

تشير نسبة الرضا عن الشفافية بالتواصل مع الجمعية مما يعكس التزام الجمعية بكفاءة وجودة تقديم الخدمات

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على رضا المستفيدين من خلال التواصل الفعال من خلال خدمة العملاء لضمان استمرارية الجودة في تقديم الخدمات

تقرير التنفيذ

تم توجيه الأقسام المعنية بما يلزم وعقد مراجعات دورية لتقييم وتقويم عملية التواصل ومراجعة عينات من رسائل التواصل وتطوير النماذج الإدارية للتوثيق



هل كانت الاستجابة سريعة ؟

92%

0%

غير راضٍ

0%

محايد

4%

راضٍ

92%

راضٍ جدًا

التحليل

نلاحظ أن نسبة الرضا تعكس مستوى عال من الكفاءة والفعالية في التواصل مع المستخدمين

التوصية

لحفاظ على هذه النسبة المرتفعة ينصح بالاستمرار في تطوير آليات التواصل والعمل على تعزيز نقاط القوة لضمان استدامة الأداء المتميز

تقرير التنفيذ

توجيه الأقسام بالاستمرار في متابعة احتياجات المستخدمين وتحسين الاستجابة لضمان استدامة التميز ورفع المقترحات بشكل دوري لأصحاب الصلاحية والمسؤول التنفيذي



ما رأيك بمستوى تقديم الخدمة ؟

97%

0%

غير راضٍ

0%

محايد

1%

راضٍ

97%

راضٍ جدًا

التحليل

نسبة الرضا تشير إلى أن مستوى تقديم الخدمات يتميز بالجودة مما يعكس التزام الجمعية بتحقيق قيمها ورؤيتها ورسالتها بكفاءة عالية

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والكفاءة والفاعلية

تقرير التنفيذ

تم توجيه الأقسام في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والتميز لضمان استمرار الأداء المتميز

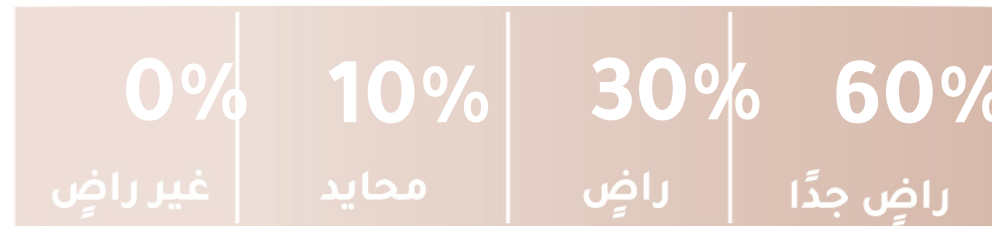


جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



هل استخدمت نافذة تلقي الاستفسارات والمقترحات والشكاوى التي خصصتها الجمعية على موقعها الإلكتروني-استبيان قياس رضا المستفيدين -جمعية الأم المبدعة

90%



التحليل

نسبة الرضا يعكس مستوى عال من الكفاءة والفاعلية في التواصل مع المستفيدين

التوصية

لحفاظ على هذه النسبة ينصح بالاستمرار في تطوير آليات التواصل والعمل على تعزيز نقاط القوة وتحسين نقاط الضعف لضمان الاستدامة في الأداء المتميز

تقرير التنفيذ

التوجيه بالاستمرار في متابعة احتياجات المستفيدين بشكل دوري ورفع المقترحات لأصحاب المصلحة والمسؤول التنفيذي



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



هل تمكنت من الاطلاع على التغذية الراجعة من تقييم الرضا على منصات الجمعية الالكترونية؟ -استبيان قياس رضا المستفيدين

88%

0%
غير راضٍ

0%
محايد

10%
راضٍ

88%
راضٍ جدًا

التحليل

نسبة الرضا باطلاع المستفيدين للتغذية الراجعة ممتازة وتحتاج مزيد من الإجراءات لتحقيق رفع النسبة وسهولة الاطلاع على التغذية الراجعة

التوصية

يوصي بتنويع القنوات وارسال منشورات التغذية الراجعة للمعنيين

تقرير التنفيذ

توجيه الأقسام المعنية بمشاركة التقرير للمستفيدين وأصحاب المصلحة



هل تم اطلاعك على نتيجة التحسينات لملاحظاتكم الكريمة ؟
تقرير نتائج التحسينات في الموقع الالكتروني

92%



التحليل

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

التوصية

لحفاظ على هذه النسبة المرتفعة ينصح بالاستمرار في تطوير آليات التواصل والعمل على تعزيز نقاط القوة لضمان استدامة الأداء المتميز

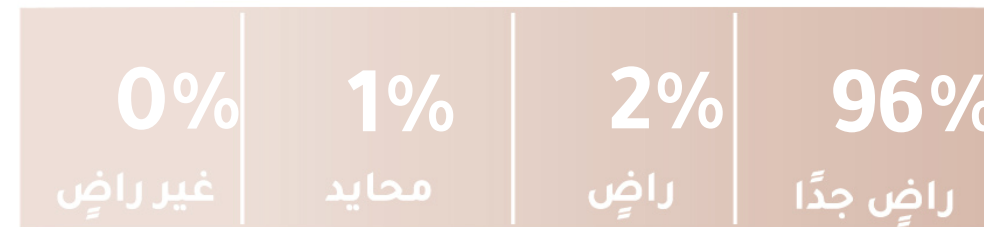
تقرير التنفيذ

توجيه الأقسام بالاستمرار في متابعة احتياجات المستفيدين وتحسين الاستجابة لضمان استدامة التميز ورفع المقترحات بشكل دوري لأصحاب الصلاحية والمسؤول التنفيذي



ما مدى رضاك عن جودة الخدمة التي حصلت عليها من الجمعية ؟

97%



التحليل

نسبة الرضا تشير إلى أن مستوى تقديم الخدمات يتميز بالجودة مما يعكس التزام الجمعية بتحقيق قيمها ورؤيتها ورسالتها بكفاءة عالية

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والكفاءة والفاعلية

تقرير التنفيذ

توجيه الأقسام في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والتميز لضمان استمرار الأداء المتميز



هل تعتقد أن الخدمة المقدمة تلبي احتياجاتك بشكل كامل؟

97%

0%
غير راضٍ

0%
محايد

1%
راضٍ

97%
راضٍ جدًا

التحليل

نسبة الرضا تشير إلى أن مستوى تقديم الخدمات يتميز بالجودة مما يعكس التزام الجمعية بتحقيق قيمها ورؤيتها ورسالتها بكفاءة عالية

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والكفاءة والفاعلية

تقرير التنفيذ

تم شكر وتوجيه الأقسام في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والتميز لضمان استمرار الأداء المتميز



ما مدى تأثير الخدمة أو البرنامج على حياتك؟ (تحسن الوضع التربوي أو التعليمي أو الاجتماعي أو الصحي)

97%

0%
غير راضٍ

0%
محايد

1%
راضٍ

97%
راضٍ جدًا

التحليل

نسبة الرضا تشير إلى أن مستوى تقديم الخدمات يتميز بالجودة مما يعكس التزام الجمعية بتحقيق قيمها ورؤيتها ورسالتها بكفاءة عالية

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والكفاءة والفاعلية

تقرير التنفيذ

تم شكر وتوجيه الأقسام في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والتميز لضمان استمرار الأداء المتميز



إلى أي درجة تعتقد ان الخدمة ساهمت في تحقيق أهدافك؟

98%

0%

غير راضٍ

0%

محايد

1%

راضٍ

98%

راضٍ جدًا

التحليل

نسبة الرضا تشير إلى أن مستوى تقديم الخدمات يتميز بالجودة مما يعكس التزام الجمعية بتحقيق قيمها ورؤيتها ورسالتها بكفاءة عالية

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والكفاءة والفاعلية

تقرير التنفيذ

شكر وتوجيه الأقسام في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والتميز لضمان استمرار الأداء المتميز



هل تتوفر معلومات واضحة عن الموقع عبر الانترنت أو الهاتف ؟

100%

0%
غير راضٍ

0%
محايد

0%
راضٍ

100%
راضٍ جدًا

التحليل

نسبة الرضا تشير إلى أعلى مستوى الشفافية في تقديم الخدمات بالجودة مما يعكس التزام الجمعية بتحقيق قيمها ورؤيتها ورسالتها بكفاءة عالية

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والكفاءة

تقرير التنفيذ

شكر توجيه الأقسام المعنية في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والتميز لضمان استمرار الأداء المتميز



ما مدى تعاون الموظفين في تقديم الارشادات اللازمة للوصول ؟

99%

0%
غير راضٍ

0%
محايد

1%
راضٍ

99%
راضٍ جدًا

التحليل

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

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والكفاءة الفاعلية

تقرير التنفيذ

توجيه الأقسام المعنية في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والتميز لضمان استمرار الأداء المتميز



ما هو انطباعك العام عن الجمعية ؟

98%

0%
غير راضٍ

0%
محايد

2%
راضٍ

98%
راضٍ جدًا

التحليل

رضا عال عن جودة الخدمات ونوعية البرامج أثرت إيجاباً على المستفيدين

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والكفاءة والفاعلية

تقرير التنفيذ

شكر وتوجيه الأقسام في الحفاظ على تقديم الخدمات بالجودة والتميز
لضمان استمرار الأداء المتميز



هل هناك برامج إضافية تتمنى أن تقدمها الجمعية لتلبية احتياجاتك

التحليل

من خلال مراجعة الإجابات النصية في توقعاتك واقتراحاتك برزت طلب برامج إضافية تتعلق ببرامج موجهة للفتيات وتأهيلية لما قبل الزواج وبرامج مهارية وتربوية ونفسية

التوصية

يوصي ببناء برامج معززة ومتنوعة لهذه الفئة وبما يتناسب مع أهداف الجمعية

تقرير التنفيذ

التوجيه بالاستمرار في متابعة احتياجات المستفيدين بشكل دوري ورفع المقترحات لأصحاب المصلحة والمسؤول التنفيذي لدراساتها



ما هي توقعاتك المستقبلية من الجمعية فيما يتعلق بالبرامج المقدمة ؟

التحليل

من خلال مراجعة الإجابات النصية في توقعاتك واقتراحاتك برزت طلب برامج إضافية تتعلق ببرامج موجهة للفتيات وتأهيلية لما قبل الزواج وبرامج مهارية وتربوية ونفسية

التوصية

يوصي ببناء برامج إضافية تخدم هذه الفئة نوعية ومتنوعة وبما يتناسب مع أهداف الجمعية

تقرير التنفيذ

التوجيه بالاستمرار في متابعة احتياجات المستفيدين بشكل دوري ورفع المقترحات لأصحاب المصلحة والمسؤول التنفيذي لدراساتها



هل هناك أي برنامج أو مواضيع معينة تهتمك وتود أن تضاف إلى برامج الجمعية ؟

التحليل

من خلال مراجعة الإجابات النصية برزت محاور: طلب برامج مخصصة لفئة المراهقات والناشئة متنوعة تدعمهم تربويا ونفسيا وتأهليا

التوصية

يوصي ببناء برامج تخدم هذه الفئة نوعية ومتنوعة وبما يتناسب مع أهداف الجمعية

تقرير التنفيذ

التوجيه بالاستمرار في متابعة احتياجات المستفيدين بشكل دوري ورفع المقترحات لأصحاب المصلحة والمسؤول التنفيذي لدراستها



ماهي اقتراحاتك لتطوير البرامج ؟

التحليل

من خلال مراجعة الإجابات النصية برزت محاور: طلب برامج إضافية متنوعة للفتيات والمقبلات على الزواج تدعمهم تربويا ونفسيا وتأهليا

التوصية

يوصي بالاستمرار في الحفاظ على تقديم الخدمات وتطويرها للوصول للجودة والكفاءة والفاعلية

تقرير التنفيذ

التوجيه بالاستمرار في متابعة اقتراحات واحتياجات المستفيدين بشكل دوري ورفع المقترحات لأصحاب المصلحة والمسؤول التنفيذي لدراستها ضمن احتياج المستفيدين.



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.



creative-mom.com



mom.org.sa



Creative_mom_sa



0537007174



920012091



Mom_org_sa



لعام ١٤٤٦ - ٢٠٢٤م