



ملخص استبيانات قياس رضا أصحاب المصلحة

نسبة استجابة استبيانات قياس رضا أصحاب المصلحة

قياس رضا
موظفي الجمعية

العدد المستهدف
21
عدد الاستجابات
21
نسبة الاستجابة
% 100

قياس رضا أعضاء
الجمعية العمومية

العدد المستهدف
45
عدد الاستجابات
27
نسبة الاستجابة
% 57.15

قياس رضا أعضاء
مجلس الإدارة

العدد المستهدف
11
عدد الاستجابات
11
نسبة الاستجابة
% 100

قياس رضا عن مشروع
الفسحة المدرسية

العدد المستهدف
181
عدد الاستجابات
98
نسبة الاستجابة
% 54.14

قياس رضا عن مشروع
القوائم الشرائية

العدد المستهدف
657
عدد الاستجابات
362
نسبة الاستجابة
% 55.09

قياس رضا
المستفيدين

العدد المستهدف
705
عدد الاستجابات
481
نسبة الاستجابة
% 68.22



أولاً

تقرير استبيان قياس رضا

المستفيدين للعام 2023م

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين للعام 2023م أولاً معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا تقديم الخدمات المستفيدين للعام 2023م
الجهة المسؤولة عن الاستبيان	إدارة الخدمة المجتمعية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية
عدد المستهدفين	705 أسرة
عدد الاستجابات	481 استجابة
نسبة الاستجابة	68.22%
رابط الاستبيان	https://forms.office.com/r/jhkT3vBTfy
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
الجهة المسؤولة عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي – مدير الخدمة المجتمعية

ثانياً التوصيات والاقتراحات

- زيادة مبلغ كفالة الأيتام الشهرية إلى (300) ريال.
- العمل على أتمتة تقديم الخدمات للمستفيدين إلكترونياً بدون مراجعة مقر الجمعية.
- العمل على زيادة توعية المستفيدين من آلية التقديم.
- سرعة الرد على طلبات الاعانة واشعار المستفيدين بذلك.

• ثالثاً اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (108) وتاريخ 2024/01/07م

قياس رضا المستخدمين

نشط

الحالة

00:59

متوسط وقت الإكمال

481

الاستجابات



1. مدى رضاك عن الخدمات التي قدمتها الجمعية



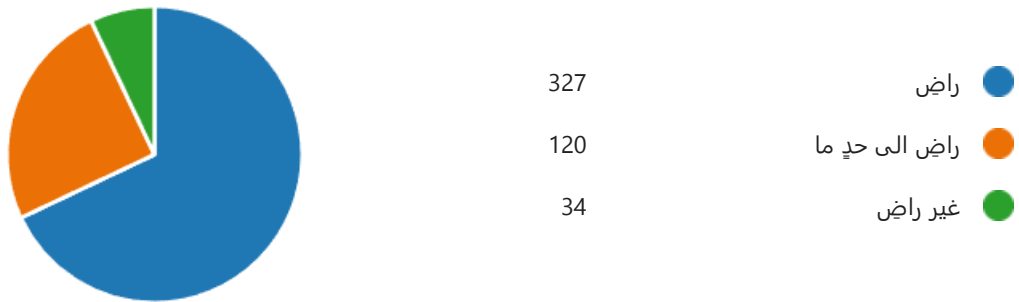
391	راض
72	راض الى حد ما
18	غير راض

2. سهولة التقديم على الخدمات

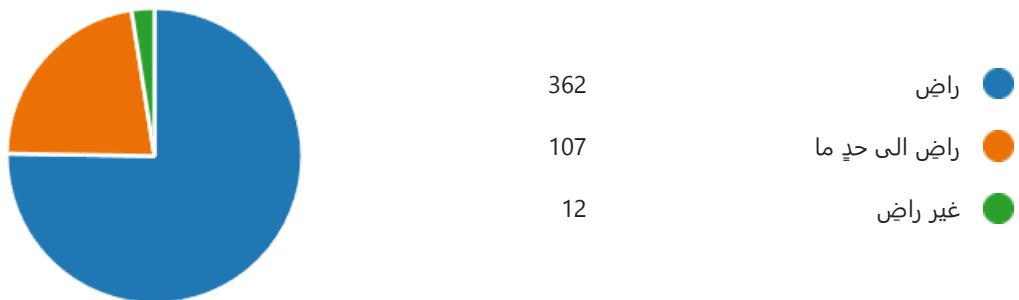


358	راض
102	راض الى حد ما
21	غير راض

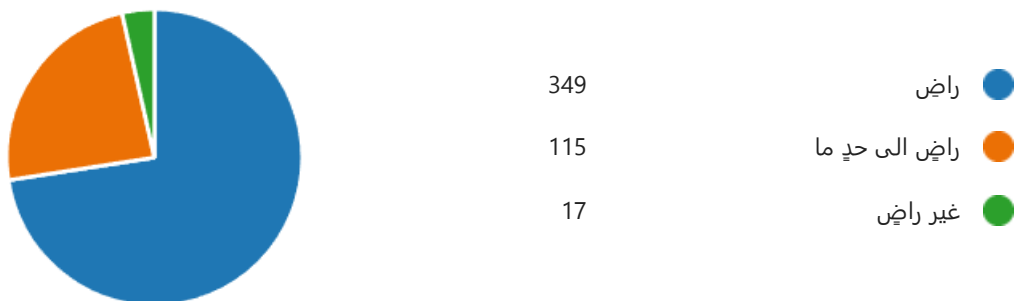
3. المدة الزمنية للاستجابة على الطلبات المقدمة



4. رضاك عن سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة



5. مدى رضاك عن سرعة الرد والتواصل من قبل موظفي الخدمة المجتمعية



6. هل لديك ملاحظات تود تقديمها لتحسين خدماتنا؟

الردود الأخيرة

"لا يوجد"

"لا يوجد"

"لا يوجد"

474
الاستجابات



ثانياً

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين

لمشروع القسائم الشرائية

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين لمشروع القسائم الشرائية

أولاً معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من مشروع القسائم الشرائية
الجهة المسؤولة عن الاستبيان	إدارة الخدمة المجتمعية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية
عدد المستهدفين	657 أسرة
عدد الاستجابات	362 استجابة
نسبة الاستجابة	55.09%
رابط الاستبيان	https://forms.office.com/r/kJyeDXVJEc
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
الجهة المسؤولة عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي – مدير الخدمة المجتمعية

ثانياً التوصيات والاقتراحات

- إضافة سوبر ماركت الحازمي في حال تكرار تنفيذ المشروع.
- استبدال القسائم الشرائية ببطائق لتسهيل عملية الشراء على المستفيدين.
- تكرار تنفيذ المشروع لما له من أثر لدى المستفيدين.

ثالثاً اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (103) وتاريخ 2023/08/30م

رابعاً تحليل نتائج استبيان قياس الرضا

استبيان قياس رضا المستخدمين من القسائم الشرائية

نشط

الحالة

02:37

متوسط وقت الإكمال

362

الاستجابات

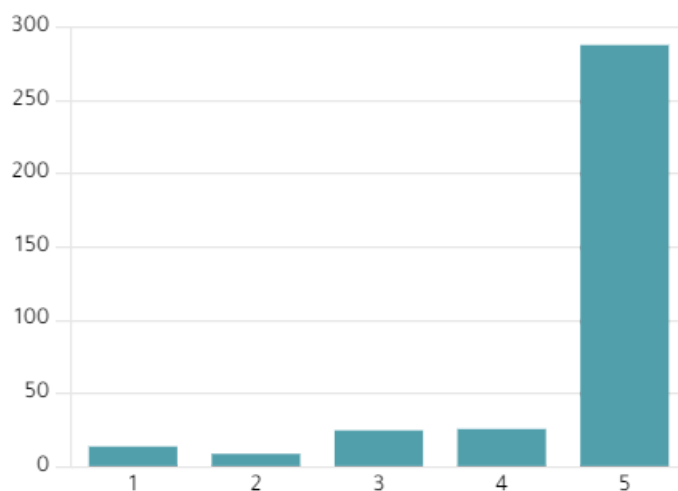
1. الاسم (اختياري)

142

الاستجابات

الردود الأخيرة

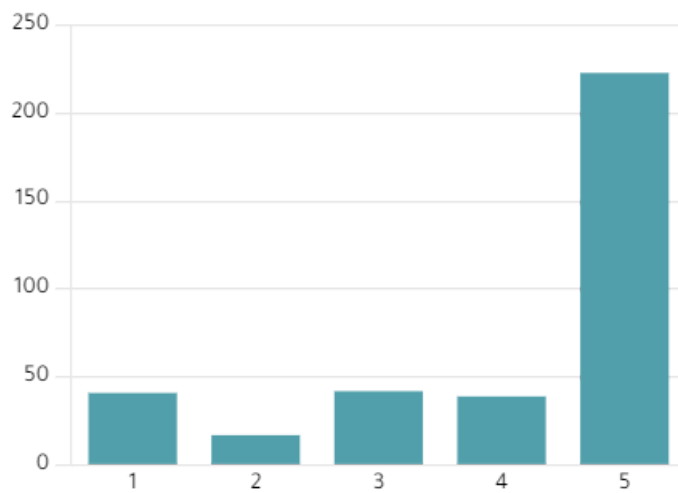
2. هل انت راضٍ عن فكرة القسائم الشرائية بدلاً عن السلة الغذائية العينية؟



4.56

متوسط التصنيف

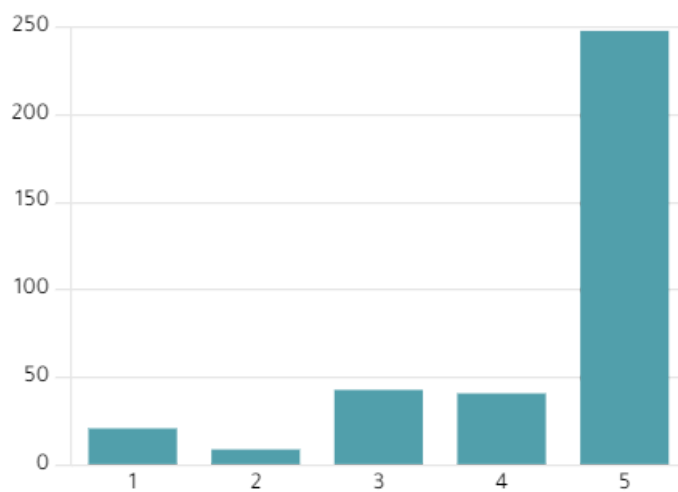
3. هل انت راضٍ عن التعامل مع سوبر ماركت جرين ؟



4.07
متوسط التصنيف

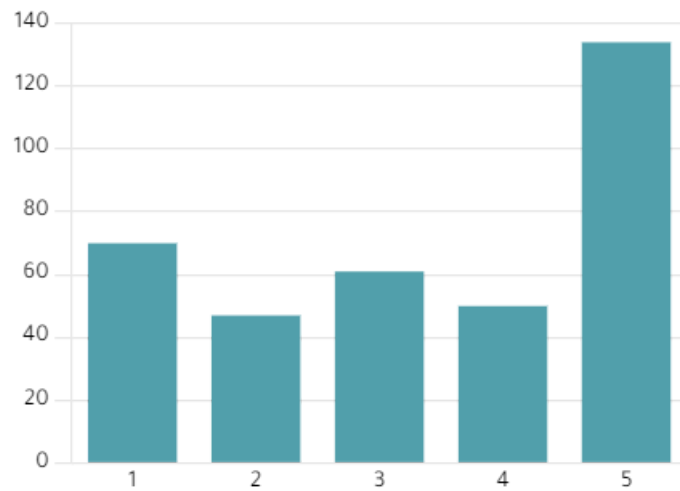


4. هل تم معاملتك بشكل لائق بسوبر ماركت جرين؟



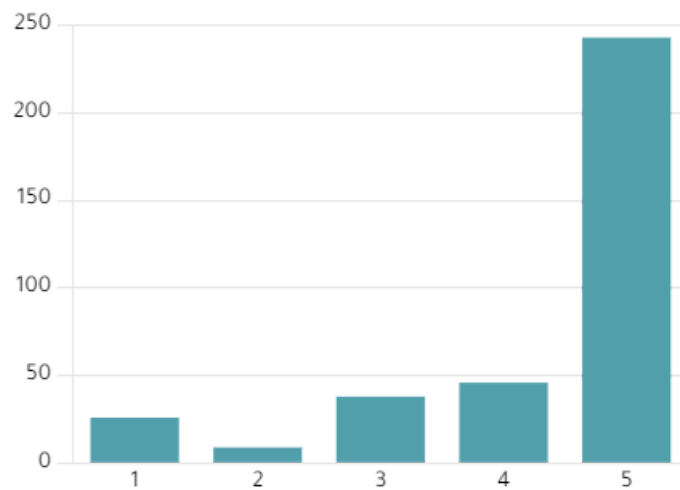
4.34
متوسط التصنيف

5. هل الاسعار في سوبر ماركت جرين متناسبة مع أسعار السوق؟



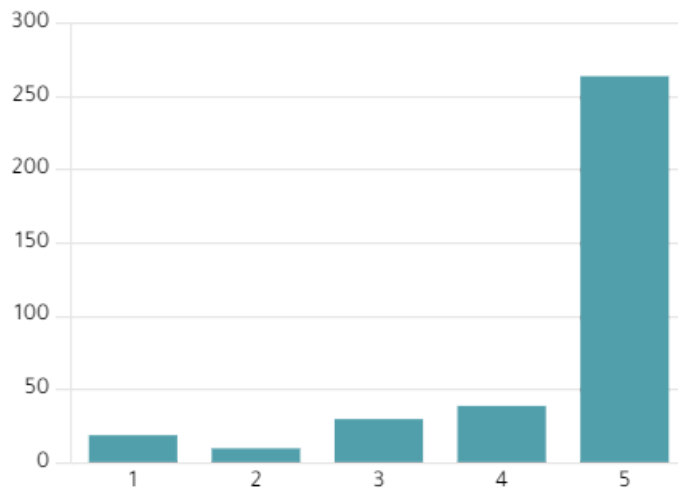
3.36
متوسط التصنيف

6. ما مدى تواصل وتجاوب موظفي الجمعية معكم بالاتصال أو الواتس؟



4.30
متوسط التصنيف

7. ما تقييمكم لتجاوب موظفي الجمعية لمعالجة الشكاوى الخاصة بالقسائم الشرائية؟



4.43
متوسط التصنيف

8. ملاحظات اخرى ترغب بذكرها عن مشروع القسائم الشرائية؟

الردود الأخيرة
'زيادة المبلغ'
'زيادة المبلغ'

133
الاستجابات

9. كلمة تود توجيهها للجمعية والجهات الداعمة ؟

الردود الأخيرة
"زيادة الهمة"
"كتب الله اجرکم"

179
الاستجابات



ثالثاً

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين

لمشروع الفسحة المدرسية

تقرير استبيان قياس رضا المستفيدين لمشروع الفسحة المدرسية

أولاً معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيدين من مشروع الفسحة المدرسية
الجهة المسؤولة عن الاستبيان	إدارة الخدمة المجتمعية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	أسر طلاب المدارس
عدد المستهدفين	181 أسرة
عدد الاستجابات	98 استجابة
نسبة الاستجابة	54.14%
رابط الاستبيان	https://forms.office.com/r/nr3pqvYj3t
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
الجهة المسؤولة عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي – مدير الخدمة المجتمعية

ثانياً التوصيات والاقتراحات

- العمل على زيادة المبلغ إن أمكن
- تكرار تنفيذ المشروع لما له من أثر لدى أسر الطلاب والطالبات المستفيدين المسجلين لدى الجمعية.

ثالثاً اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (108) وتاريخ 2024/01/07م

رابعاً تحليل نتائج استبيان قياس الرضا

استبيان قياس رضا المستفيدين عن مشروع الفسحة المدرسية

نشط

الحالة

03:23

متوسط وقت الإكمال

98

الاستجابات

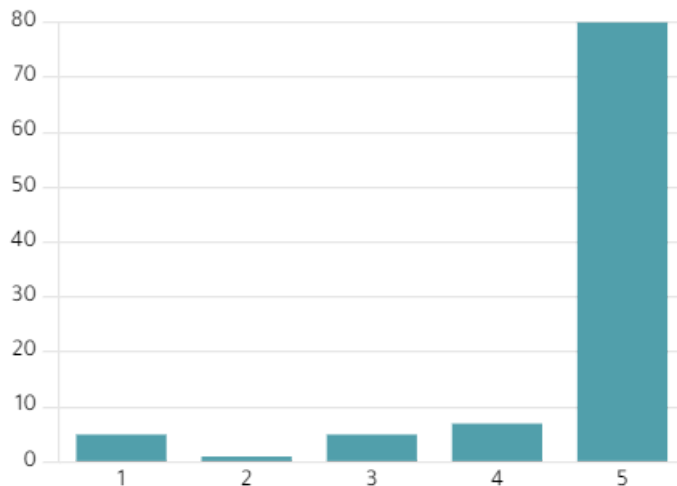
1. الاسم (اختياري)

الردود الأخيرة

36

الاستجابات

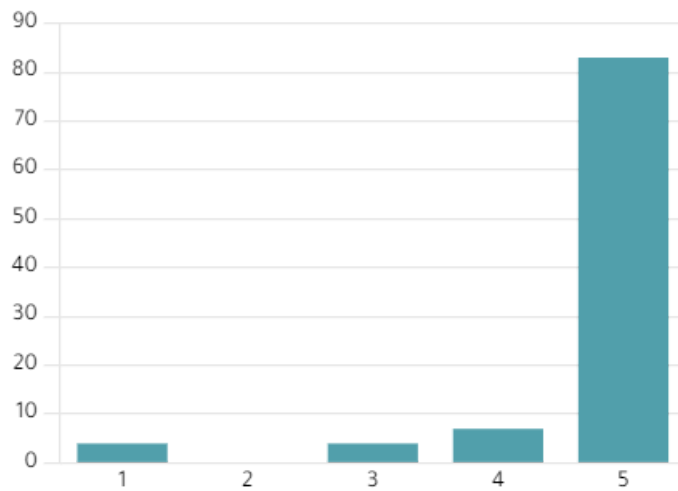
2. هل تعتقد أن المشروع مهم ويسد احتياج لدى المستفيد



4.59

متوسط التصنيف

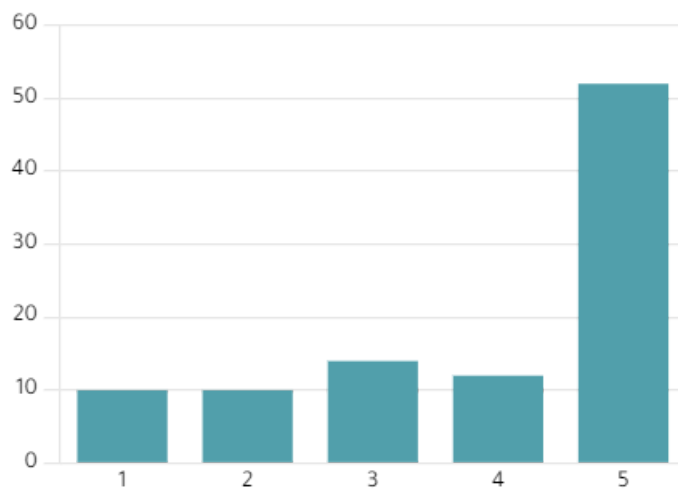
3. هل أنت راضٍ عن طريقة تنفيذ المشروع؟



4.68
متوسط التصنيف

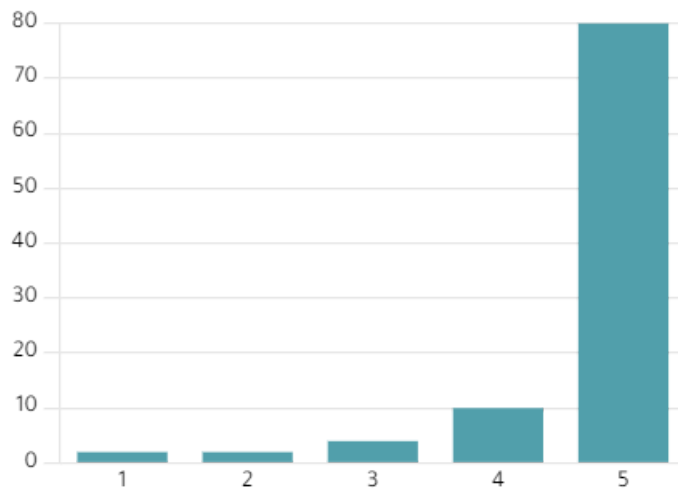


4. هل المبلغ كافي للفسحة المدرسية (5) ريال لكل طالب يومياً؟



3.88
متوسط التصنيف

5. ما مدى تجاوب إدارة خدمات المستخدمين معكم؟



4.67
متوسط التصنيف

6. كلمة تود توجيهها للجمعية، والجهة الداعمة

الردود الأخيرة

'شكرا لكم'

'شكرا لكم'

'شكرا لكم'

95
الاستجابات

7. ملاحظات أو مقترحات تود تقديمها لتطوير المشروع

الردود الأخيرة

41
الاستجابات



رابعاً

تقرير استبيان قياس رضا

أعضاء الجمعية العمومية

تقرير استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية أولاً معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية
الجهة المسؤولة عن الاستبيان	مجلس الإدارة
الفئة المستهدفة من الاستبيان	أعضاء الجمعية العمومية
عدد المستهدفين	45 عضو
عدد الاستجابات	27 استجابة
نسبة الاستجابة	57.15%
رابط الاستبيان	https://2u.pw/b6FWBeN
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
الجهة المسؤولة عن تنفيذ التوصيات والقرارات	الأمين العام – المدير التنفيذي

ثانياً التوصيات والاقتراحات

- تكليف المدير التنفيذي بعمل استبيان خاص بالبرامج والأنشطة وارساله لأعضاء الجمعية العمومية
- تكليف إدارة الاعلام بإرسال تقرير الإنجازات شهرياً لكل أعضاء الجمعية العمومية.
- تكليف السكرتير بالتواصل مع الأعضاء للتأكد من استلام دعوة حضور الجمعية العمومية.
- تكليف الأمين العام بالتواصل المباشر مع الأعضاء ورفع مقترحاتهم للمجلس.

ثالثاً اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (105) وتاريخ 2023/09/26م

رابعاً تحليل نتائج الاستبيان

قياس رضا أعضاء الجمعية

نشط

الحالة

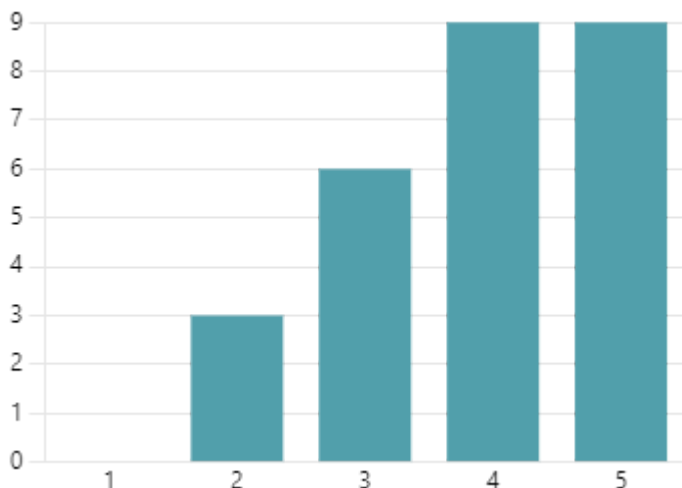
01:38

متوسط وقت الإكمال

27

الاستجابات

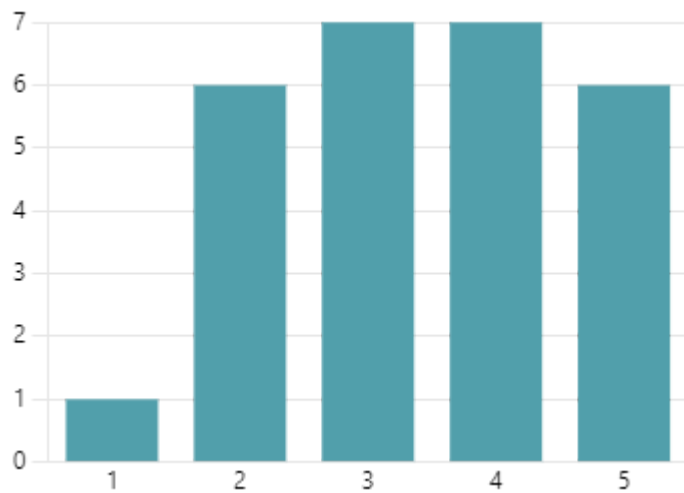
1. تغطي برامج الجمعية تطلعاتي كعضو جمعية عمومية؟



3.89

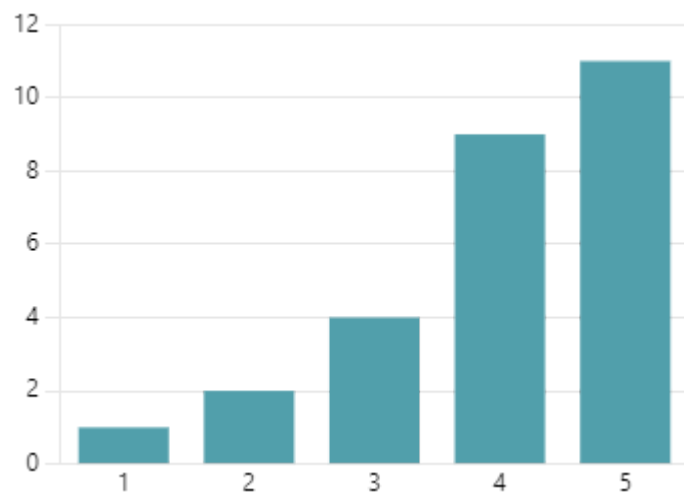
متوسط التصنيف

2. لدي معرفة ببرامج الجمعية وأنشطتها؟



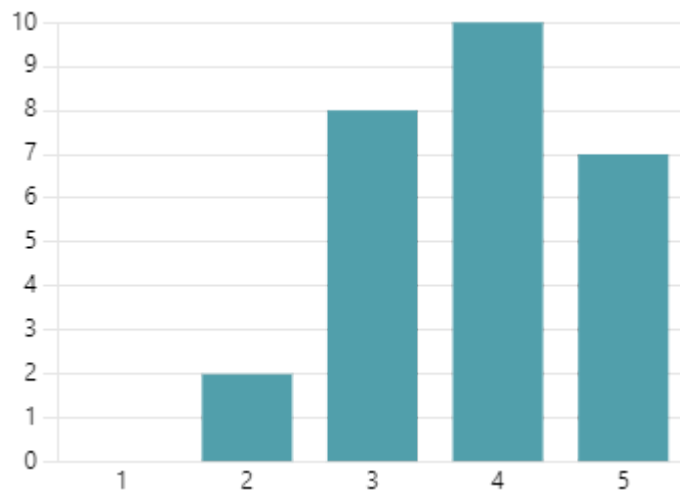
3.41
متوسط التصنيف

3. لدي قناعة ببرامج الجمعية وأنشطتها؟



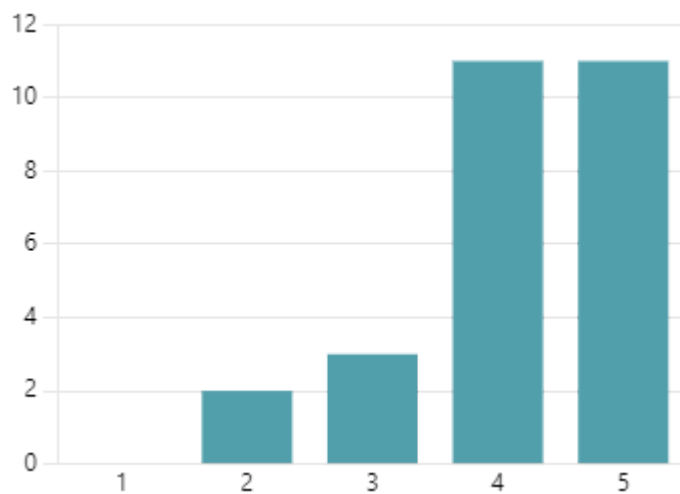
4.00
متوسط التصنيف

4. يتواصل معي منسوبو الجمعية بشكل جيد؟



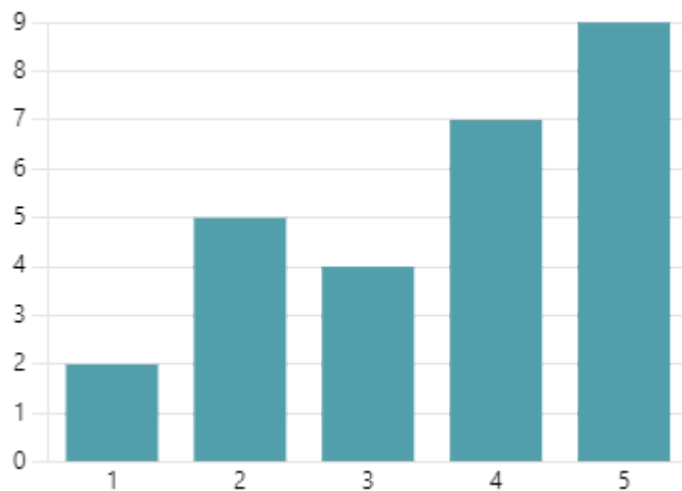
3.81
متوسط التصنيف

5. تصلني دعوة حضور الجمعية العمومية؟



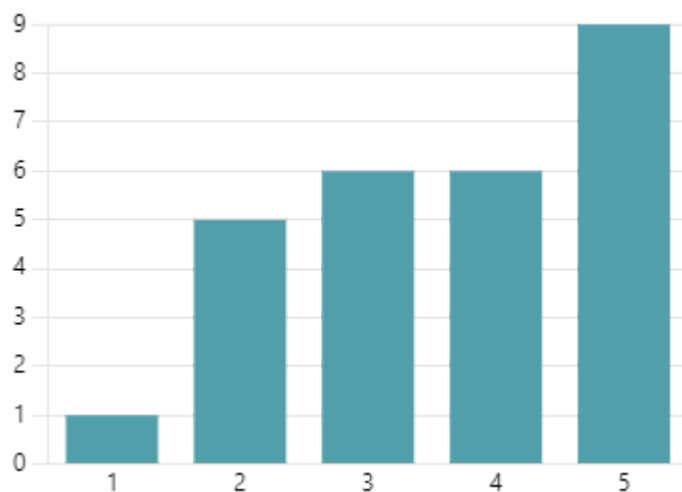
4.15
متوسط التصنيف

6. تصلني أخبار الجمعية بشكل مستمر؟



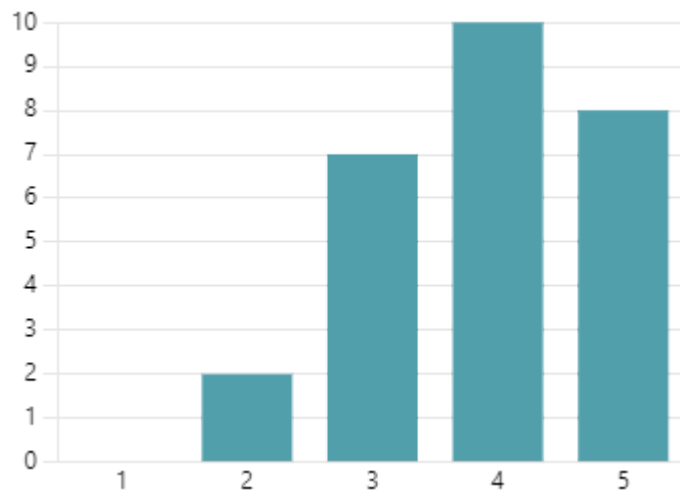
3.59
متوسط التصنيف

7. أتمكن من التواصل مع مجلس الإدارة وموظفي الجمعية بكل يسر؟



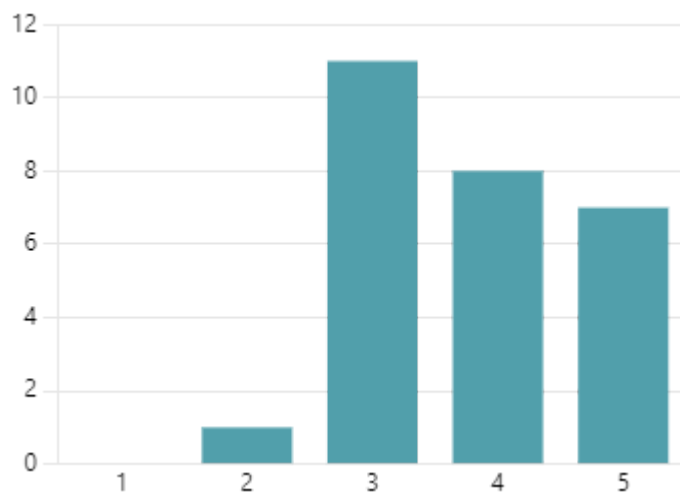
3.63
متوسط التصنيف

8. يسهل علي تقديم المقترحات والملاحظات لمسؤولي الجمعية؟



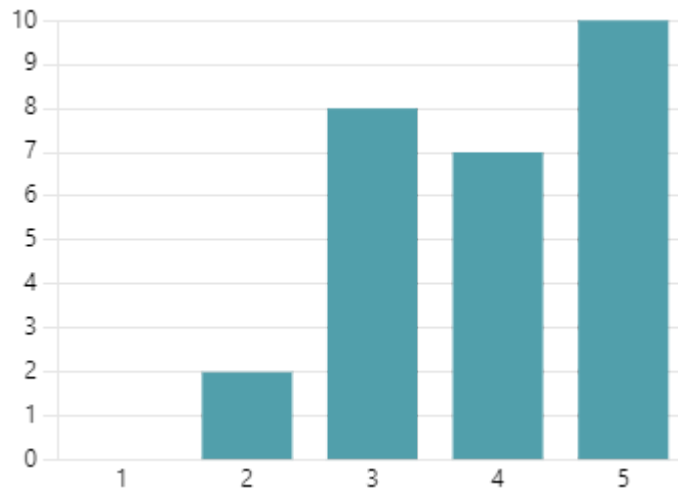
3.89
متوسط التصنيف

9. أشعر بالرضا عن أداء الجمعية بشكل عام؟



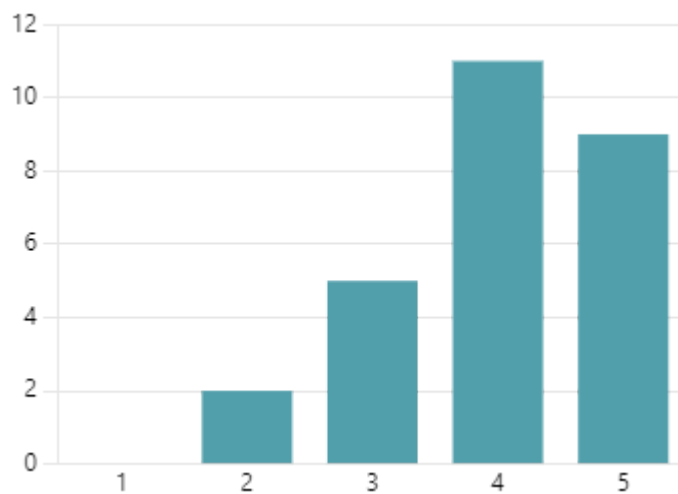
3.78
متوسط التصنيف

10. يتم اطلاعي في اجتماع مجلس الجمعية العمومية على الموازنة المالية والقرارات الجوهرية



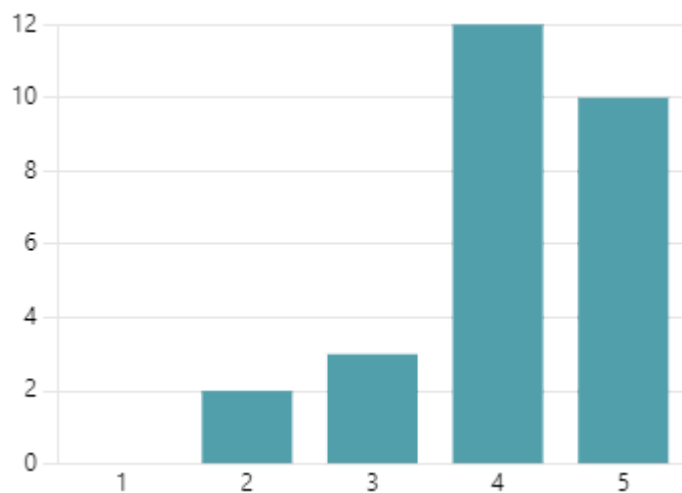
3.93
متوسط التصنيف

11. تتخذ القرارات أثناء عقد الجمعية العمومية بالتصويت



4.00
متوسط التصنيف

12. مامدى رضاءك عن ترتيب الاجتماع الاخير للجمعية العمومية



4.11
متوسط التصنيف

13. هل لديكم ملاحظات أو اقتراحات أخرى تريد اضافتها

الردود الأخيرة

0
الاستجابات



خامساً

تقرير استبيان قياس رضا

أعضاء مجلس الإدارة

تقرير استبيان قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة أولاً معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة
الجهة المختصة بالاستبيان	مجلس الإدارة
الفئة المستهدفة من الاستبيان	أعضاء مجلس الإدارة
عدد المستهدفين	11 عضو
عدد الاستجابات	11 استجابة
نسبة الاستجابة	100%
رابط الاستبيان	https://2u.pw/0QwfDd2
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
الجهة المسؤولة عن تنفيذ التوصيات والقرارات	الأمين العام

ثانياً التوصيات والاقتراحات

1. عمل ورشة عمل لاقتراح برامج ومشاريع تخدم المستفيدين.
2. تكليف الأمين العام برفع اقتراحات أعضاء مجلس الإدارة قبل كل اجتماع للمجلس.
3. تكليف إدارة الاعلام بإرسال تقرير الإنجازات شهرياً لكل أعضاء مجلس الإدارة.
4. عمل الاستبيان كل ستة شهور.

ثالثاً اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (108) وتاريخ 2024/01/07م

رابعاً تحليل نتائج الاستبيان

قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة

نشط

الحالة

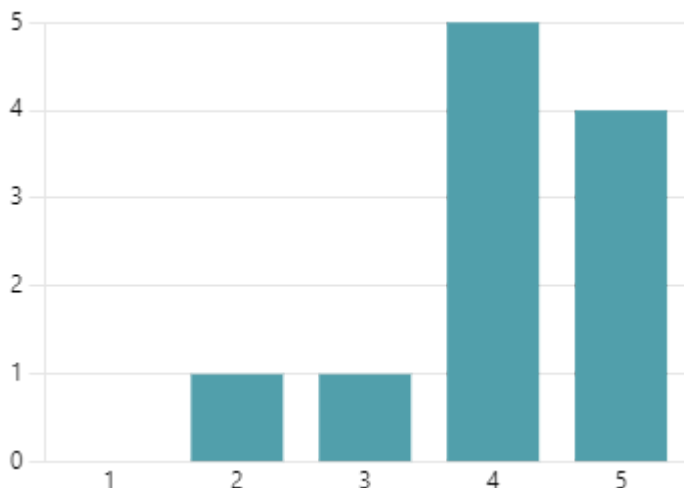
00:36

متوسط وقت الإكمال

11

الاستجابات

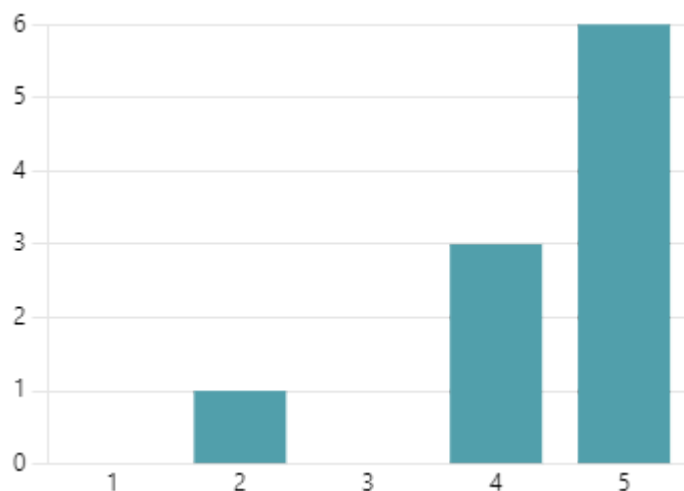
1. ما مدى رضاكم بشكل عام عن الجمعية؟



4.09

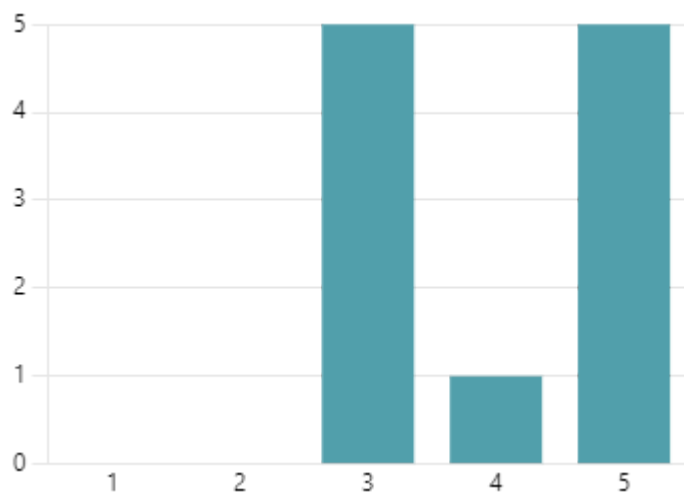
متوسط التصنيف

2. ما مدى رضاكم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية؟



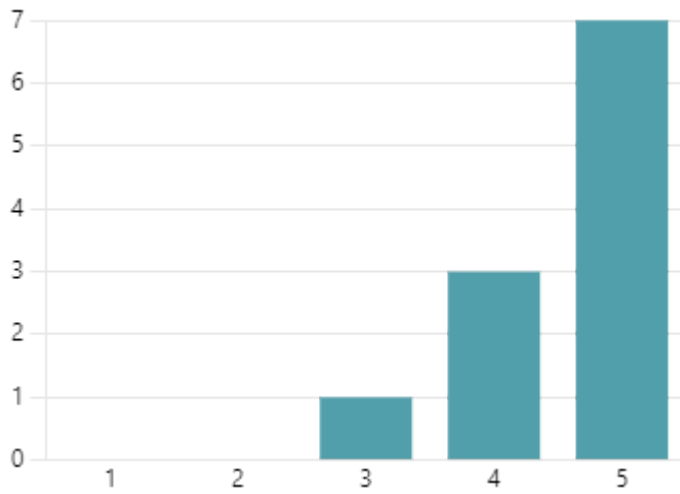
4.40
متوسط التصنيف

3. ما مدى رضاكم عن الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟



4.00
متوسط التصنيف

4. ما مدى رضاكم عن استجابة العاملين عند التواصل معهم؟



4.55
متوسط التصنيف

5. ما الطريقة المفضلة للتواصل مع الجمعية؟



6. ما مدى سهولة الوصول للمعلومات الخاصة بالجمعية؟



7. هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟



8. اقتراحاتكم وملاحظاتكم:

الردود الأخيرة

0
الاستجابات



سادساً

تقرير استبيان قياس رضا

موظفي الجمعية

تقرير استبيان قياس رضا موظفي الجمعية

أولاً معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا موظفي الجمعية
الجهة المسؤولة عن الاستبيان	إدارة الموارد البشرية والادارية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	موظفي الجمعية
عدد المستهدفين	21 عضو
عدد الاستجابات	21 استجابة
نسبة الاستجابة	100%
رابط الاستبيان	https://2u.pw/fCBgpwO
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
الجهة المسؤولة عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المدير التنفيذي – مدير الموارد البشرية

ثانياً التوصيات والاقتراحات

1. تكليف المراجع الداخلي بعمل آلية واضحة للارتقاء الوظيفي داخل الجمعية.
2. تكليف مدير الموارد البشرية بوضع خطة تدريب الموظفين على أن تكون دورتين لكل موظف في مجال تخصصه.
3. تفعيل التقييم الشهري للموظفين وتكليف مدير التنفيذي برفع نتائج التقييم لمجلس الإدارة لاتخاذ التوصيات المناسبة.

ثالثاً اعتماد التوصيات

تم مناقشة الاستبيان من قبل مجلس الإدارة بمحضر رقم (108) وتاريخ 2024/01/07م

رابعاً تحليل نتائج الاستبيان

قياس رضا موظفي الجمعية

نشط

الحالة

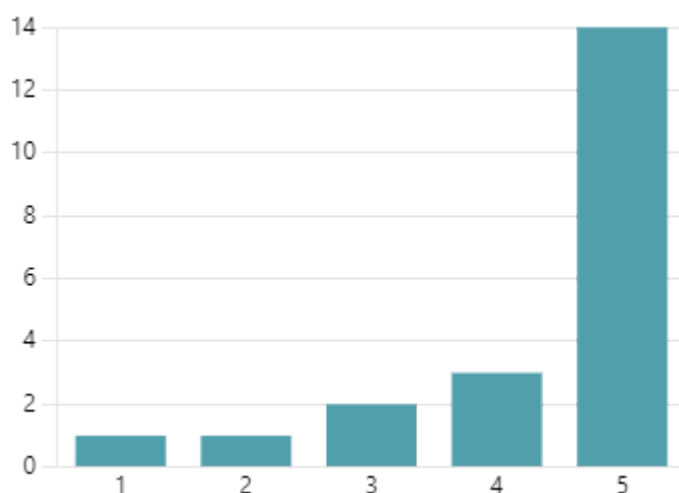
01:02

متوسط وقت الإكمال

21

الاستجابات

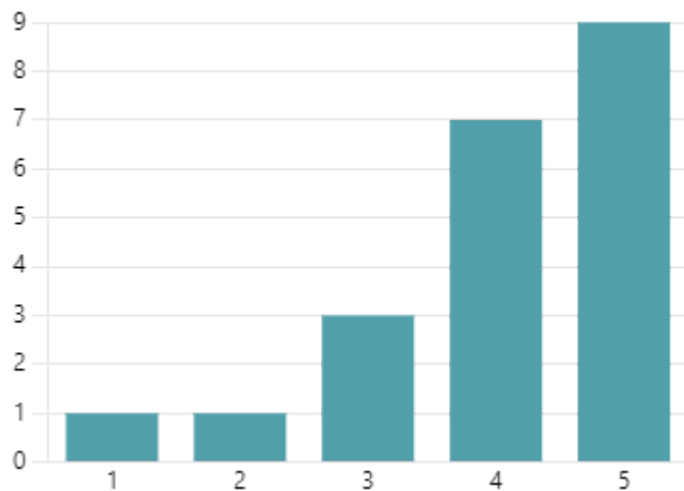
1. هل يوجد فهم واضح لأهداف الجمعية الاستراتيجية؟*



4.33

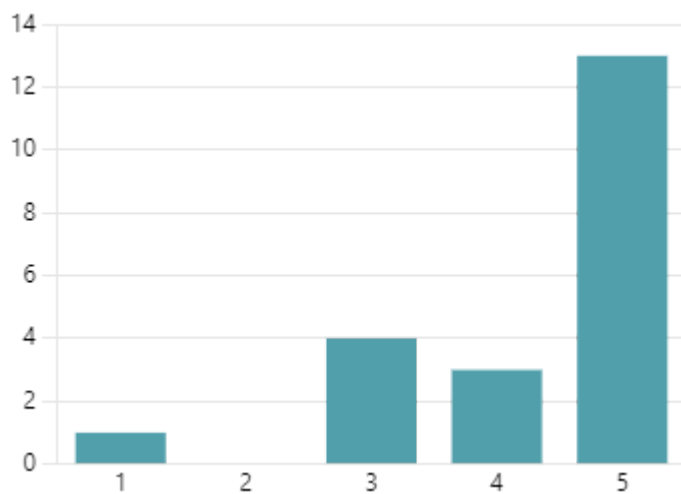
متوسط التصنيف

2. هل تؤمن بوجود فرصة للتطور والنمو الوظيفي للفرد داخل الجمعية؟*



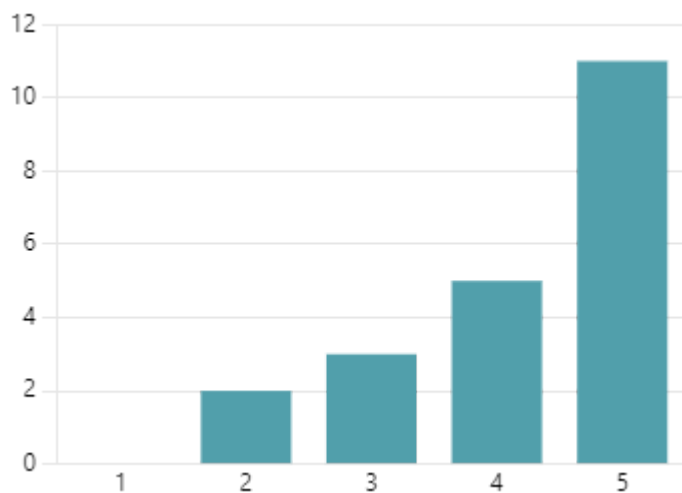
4.05
متوسط التصنيف

3. ما مدى رضاك عن وظيفتك في المجمع؟



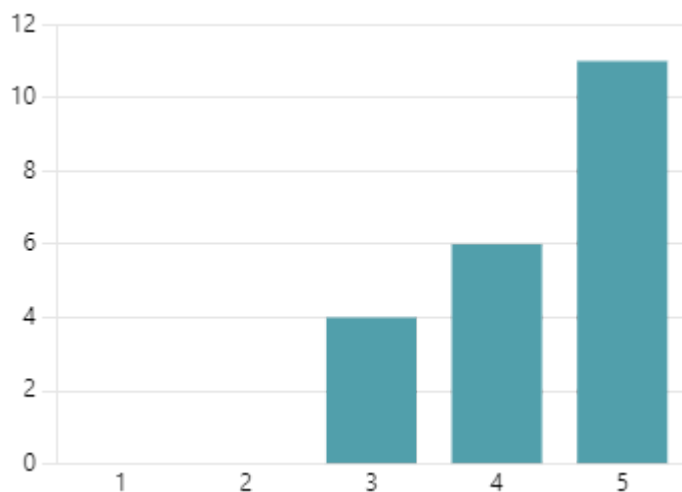
4.29
متوسط التصنيف

4. هل تكافح للحصول على المعلومات لاتخاذ قرارات أفضل في العمل؟



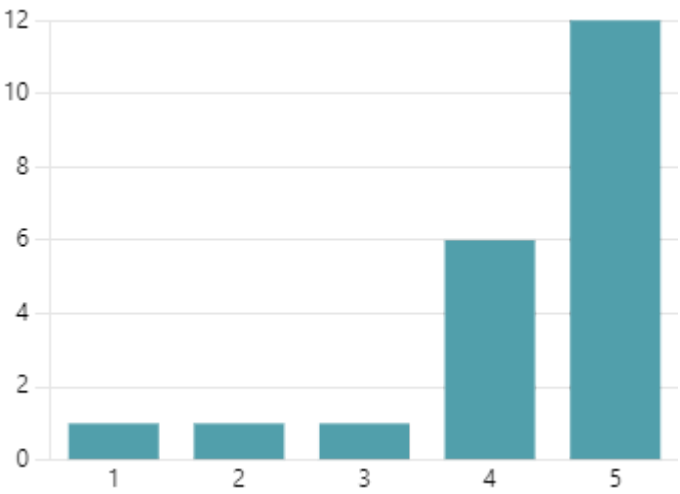
4.19
متوسط التصنيف

5. هل تعتقد أنك قد حصلت على تدريب كاف لحل المشاكل المتعلقة بالعمل؟*



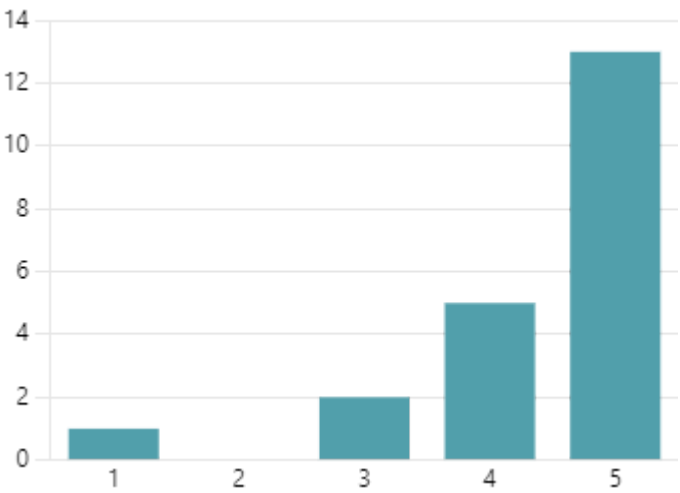
4.33
متوسط التصنيف

6. هل يشجعك مديرك ورؤسائك على بذل ما بوسعك؟*



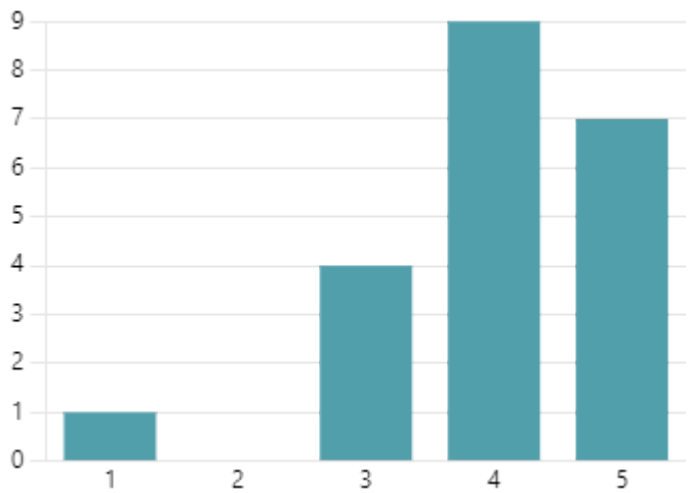
4.29
متوسط التصنيف

7. هل تتلقى ملاحظات بناءة من مديرك؟*



4.38
متوسط التصنيف

8. هل تعتقد أن بيئة العمل تساعدك على تحقيق التوازن المناسب بين حياتك العملية وحياتك الشخصية؟*



4.00
متوسط التصنيف

9. اقتراحاتكم وملاحظاتكم:

الردود الأخيرة

1
الاستجابات