



# تقرير قياس رضا ذوي المصلحة



جائزة التميز  
الرقمي



## تحليل نتائج قياس رضا ذوي المصلحة للعام ٢٠١٩ م

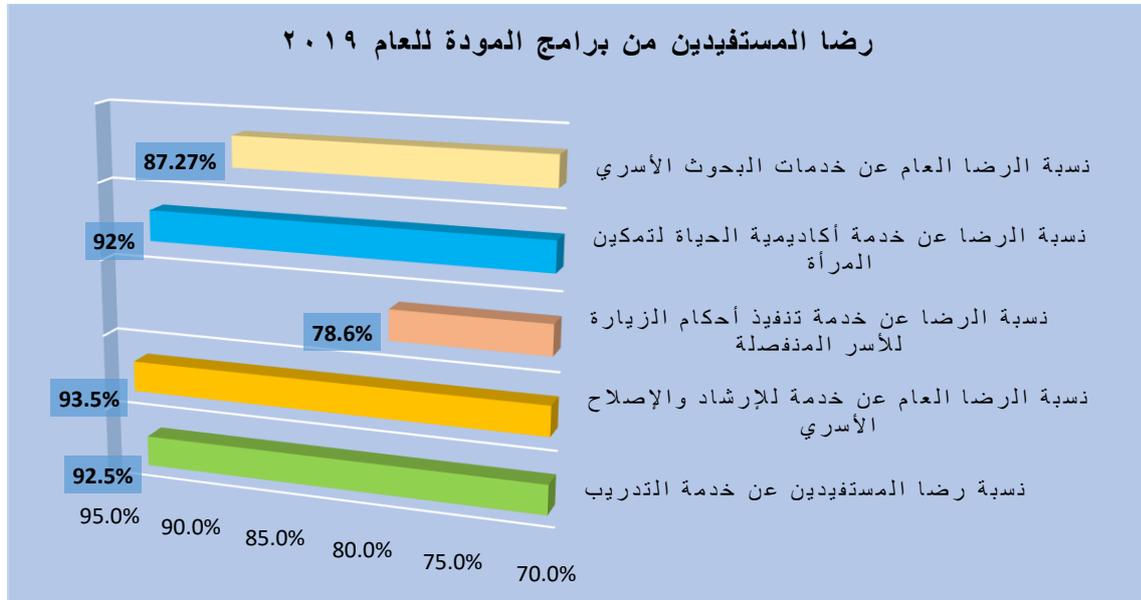
عدد العينة ٢٨٤٧

نسبة الرضا العام من الخدمات:

٨٧,٨%

نسبة الرضا عن خدمات الجمعية:

١. نسبة رضا المستفيدين عن خدمة التدريب ٩٢,٥%
٢. نسبة الرضا العام عن خدمة للإرشاد والإصلاح الأسري ٩٣,٥%
٣. نسبة الرضا عن خدمة تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة ٧٨,٦%
٤. نسبة الرضا عن خدمة أكاديمية الحياة لتمكين المرأة ٩٢%
٥. نسبة الرضا العام عن خدمات البحوث الأسري ٨٧,٢٧%



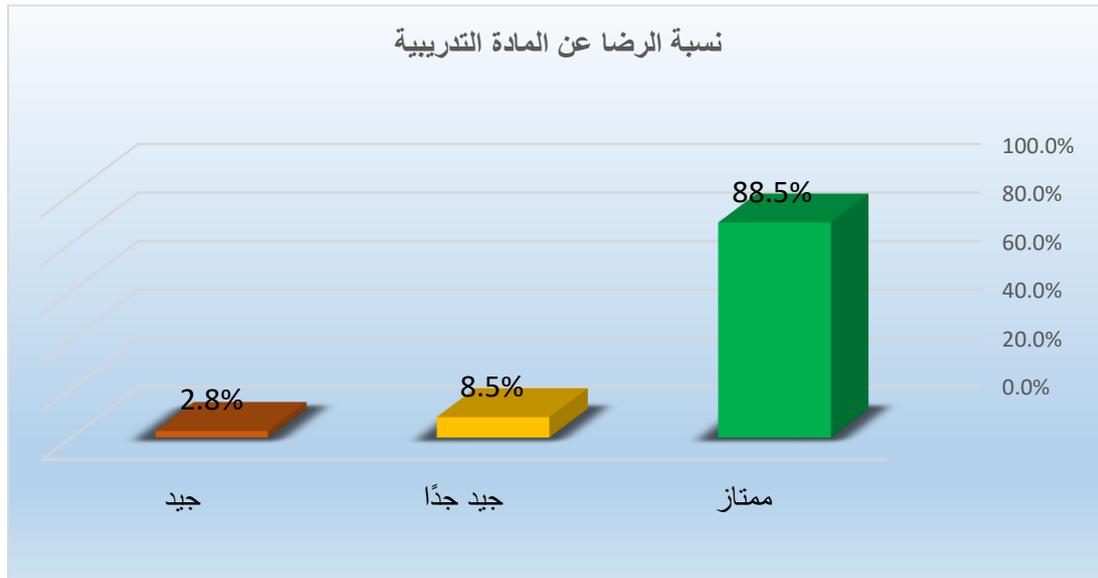
٦. نسبة رضا ذوي العلاقة بالجمعية (العاملون، أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة والمخون) ٨٣,٣%

أولاً: قياس رضا المستفيدين بأداة الاستبيان الورقي:

مؤشرات نتائج الرضا من خدمة التعليم والتدريب:

(١) نتائج تقييم المادة التدريبية لمجموع (٢٠٠) استبيان ورقي:

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد
نسبة الرضا عن المادة التدريبية	٨٨,٥%	٨,٥%	٢,٨%



يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن المادة التدريبية أعلاه أن التقدير (ممتاز) حصل على نسبة ٨٨,٥% والتقدير (جيد جداً) حصل على نسبة ٨,٥% والتقدير (جيد) حصل أيضاً على نسبة ٢,٨% وللحصول على نسبة الرضا العام عن المادة التدريبية تم جمع تقدير (جيد جداً) مع (جيد) وقسمة الناتج على (٢)، ثم جمع الناتج مع التقدير (ممتاز). **نسبة الرضا العام من المادة التدريبية (٩٤,١٥%)**

(٢) نتائج تقييم أداء المدرب لمجموع (٢٠٠) استبيان ورقي:

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد
نسبة الرضا عن أداء المدرب	٨٧%	٩,٧%	٣,١%



## تحليل نتائج قياس رأي المستفيدين - ٢٠١٩ م

يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا أداء المدرب أعلاه أن التقدير (ممتاز) حصل على نسبة ٨٧% والتقدير (جيد جداً) حصل على نسبة ٩,٧%، والتقدير (جيد) حصل على نسبة ٣,١%، وللحصول على نسبة الرضا العام عن أداء المدرب تم جمع تقدير (جيد جداً) مع (جيد) وقسمة الناتج على (٢)، ثم جمع الناتج مع التقدير (ممتاز).

### نسبة الرضا العام من المدرب (٩٣,٤%)

٣) رضا المتدرب عن البيئة التدريبية لمجموع (٢٠٠) استبيان ورقي:

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد
نسبة الرضا عن البيئة التدريبية	80.3%	١٣,٤%	٦,٣%



يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن البيئة التدريبية أعلاه أن التقدير (ممتاز) حصل على نسبة ٨٠,٣%، والتقدير (جيد جداً) حصل على نسبة ١٣,٤%، والتقدير (جيد) حصل على نسبة ٦,٣%، وللحصول على نسبة الرضا العام عن البيئة التدريبية تم جمع تقدير (جيد جداً) مع (جيد) وقسمة الناتج على (٢)، ثم جمع الناتج مع التقدير (ممتاز).

٤) رضا المتدرب عن جودة خدمة التدريب لمجموع (٢٠٠) استبيان ورقي:

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد
نسبة الرضا عن جودة خدمة التدريب	٨٥,٣%	١١%	٣,٦%



## تحليل نتائج قياس رأي المستفيدين - ٢٠١٩م

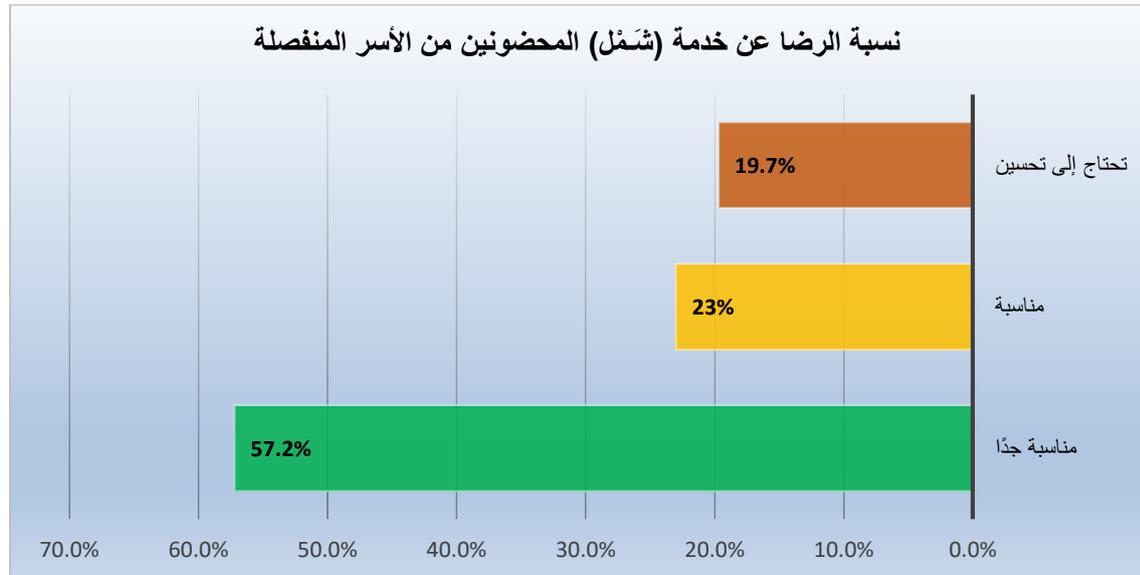
يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن جودة التدريب أعلاه أن التقدير (ممتاز) حصل على نسبة ٨٥,٣% والتقدير (جيد جدًا) حصل على نسبة ١١%، والتقدير (جيد) حصل على نسبة ٣,٦%، وللحصول على نسبة الرضا العام عن جودة التدريب تم جمع تقدير (جيد جدًا) مع (جيد) وقسمة الناتج على (٢)، ثم جمع الناتج مع التقدير (ممتاز). **نسبة الرضا العام من البيئة التدريبية (٩٢,٦%)**

**إذن نسبة رضا المستفيدين من خدمة التدريب تبلغ ٩٢,٥%**

ثانيًا: قياس رضا المستفيدين بأداة المقابلة الشخصية:

مؤشرات نتائج الرضا عن خدمة (شَمَل) المحضونين من الأسر المنفصلة، العدد (٦٤):

الموضوع	مناسبة جدًا	مناسبة	تحتاج إلى تحسين
نسبة الرضا عن خدمة (شَمَل) المحضونين من الأسر المنفصلة	٥٧,٢%	٢٣%	١٩,٧%



يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة أعلاه أن التقدير (مناسبة جدًا) حصل على نسبة ٥٧,٢%، والتقدير (مناسبة) حصل على نسبة ٢٣%، والتقدير (تحتاج إلى تحسين) حصل على نسبة ١٩,٧%، وللحصول على نسبة الرضا العام عن هذه الخدمة تم جمع تقدير (مناسبة) مع (تحتاج إلى تحسين) وقسمة الناتج على (٢)، ثم جمع الناتج مع التقدير (مناسبة جدًا).

**إذن نسبة الرضا العام من تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة (٧٨,٦%)**

ثالثاً: قياس رضا المستفيدين بأداة الاتصال الهاتفي:

(١) مؤشرات نتائج الرضا من خدمة الإرشاد والإصلاح الأسري، العدد (٢٢٥١):

الإرشاد الهاتفي				
التقييم	عالية	متوسطة	غير مرضية	المجموع
النسبة	96%	4%	0%	100%

الإرشاد بالمقابلة				
التقييم	عالية	متوسطة	غير مرضية	المجموع
النسبة	87,5%	10.5%	2%	100%

الإرشاد الإلكتروني				
التقييم	عالية	متوسطة	غير مرضية	المجموع
النسبة	87,75%	11%	1	100%

الإصلاح بمحكمة الأحوال الشخصية				
التقييم	عالية	متوسطة	غير مرضية	المجموع
النسبة	87,25%	12.75%	0%	100%

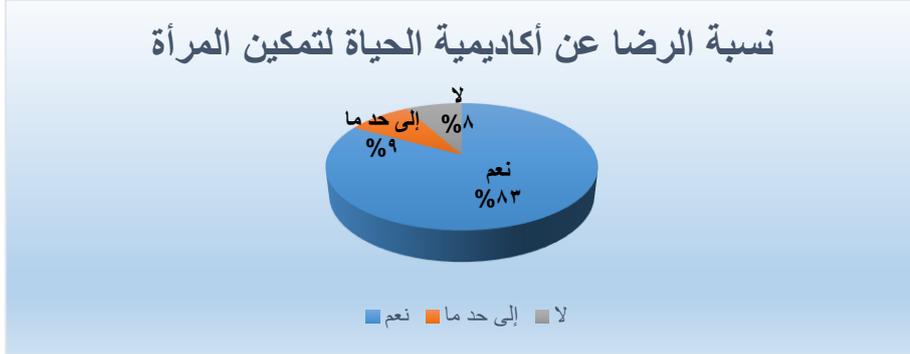
الإصلاح بالمحكمة الجزائية				
التقييم	عالية	متوسطة	غير مرضية	المجموع
النسبة	76%	21.75%	2.25%	100%

يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن خدمة "جُنَّة" للإرشاد والإصلاح الأسري أعلاه أن متوسط التقدير بـ(عالية) حصل على نسبة 87%، ومتوسط التقدير بـ(متوسطة) حصل على نسبة 12%، ومتوسط التقدير بـ(غير مرضية) حصل على نسبة 1%، وللحصول على نسبة الرضا العام عن هذه الخدمة تم قسمة تقدير مجموع (متوسطة) و(غير مرضية) على (٢) وجمع الناتج مع متوسط التقدير بـ(عالية).

إذن نسبة الرضا العام عن خدمة الإرشاد والإصلاح الأسري (93,5%)

## ٢) مؤشرات نتائج الرضا عن أكاديمية الحياة لتمكين المرأة، العدد (١٩٣):

النسبة	العدد	النتيجة
83%	161	نعم
9%	16	إلى حد ما
8%	16	لا
<b>100%</b>	<b>193</b>	<b>المجموع</b>



يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن أكاديمية الحياة لتمكين المرأة أعلاه أن الإجابة بـ(نعم) حصلت على نسبة 83% والإجابة بـ(إلى حد ما) حصلت على نسبة 9%، بينما الإجابة بـ(لا) حصلت على نسبة 8%، وللحصول على نسبة الرضا العام عن هذه الخدمة تم جمع نسبة الإجابة بـ(نعم) مع الإجابة بـ(إلى حد ما) وبالتالي فإن نسبة الرضا هنا بلغت (92%).

إذن نسبة الرضا العام عن أكاديمية الحياة لتمكين المرأة (92%)

## ٣) مؤشرات نتائج الرضا عن مركز البحوث والدراسات الأسرية، العدد (٤٦):

اختر الرقم المناسب حيث يمثل الرقم (٠) المستوى الأدنى ويمثل الرقم (٥) المستوى الأعلى

م	الموضوع	٥	٤	٣	٢	١	٠
	نسبة الرضا	75%	15,27	9,27%	0%	0%	0%

$$\text{تم جمع } 75\% + (9,27\% + 15,27\%) \div 2 = 87,27\%$$

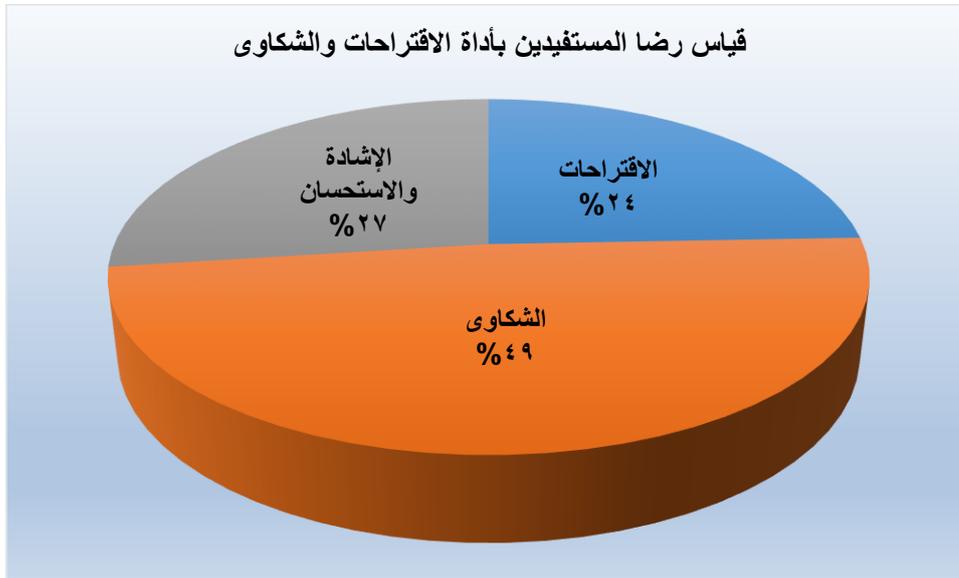
إذن نسبة الرضا العام عن خدمات البحوث (87,27%)

#### رابعاً: قياس رضا المستفيدين بأداة الاقتراحات والشكاوى، العدد (٧٠):

تتلخص الاقتراحات والشكاوى في هذه الفترة حول ثلاث عناصر ما هي:

(أ) الاقتراحات. (ج) الشكاوى. (د) الإشادة والاستحسان.

م	الموضوع	العدد	النسبة
1	الاقتراحات	17	٢٤%
2	الشكاوى	32	٤٩%
3	الإشادة والاستحسان	21	٢٧%
	المجموع	٧٠	100%



#### أهم ما ورد في أداة الاقتراحات والشكاوى:

(أ) الاقتراحات:

١. لماذا لا تعملوا دبلوم أو دورات مكثفة لخريجين علم الاجتماع حتى يتسنى لهم الوظائف في المدارس عند التعيين تكون شهادة في جدارة ويكونون في المكان الصح طبعاً بعد التأكد من إمكانياتهم.
٢. أقترح يوضع خيار للرد على الاستشارة أن تكون أما مستشار أو مستشارة وشكراً.. مثلي أنا الان أريد أن ترد علي مستشارة لأن الموضوع بخصوص الزوجة وغالباً ما يفهم الإناث سوى الإناث.
٣. تغيير موعد دورة إعداد مدرب أسري من رمضان إلى وقت آخر حيث وقتها غير مناسب.
٤. أشكر جهودكم في الإصلاح والتنمية المجتمع أريد أن أنوه عن الدورات فضلاً لو تتسجل وتنزل في الموقع ليستفيد منها البعيد وتكون أيضاً مرجع لمن حضر وشكراً.
٥. نقترح لكم إقامة دورات في تعديل السلوك لدى أطفال طيف التوحد وتنمية المهارات.

٦. هل يمكن إضافة تعليم لغة الإشارة في المعاهد النسائية بحى الوزيرية بالمجان؟
٧. وضع خيار ارسال الشهادات على البريد الإلكتروني.
٨. مواقع التواصل الاجتماعي في التسجيل أسهل جدا منكم بمجرد ربطها بالبريد أو الفيس بوك أو غيرهم لتعطي كامل بياناتك وغيرها أرجو تسهيل طريقة التسجيل مشكورين نقطة ثانية يا ريت لو يكون في متاح الشات المباشر للاستشارات الأسرية مشكورين.
٩. أتمنى تدريب أفرادكم على المعاملة الحسنة.
١٠. أتمنى أن يُعطى قسم الرجال دورات مناسبة أسوة بالنساء التي يشهدنها قسمها تطور ملحوظ في الدورات من ناحية التنوع شكرا لكم.
١١. عقد دورة بعنوان كيف تتعامل الأسرة مع مدمن المخدرات.
١٢. عقد دورة بعنوان ما هي أسباب انحراف الشباب لتعاطي المخدرات وأسباب الوقاية والعلاج منها.
١٣. عقد دورة بعنوان كيف تتعامل الأسرة مع المريض النفسي.
١٤. أتمنى أن يكون هناك رقم للشكاوى والاقتراحات يوضع بفرع الطائف ليسهل للأشخاص التواصل معكم وايضا لأجل ألا يأخذ من هو بمكان المسؤولية منحى غير الذي يرجى منه.
١٥. مواقع التواصل الاجتماعي في التسجيل أسهل جدا منكم مجرد ربطها بالبريد او الفيس بوك او غيرهم لتعطي كامل بياناتك وغيرها ارجو تسهيل طريقة التسجيل مشكورين نقطة ثانية يا ريت لو يكون في متاح الشات المباشر للاستشارات الاسرية مشكورين.
١٦. هل بإمكان الجمعية تفرع خدماتها في فحص ما قبل الزوج.
١٧. الرجاء من المسؤولين زيارة الجمعية يوم الجمعة والنظر في التكسد والزحمة أرجو النظر في حال الأسرة.

#### (ب) الشكاوى:

١. لم يتم توضيح المدة التقريبية المتوقعة لإنهاء الاستشارة.
٢. تم السؤال عن طريق تويتر ولم يتم التجاوب.
٣. أرسلت الجمعية خطاب غير صحيح للقاضي تسبب في حرمانى من رؤية أبنائى، أتمنى أن لا أضطر إلى تقديم شكوى لولي العهد ووزير الشؤون الاجتماعية وهيئة مكافحة الفساد لأن دور الجمعية إصلاحي وليس إحياء فتنه؟
٤. لو سمحتوا أنا بحثت في موقع دورات جمعية المودة ولقيت اقرب وقت لدوره اختيار شريك الحياه شهر نوفمبر ٢٠١٩ يعني بعد ٨ شهور من اليوم. فأتمنى أنكم تعيدوا الدورة وتسوها في أقرب وقت ممكن.
٥. ازدحام الرجال والنساء من غير خصوصيه أو حاجز أو قسم خاص لكلا الطرفين مما يسبب الإحراج

- والاختلاط والأصوات.
٦. عندما أردت استلام أبنائي سجلني طليقي لم أحضر أمام عيني وعندما شاهدني قصدا وبعد أن سلمت على أبنائي ذلك لأن الموظف واحد ومشغول مع الآخرين ومزدحم حيث إنني انادي عليه لا تدعه يمشي ولكن للأسف أخذ أبنائي ومشي ثم بعد ذلك أخذ الموظف ماجد جواله وقام بالاتصال عليه عندما علم بما جرى ولكنه لم يجب على الإتصال!!!! ما هذا أرجوكم؟
٧. أرسلت طلب استشارة عن طريق الخدمات الإلكترونية ولي تقريبا أكثر من أسبوعين وهي قيد الانتظار والمشكلة لدي لا تحتمل الانتظار وأريد أن أستأنس برأيكم.
٨. موظفيكم يردون على الموجودين بأخلاق جداً سيئة وكأنه مجبور على العمل، خدمة ومعاملة جداً سيئة.
٩. نأمل الاهتمام بنظافة ملاحق الخدمات (دورات المياه) فهي جداً سيئة، ملاحظتي من منظور التميز وليس النقص.
١٠. عفواً على مدار يومين احاول حجز موعد مع مرشد اسري دون جدوى ارجوكم وضعي جداً صعب ولدي طفل لديه شلل دماغي ويتعرض لتشنجات مستمرة واحاول ايجاد طريقة للتفاهم حول وضعه مع والدته التي ترفض وكل الحلول الأخرى تأخذ وقت واجراءات تصعب وضعه الصحي كثيراً .. ارجوكم ان كان بالإمكان مساعدتي.
١١. قام أحد موظفي جمعيتكم باستقبال طليقتي وإحدى بناتي فقط وتسجيل حضور جميع أبنائي الخمسة وهم لم يحضروا للجمعية جدة بيوم الخميس ٢١ شوال ولم يأخذ بعمل الأمانة اللي يحملها موظفينكم أرجو النزاهة من موظفيكم.
١٢. موضوع خطابات سير الزيارة والملاحظات عند طلب خطاب منها يتأخر في الإصدار من أسبوعين وأكثر لماذا كل هذا الوقت؟ الرجاء حل هذي الإشكالية.
١٣. الرجاء من المسؤولين زيارة الجمعية يوم الجمعة والنظر في التكديس والزحمة أرجو النظر في حال الأسرة.
١٤. الاربعة الفانت كان لديكم دورة بمكة نادي الحي بالعوالي التربية الوالدية للمدرسة امل القرني لم تعقد لان اقل عدد حضور ١٥ وتم حضور ١١ امرأة هل هذا يعقل!!!؟
١٥. الاتصال محد يرد عليه اذا بغيت أحد ينسق بيني وبين ام الاطفال ما احصل احد يتجاوب الموجودين في الاستقبال تعاملهم غير جيد اخر مره جيت استلم الاطفال كان التعامل غير مقبول والا يتفهموا موقفك ابد ولا فيه مختص موجود في الموقع يحل بعض المشاكل الحاصلة.
١٦. الشيخ الذي يعمل بفرع الجمعية بمدينة الطائف تعامله سيئ جداً جداً، اتنى ان يعلم من قبلكم

- ان الهيبة ليست بالوجه العبوس والتعامل السيئ.
١٧. الهدف الأساسي من وجود جمعية المودة هو التنسيق بين الأبوين سواء لزيارة الأبناء او الإرشاد، وبكل أسف فشلت مودة في التنسيق بيني كأب مع حاضنة إبني للزيارة علما بأنه تم التقدم بطلب الزيارة قبل أيام من موعد الزيارة وحضوري من مدينة الدمام إلى جدة لهذا الغرض وتحمل تكاليف وأعباء السفر والسكن دون جدوى، علما بأنه تم التواصل عدة مرات مع الجمعية في كل يوم قبل القدوم للزيارة دون إجابة من خلال الرقم الموحد المنتهي ب٢٦ ومن خلال رقم الواتس اب المنتهي ب٨٨٨.
١٨. لا يوجد رد على الهاتف.
١٩. انتظار مدة ساعة او أكثر فقط للحصول على خطاب.
٢٠. لم يتم توضيح المدة التقريبية المتوقعة لإنهاء الاستشارة. تم السؤال عن طريق تويتر ولم يتم التجاوب.
٢١. أرسلت طلب استشارة عن طريق الخدمات الإلكترونية ولي تقريبا أكثر من أسبوعين وهي قيد الانتظار والمشكلة لدي لا تحتل الانتظار وأريد أن أستأنس برأيكم.
٢٢. اتمني بتدريب افرادكم ع المعاملة الحسنة. موظفيكم يردون ع الموجودين بأخلاق جداً سيئة وكأنه مجبور ع العمل خدمة و معامله جداً سيئة.
٢٣. لا يوجد رد على الهاتف.
٢٤. السلام عليكم . يوم الاثنين الموافق ٥-٤-١٤٤١ وصلني اتصال من قاضي التنفيذ أحمد القثامي ويقول ان وصلهم تقرير من جمعية مودة بأني غير متعاونة. كيف صدر تقرير بأني غير متعاونة وجلسات الصلح لم تبدأ. كانت الجلسات تبدأ يوم الخميس لكن اعتذرت بسبب ظروف مرضية. وتفاجأت بالاتصال رغم اننا لم نبدأ بشيء رغم ملاحظة الاب في جلسات الصلح وعدم حضوره لها ف الموعدين السابقين التي كانت بتاريخ يوم ١٧ و ٢٤-٣-١٤٤١.
٢٥. تعرضت في مركز شمل بالطائف لسوء تعامل من الموظف وعدم دراية منه بضوابط تنفيذ أحكام الزيارة وتأخير في تنفيذ أمر الزيارة.
٢٦. لا يوجد لديهم نظام متكامل أو إجراء واضح يمشون عليه كل شخص يحاول الهروب من الإجابة عن استفساراتك بطريقه أو بأخرى ويوجد تحيز كبير للرجل وكأنني متهمه بقضية ما.
٢٧. حاولت التوصل إلى مختصين نفسيين أو قانونيين لمروري بأزمة سيئة انا واطفالي واطفالي يضيعون ولم استطع التوصل لكم لإرشادي او مساعدتي أرجو إغلاق هذي الجمعيه الغير مفيدة الا بالتحويلات الهاتفية للأسف الوصول لكم صعب جدا جدا.
٢٨. طلب التوظيف يطلب بيانات ما لها أي داعي صراحة مما يعقد من وصول الكوادر المميزة هناك

حد معقول لبيانات المرشحين أرجو تحسين آلية استقطاب الكوادر واذا احتجنتوا متخصص يمكنكم التواصل معي وشكرا.

٢٩. لي سنتين اريد التسجيل في الجمعية ورافضين والسبب لان لي طفلين فقط لو اكثر كان سجلت وبوظيفة لم يهتموا اذا تغطي الاحتياجات اولا وخدمه الرد على المكالمات الموظفة لا بد ان تكون لبقه اكثر.

٣٠. حضرت دورة تأهيل المقبلين على الزواج بتاريخ ٢٠١٩/١٠/٢١ وحتى الان لم استلم شهادتي أرجو التواصل على الإيميل أو الجوال.

٣١. لدي شكوى بخصوص احد الموظفين العاملين لدى مركز شمل :١- قام برفع صوته علي وعلى ابنتي وعندي طلي منه خفض صوته تجاهل ذلك.٢- لم تكن لدي جلسات تهيئة معه وتم التدخل منه بدون أي موعد او خبر مسبق لدي.٣- أسلوبه مع الأطفال كان سيء وغير مهني.٤- ومن دون أي جلسات تهيئة طلب من الموظف المسؤول عن الحالة بكتابة خطاب بأي غير متعاونة رغم انه ليس المسؤول عن متابعة الحالة ولم يكن مطلع عليها. فكيف يتم اتهامي بذلك من غير اي جلسات وكيف يحق للموظف التعامل معي ومع ابنتي بهذه الطريقة الغير مهنية.

٣٢. دائما معظم اللي بيردوا ع الهاتف بيصرفوا كثير بشكل واضح واخر مكالمه قال لي السيستم عطلان ويماطلوا بالمواعيد وتلاقي الخط اتحول على الريسبشن ويرجع الريسبشن يحول على الكول سنتر وبالآخر يتقفل الخط بكلمة نشوف ونرد لك.

### ج) الإشادة والاستحسان:

١. أحب أن أشكر جميع منسوبي الجمعية المميزه والمتألقة على جميع ما يقدمونه من ابداع وتنوع وتفرد بالمنافع لجميع المضافين لديهم .. أتمنى لهم مستقبل بارع ومزهر على جميع مجهوداتهم الجبارة لما يعود بالمنعة للمجتمع ممتنه لكل من يعمل في الصرح الجميل جمعية المودة..

٢. ممتازين وربي يوفقكم.

٣. أشكر الأستاذة سارة التي ردت على اتصالي واستفساراتي بإسهاب وتوضيح من دون ملل رغم كثرة أسئلتني، نموذج مشرف وتعطي انطباع رائع عن بيئة العمل لديكم في المودة.

٤. أشكر جمعية المودة وكل العاملين عليها من مدير وموظفين وخاصة الأستاذ صالح القرني على ما قدموه لنا من نصح وإرشاد للتعامل الأسري وحيث كان له نفع كبير في حياتنا الزوجية.

٥. أشكر الاستاذة سارة التي ردت على اتصالي واستفساراتي بإسهاب وتوضيح من دون ملل رغم كثرة أسئلتني نموذج مشرف وتعطي انطباع رائع عن بيئة العمل لديكم في المودة شكراً لكم.

٦. أشكر جمعية المودة وكل العاملين فيها من مدير وموظفين وخاصة الأستاذ صالح القرني على ما قدموه

لنا من نصح وإرشاد للتعامل الأسري وحيث كان له نفع كبير في حياتنا الزوجية وأسأل الله سبحانه له ولكم التوفيق والاجر والثواب وأكرر شكري وتقديري وأسأل الله ان يحفظكم ويجزاكم عنا كل خير .

٧. المستشار ٤ جزاه الله عني خير الجزاء كان بعد الله سببا في تحسن حالتي.
٨. ممتازين وبالتوفيق وإلى الامام دائما.
٩. جهود تذكركم فتشكر نشكر المودة على ما تقدمه خدمة للمجتمع جزاكم الله خيرا وأعانكم ووفقكم وسددكم.
١٠. أتقدم بالشكر والتقدير لكم وجميع العاملين بالجمعية على ما تقدمونه من جهود في الجمعية ونسأل الله أن تكون في ميزان حسناتكم.
١١. شكرا على تقديم النصيحة والمشورة.
١٢. البرنامج اكثر من رائع بس باقي نعرف نتائج البرنامج وشكرا.
١٣. وفق الله الجميع مما تقدموه لصالح المجتمع وإفادته بشكل جميل.
١٤. أحب ان أشكر جميع منسوبي الجمعية المميزة والمتألقة على جميع ما يقدمونه من ابداع وتنوع وتفرد بالمنافع لجميع المضافين لديهم .. اتنى لهم مستقبل بارع ومزدهر على جميع مجهوداتهم الجبارة لما يعود بالمنفعة للمجتمع ممتنه لكل من يعمل في الصرح الجميل جميعه مودة.
١٥. ليش مو حاطين في الخيارات ممتاز وترى قليل عليكم ما اتوقعت اصلاً اني لمن احط استشاره حترودو وكمان نبهتوني برسالة نصيه ان تم الرد على استشاراتي ♥ ممتازين وربى يوفقكم.
١٦. اشكر الاستاذة سارة التي ردت على اتصالي واستفساراتي بإسهاب وتوضيح من دون ملل رغم كثرة أسئلتني نموذج مشرف وتعطي انطباع رائع عن بيئة العمل لديكم في مودة.
١٧. أشكر جمعية المودة وكل العاملين عليها من مدير وموظفين وخاصه الاستاذ صالح القرني على ما قدموه لنا من نصح وإرشاد للتعامل الاسري وحيث كان له نفع كبير في حياتنا الزوجية.
١٨. خدمات متميزة جدا.
١٩. المستشار ٤ جزاه الله عني خير الجزاء كان بعد الله سببا في تحسن حالتي.
٢٠. ممتازين وبالتوفيق وإلى الأمام دائما.
٢١. نشكر القائمين على هذا الجهود الرائع جميعها خدمات مجانية لكن في أعلى مستويات الاستشارة والمكان والدورات جزاكم الله كل خير حقيقي أنصح الكل يتجه لهذا المكان.

خامسًا: قياس رضا ذوي العلاقة بالجمعية:

م	الموضوع	النسبة
1	العاملون بالجمعية	٧٩%
2	أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة	٨٥%
3	المانحون	٨٦%
المجموع		100%

يلاحظ أن نسبة رضا العاملون بالجمعية ٧٩%، ونسبة رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة، ٨٥%، ونسبة رضا المانحين ٨٦%، وبالتالي فإن معدل نسبة رضا ذوي العلاقة هي مجموع النسب الثلاثة ÷ ٣ = ٨٣,٣%

إذن نسبة الرضا العام لدى ذوي العلاقة (٨٣,٣%)

# المودة

almawaddah

جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development



9 2 0 0 0 1 4 2 6  
www.almawaddah.org.sa

     @almawaddah\_j |  info@almawaddah.org.sa