

# تقدير قياس رضا أصحاب العلاقة



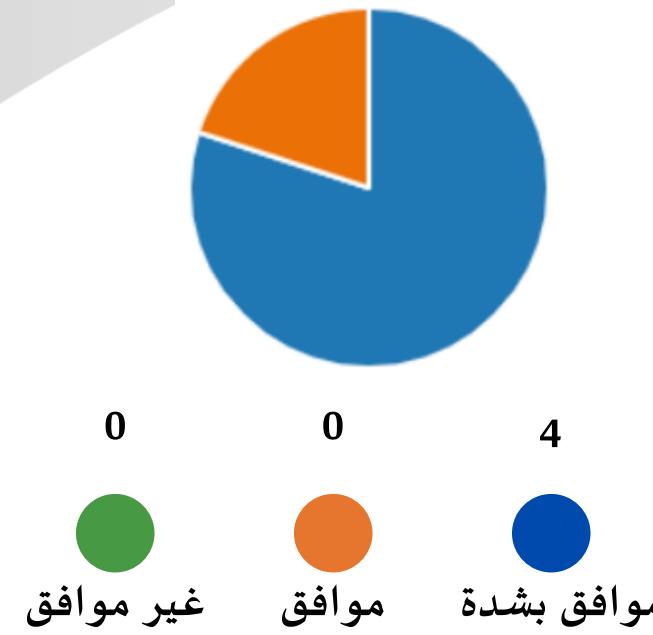
قياس  
رضا شركاء الجمعية

نشط  
الحالة

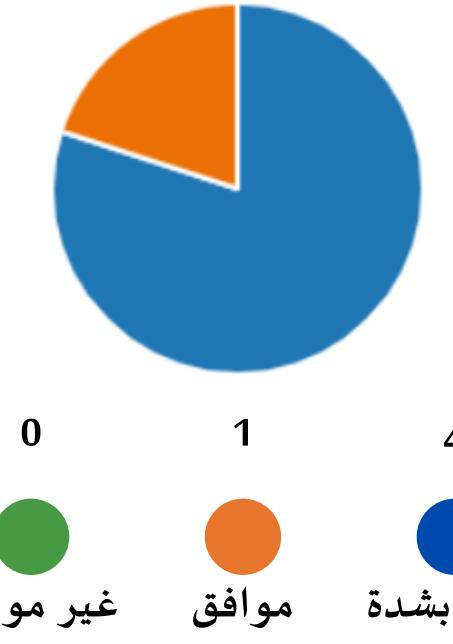
02:40  
متوسط وقت الإكمال

5  
الاستجابات

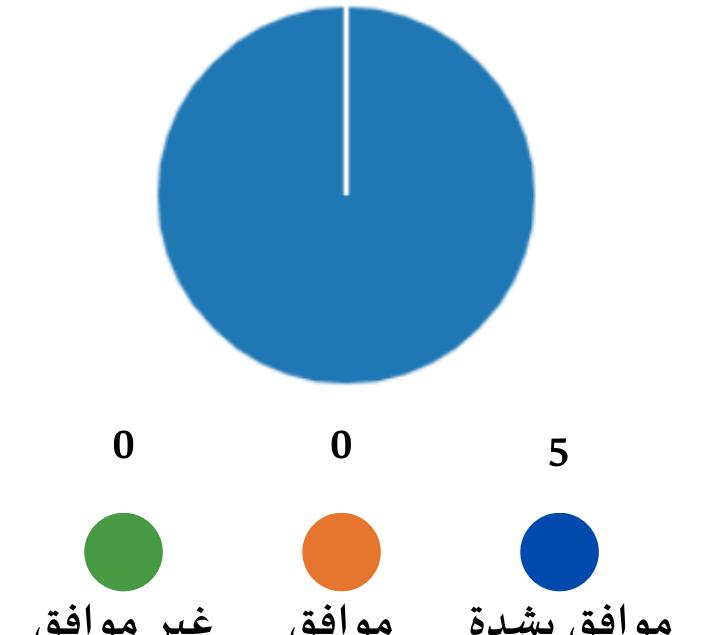
## النتائج



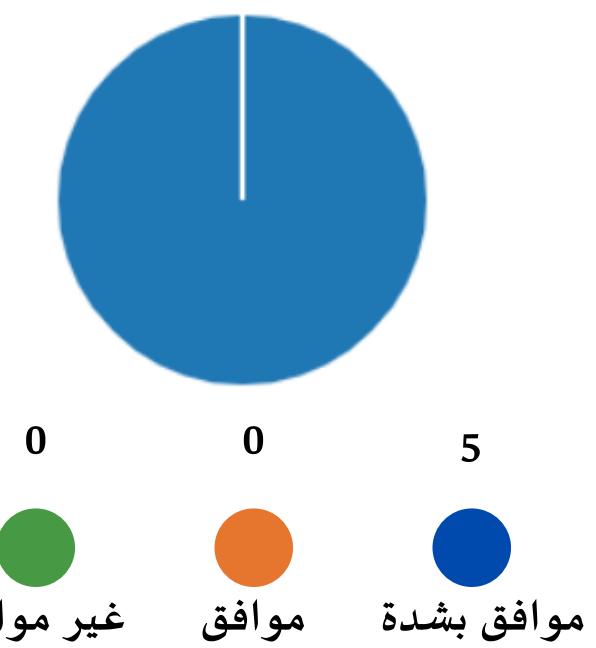
يتحلى موظفو الجمعية بالمهنية والاحترافية بالإجابة على استفساراتكم



يتخلّى موظفو الجمعية بحسن التعامل والمرونة



بشكل عام، أنا راض عن تعاملي مع الجمعية



تقوم الجمعية بصرف دعمكم بوجه صحيح

يتخلّى موظفو الجمعية بالشفافية في التعامل

شاكرا ومقدر تعاونكم  
**الردود الأخيرة**

١  
الاستجابات

أي ملاحظات أو اقتراحات لتطوير عمل الجمعية  
وتحسين خدماتها وتحقيق السعادة لشركائها

هديل الغيلان - سارة الحقباني  
**الردود الأخيرة**

٤  
الاستجابات

في حال رغبتكم بذكر اسم الموظف  
الذي تم التعامل معه



قياس  
رضا مستفيد الجمعية

نشط  
الحالة

08:48  
متوسط وقت الإكمال

200  
الاستجابات

# النتائج

مدى معرفتك بالخدمات التي تقدمها الجمعية



| مدى معرفتك       | العدد |
|------------------|-------|
| معرفة تامة       | 83    |
| معرفة متوسطة     | 112   |
| لا اعلم عنها شيء | 5     |



| الجنس | العدد |
|-------|-------|
| ذكور  | 30    |
| إناث  | 170   |

يمكنني الوصول إلى خدمات الجمعية بيسير وسهولة

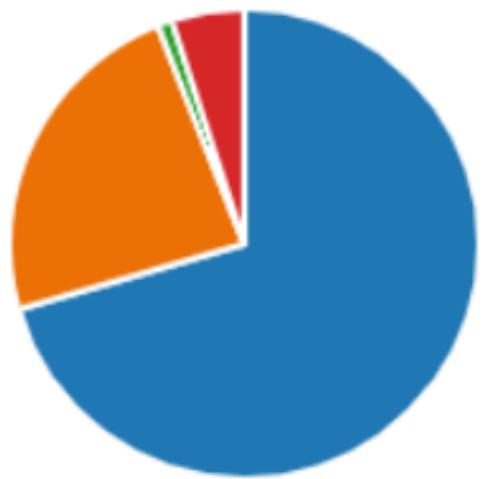


| إمكانية الوصول | العدد |
|----------------|-------|
| موافق          | 180   |
| غير موافق      | 9     |
| لا أعلم        | 11    |



| العمر       | العدد |
|-------------|-------|
| 18 سنة فأقل | 1     |
| 30 - 39     | 19    |
| 40 - 49     | 90    |
| 50 - 59     | 69    |
| 60 فأكثر    | 21    |

### جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية



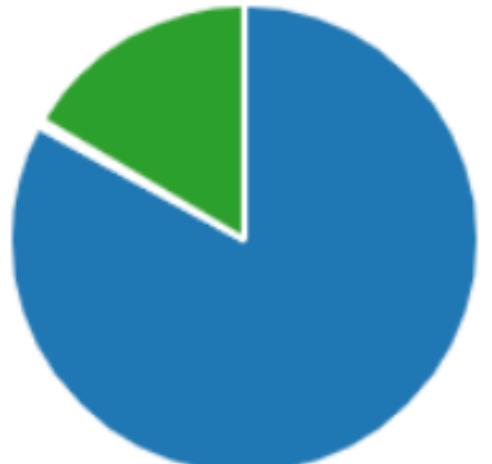
راضٍ جداً ●  
راضٍ ●  
غير راضٍ ●  
محايد ●

### عدد الخدمات التي تم الاستفادة منها خلال عام 2023م



لا شيء ●  
مرة واحدة ●  
أكثر من 5 مرات ●  
أكثر من 10 مرات ●

### تبكر جمعية كيان خدمات جديدة باستمرار



موافق ●  
غير موافق ●  
لا أعلم ●

### المدة الزمنية لتقديم الخدمات مناسبة جداً



راضٍ جداً ●  
راضٍ ●  
محايد ●  
غير راضٍ ●

. تواصل وتعامل منسوبي الجمعية مع المستفيدين ممتاز و مميز



. تقييمك لأداء الجمعية بشكل عام



. شكاوى و اقتراحات المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار و تعالج سريعا



راضٍ جداً  
راضٍ  
غير راضٍ

موافق  
غير موافق  
لا أعلم

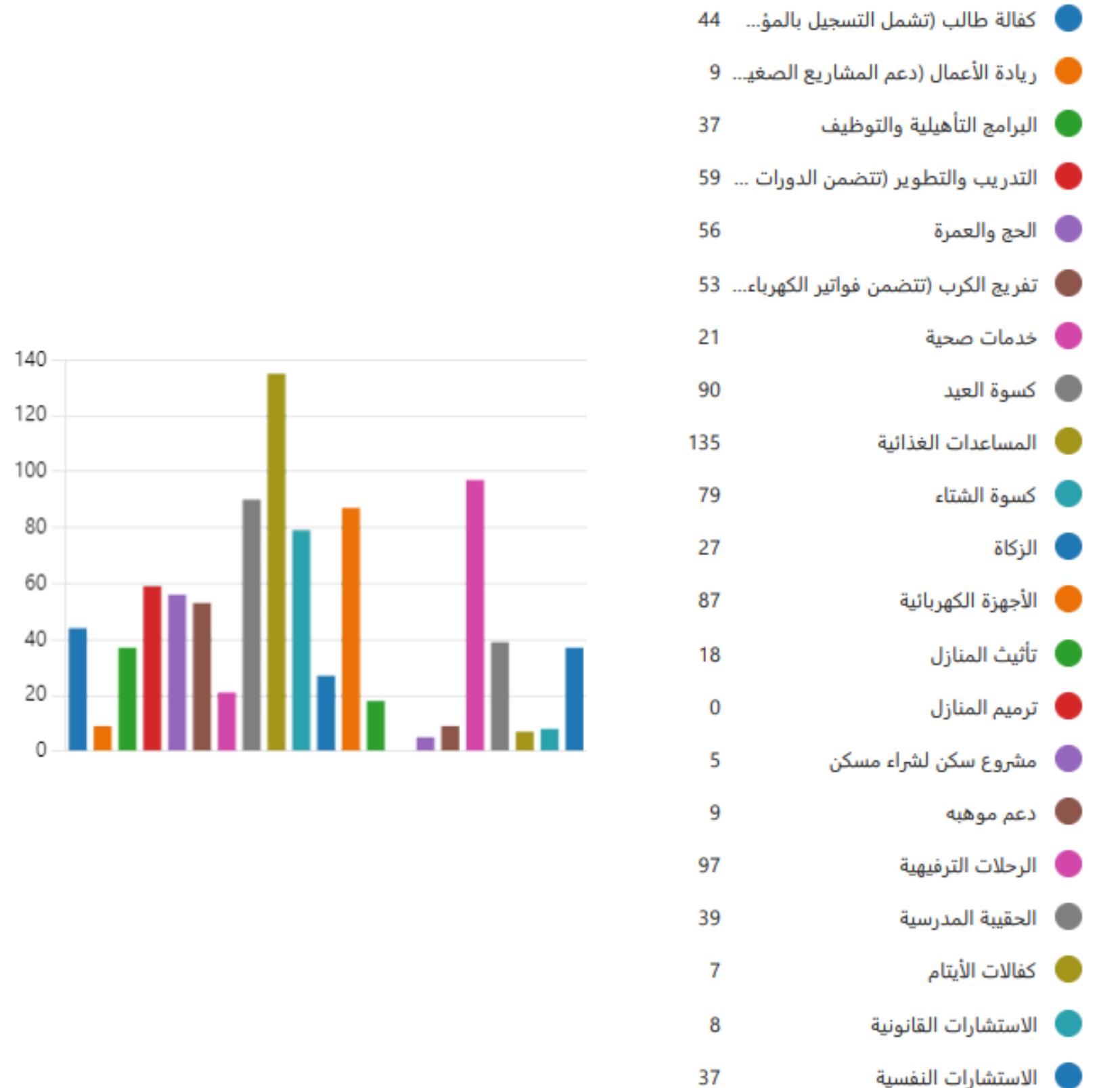
. المشاريع والخدمات التي استفادت منها عن طريق الجمعية (يمكنكم اختيار أكثر من خدمة)

## مقترناتك لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة لكم .. لا تبخل علينا فبرأيك نتطور

ليوجد  
الردود الأخيرة  
104 الاستجابات

في حال رغبتكم بذكر اسم الموظف  
الذي تم التعامل معه

الجوهرة علي الحسي  
فوزية القحطاني  
هيلة البطي  
الردود الأخيرة  
143 الاستجابات





# قياس رضا المتطوعين

2022م

5786  
عدد الساعات التطوعية

422  
أجمالي الفرص

317  
أجمالي المتطوعين

96.55%  
مقاييس الرضا

196415.88  
العائد الاقتصادي



# قياس رضا العاملين

# النتائج



٢- يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مرضياً لك

- أافق بشدة
- لا أافق بشدة



١- يقوم مديرك المباشر بمناقشة أدائك  
**(توضيح نقاط الضعف وامكانية التطوير)**

- أافق بشدة
- لا أافق بشدة

التوضيح: .....



٤- برأيك إعطاء الصالحيات يزيد من الانتاجية

- أافق بشدة
- لا أافق بشدة



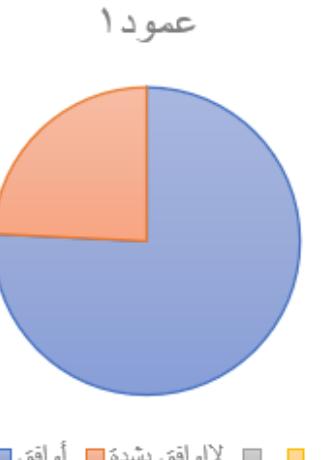
٣- لديك الصالحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب  
موقعك الوظيفي ذلك

- أافق بشدة
- لا أافق بشدة



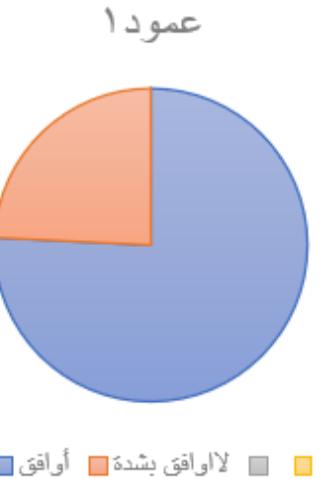
5- لديك المعلومات / البيانات اللازمة  
(مهام العمل وتفهم خطط العمل وطرق التنفيذ)  
للقيام بعملك على اكمل وجه

- أوافق بشدة
- لا أوافق بشدة



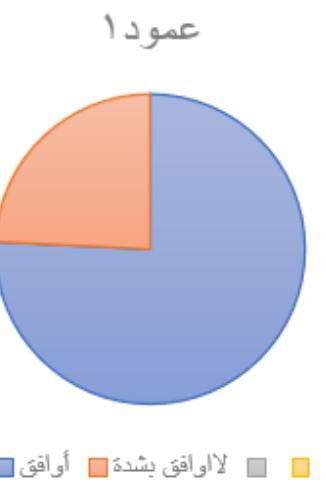
7- افكارك وارائك تؤخذ بعين الاعتبار عند اتخاذ  
القرارات

- أوافق بشدة
- لا أوافق بشدة



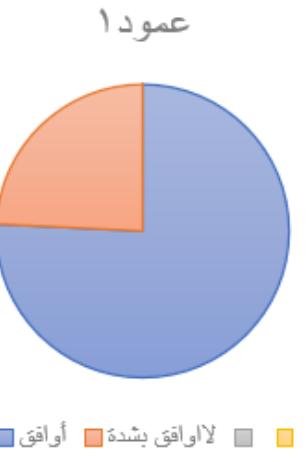
4- تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية

- أوافق بشدة
- لا أوافق بشدة



6- لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين  
المتميزين بالعمل

- أوافق بشدة
- لا أوافق بشدة



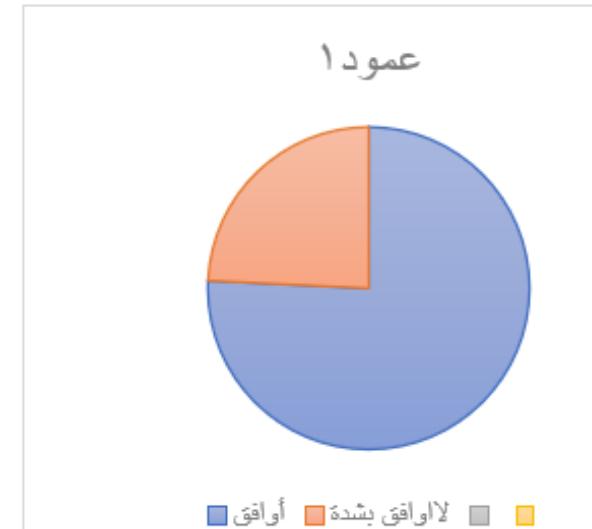
٩- يتم تزويديك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية

- أوافق بشدة
- لا أوافق بشدة



٨- تجد تقديرأً في حال قيامك بعمل مميز او اضافي

- أوافق بشدة
- لا أوافق بشدة



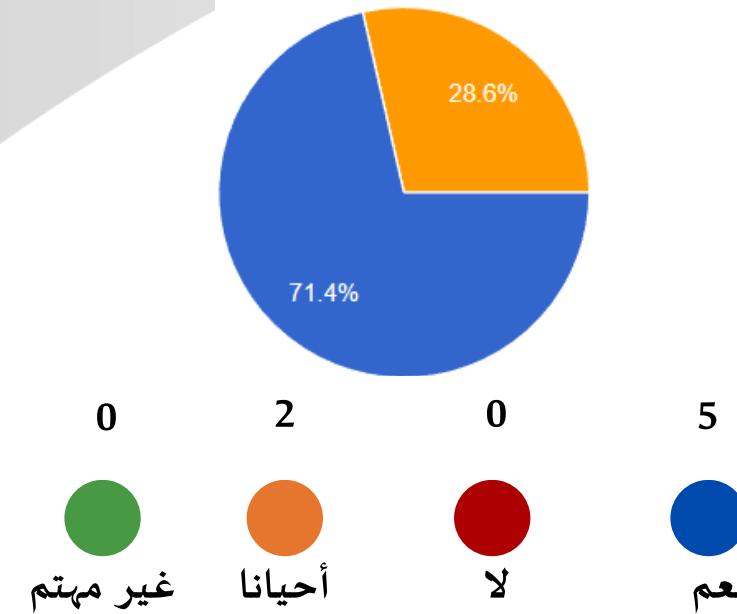
١٠- سياسة الدوام المتبعة حالياً بالجمعية واضحة

- أوافق بشدة
- لا أوافق بشدة

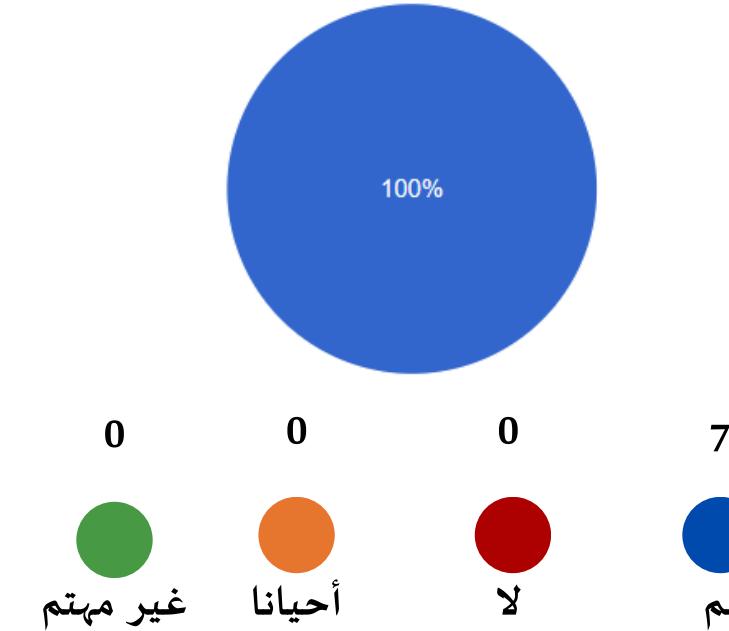


# قياس رضا أعضاء المجلس

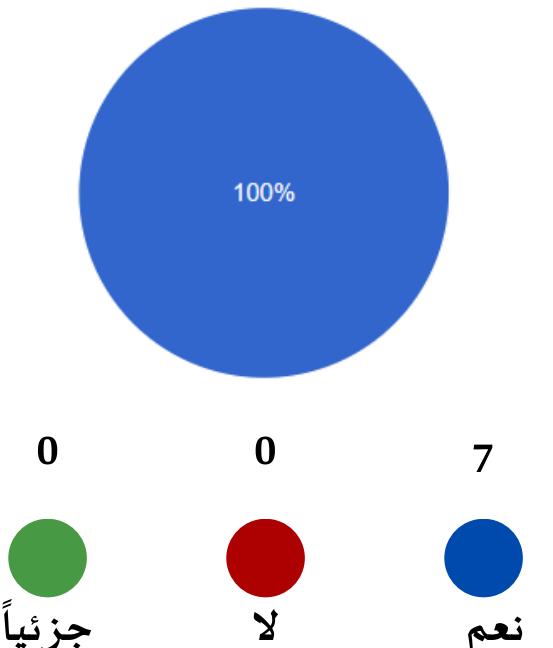
# النتائج



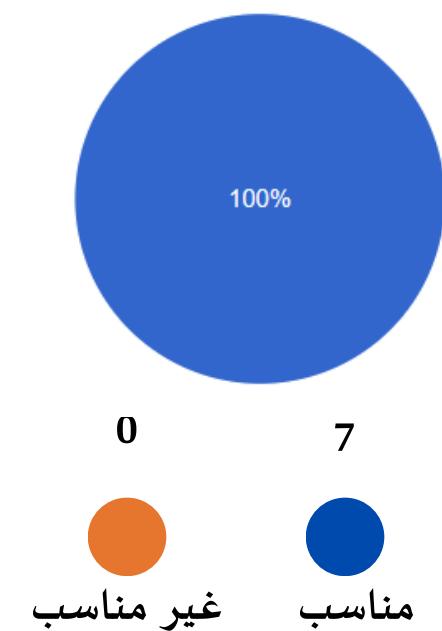
هل سبق واطلعت على مناشط وأخبار الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني؟



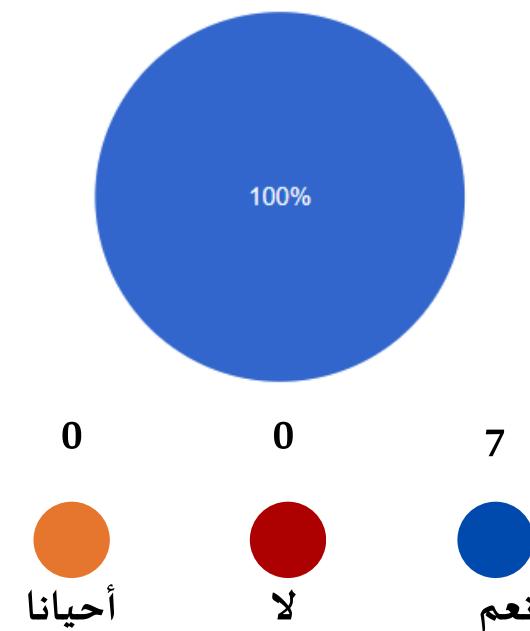
كيف ترى المشاريع والأنشطة التي تقدمها الجمعية للمستفيدين؟



هل سبق أن اطلعت على أهداف الجمعية؟

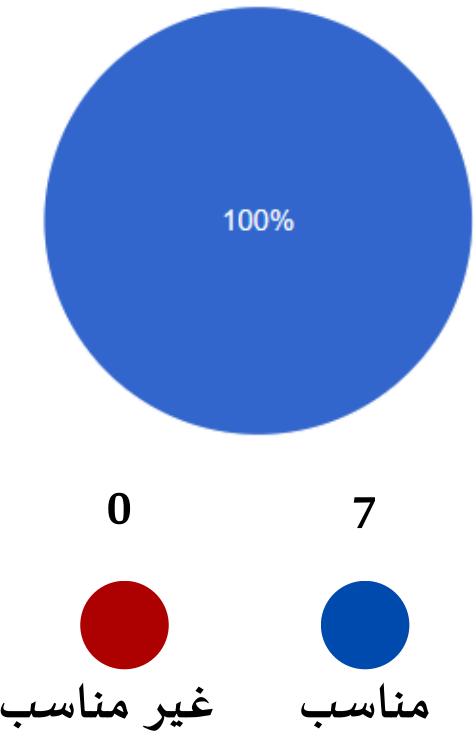


مناسبة مكان اجتماع المجلس من ناحية النظافة والترتيب وتوسيعه المكان؟

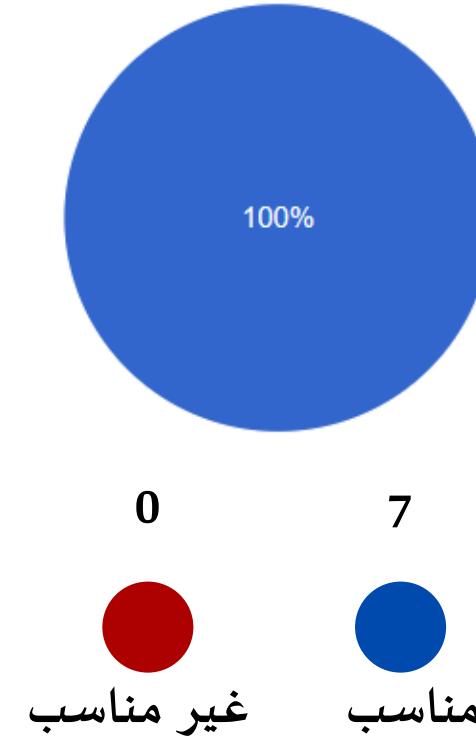


أفكارك ورأيك تؤخذ بعين الاعتبار؟

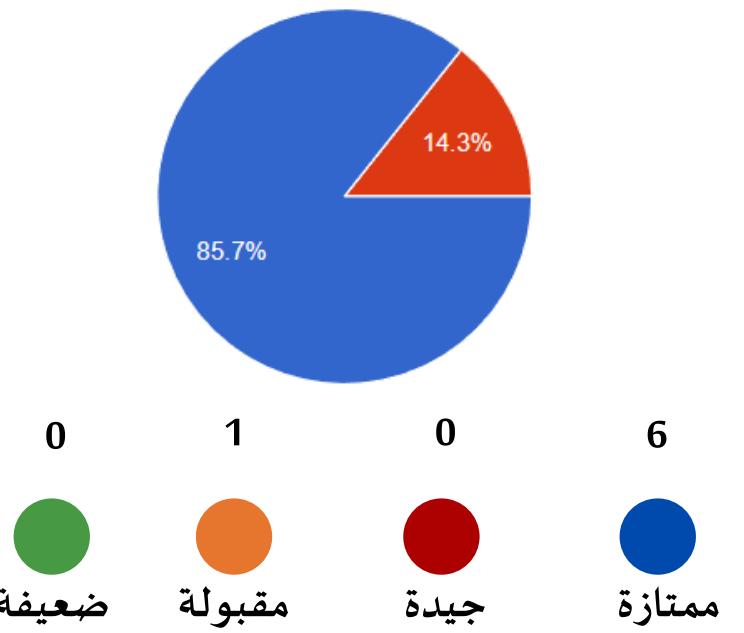
# النتائج



رأيك بطريقة إدارة الاجتماع؟



المناسبة اجتماع المجلس الشهري

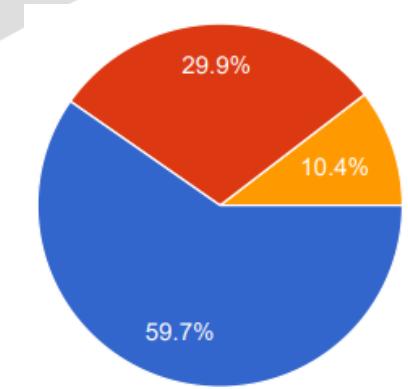


العلاقة مع الإدارة التنفيذية من ناحية التواصل؟

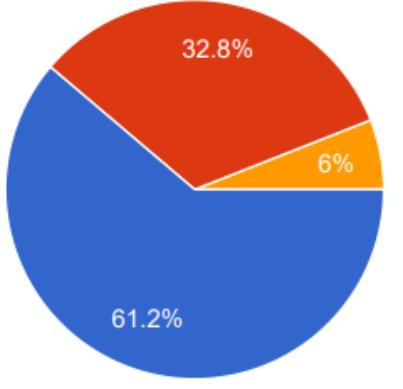


# قياس رضَا أَعْضَاءِ الْجَمِيعَةِ الْعَوْمَوِيَّةِ

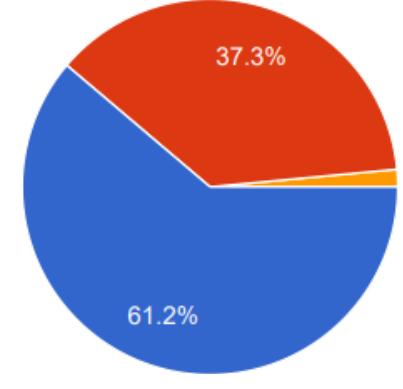
# النتائج



راضي جداً      راضي      غير راضي



راضي جداً      راضي      غير راضي

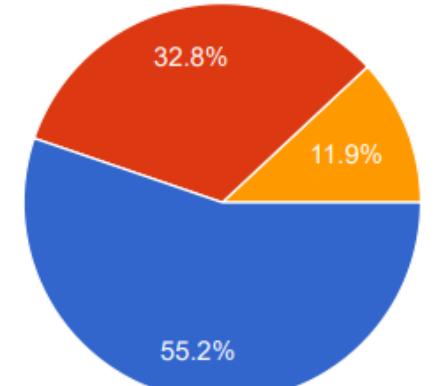


راضي جداً      راضي      غير راضي

ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟

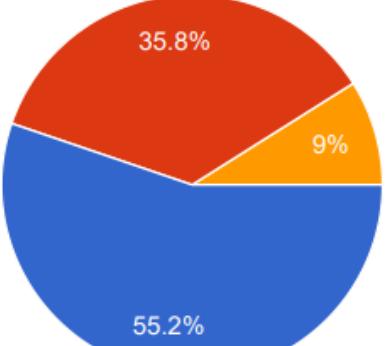
ما مدى تقييمك للأسلوب التواصلي من الجمعية؟

هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ؟



راضي جداً      راضي      غير راضي

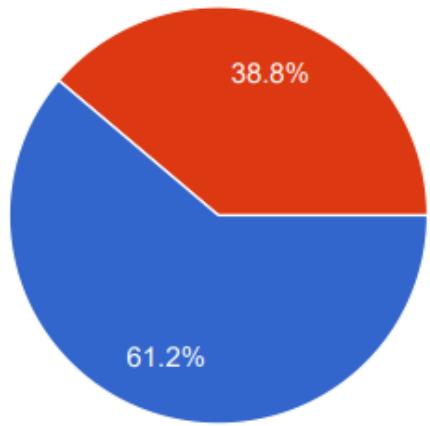
ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم:



راضي جداً      راضي      غير راضي

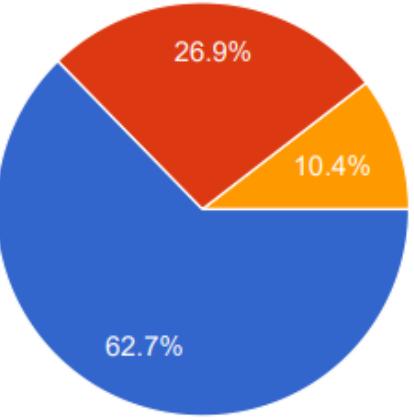
ما درجة إلجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم:

## النتائج



راضي جداً  
راضي  
غير راضي

ما مدى رضاك بـشكل عام عن الجمعية:



راضي جداً  
راضي  
غير راضي

هل تقوم الجمعية بـشكل دوري بإنجازاتها:

## اقتراحاتكم وملحوظاتكم:

ننمنى للجمعية المزيد من التقدم والنجاح يارب

لا يوجد

وفقكم الله و رعاكم و نحن فخورين جداً بكم

بارك الله في جهودكم وجعلها في موازين حسناتكم و وفق الجميع إلى سبيل الخير و الرشاد.

وفقكم الله وسدد خطاكم

مقترحات قد تكون منفذة لديكم : اشتراك الأيتام في نوادي ترفيهي بصفة مستمرة في عطلة نهاية الأسبوع وكذلك تخصيص يوم في الأسبوع لزيارة مكتبة عامة واستعارة كتاب لقرائته خلال أوقات فراغهم تخصيص يوم في الشهر لزيارة عيادة تعنى بشؤون الدعم المعنوي . وتحفيزهم على اظهار مالديهم من قدرات للوصول الى مرحلة الابداع ويكون بصفة فردية حيناً وعلى شكل تدريب او محاضرة بصفة جماعية

الله يوفقكم

انا طلبت التطوع في الجمعية لم أجده قبول وأجلوا مشاركتي ولم يتم التواصل معى والرد على

بارك الله فيكم وجزاكم عن هؤلاء الأطفال كل خير .. واتمنى تنشئتهم على الكتاب والسنة وكل علم ينفعهم

مردودية العضوية يجب ان تتعكس على درجة التواصل و الاطلاع على اعمال الجمعية و التفاعل مع انشطتها

من الأفضل إعلامنا قبل وقت كافي - حتى نرتب أمورنا وليس في نفس اليوم فقط من الفعاليات الخاصة بمشاريع الجمعية وبابنا الجمعية والتي تستلزم دعم الأعضاء

أسأل الله العظيم أن يكتب لكم الأجر والثواب

محاولة اشتراك الاعضاء في الانشطة والفعاليات ليس فقط حضور انما تنظيم ودخول الاعضاء الراغبين في المجالات المحببة لهم والقريبة من تخصصاتهم حتى نغطي كافة نقاط الاحتياج من خلال اعضاء الجمعية والاغلبية

اتمنى الاسراع في خطط استثمار الفائض من الميزانية من اجل تحقيق الاستدامة المالية

اقتراح ان يتم اشتراك العضوات في التخطيط للفعاليات والنشاطات والبرامج وعدم الاكتفاء ببلاغهن بنتائج الفعاليات واخبارها فقط فقد يكون لدى العضوات وخاصة العاملات مقترحات اخرى

لامانه انا قريب منضم للجمعيه .. ف ما عندي معرفه اكيده للجوابات

## قرارات و توصيات مجلس الإدارة على نتائج رضى اصحاب العلاقة

### الشركاء

- إنشاء بريد الكتروني ورقم خاص للاستفسارات والشكاوى والرد عليهم بأسرع وقت ممكن
- البريد الإلكتروني للجمعية الرسمي : [info@kayan.org.sa](mailto:info@kayan.org.sa) رقم الجمعية : 0533155582

### أعضاء مجلس الأدارة

- تفعيل دور الجمعية في المشاركة بالملتقيات التعرفيية للجمعيات
- التجاوب السريع مع الادارة التنفيذية في الموافقة على تفعيل بعض البرامج والفعاليات
- أن يقوم المجلس بالاجتماع الدوري على الأقل مرتين شهريا

### المستفیدین

- تم تفعيل التقديم والتسجيل في الجمعية عبر موقع الجمعية الرسمي لتسهيل إجراءات التسجيل .
- تحويل مجموعة من الدورات والبرامج التدريبية الاجتماعية والنفسية ( عن بعد ) لتسهيل ÷ جراءات حضور البرنامج للمستفیدین.

### المتطوعين

- يتم تسليم شهادات الشكر للمتطوعين إما طباعتها ورقياً أو ارسالها لهم pdf
- أن تضاف ساعات التطوع عبر منصة التطوع الوطني.
- التعامل مع التطوع بطريقة مهنية.
- تحديد المهام المطلوبة من المتطوع والالتزام بها .

## قرارات و توصيات مجلس الإدارة على نتائج رضى اصحاب العلاقة

### أعضاء الجمعية العمومية

- يتم اشعار اعضاء الجمعية العمومية مسبقاً بأي فعالية او برنامج يتم تفعيله في الجمعية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي
- في الحالات الانسانية الطارئة للمستفيدين يتم تصميم بوست للحالة وارساله في وسائل التواصل الاجتماعي مع صياغة اعلان وارساله في قروب العضوية للتبرع وتغطية المبلغ
- يتم ارسال التقرير السنوي والانجازات عبر البريد الالكتروني لجميع اعضاء الجمعية بشكل دوري
- يتم ارسال دعوات لحضور الفعاليات الرسمية لأعضاء الجمعية العمومية للمشاركة

### العاملين بالجمعية

- لا يوجد

رئيس مجلس الإدارة  
سمها بنت سعيد الغامدي



جمعية كيان  
للأيتام

