

## استبانة قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

➤ عدد الذين تم ارسال الاستبانة لهم : ١١٠

➤ عدد الاستجابات : ٦٣

| البيان   | العدد    |                 |           | النسبة   |                 |                 |
|--|----------|-----------------|-----------|----------|-----------------|-----------------|
|  | غير راضٍ | راضٍ إلى حدٍ ما | راضٍ جداً | غير راضٍ | راضٍ إلى حدٍ ما | راضٍ جداً       |
| أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكلٍ كافٍ؟                       |          | ٦٢              | ١         | %٩٨.٤    | %١٠.٦           | غير راضٍ        |
| ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟                     | ٥٦       | ٧               |           | %٨٨.٩    | %١١.١           | راضٍ إلى حدٍ ما |
| ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟                      | ٥٥       | ٧               | ١         | %٨٧.٣    | %١١.١           | راضٍ جداً       |
| ما درجة رضاك عن الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومفتوحاتكم؟ | ٥٦       | ٧               |           | %٨٨.٩    | %١١.١           | غير راضٍ        |
| ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكلٍ دوري لكم؟                   | ٥٩       | ٤               |           | %٩٣.٧    | %٦.٣            | راضٍ إلى حدٍ ما |
| تقوم الجمعية باطلاع الأعضاء على إنجازاتها أولاً بأول؟        | ٥٩       | ٤               |           | %٩٣.٧    | %٦.٣            | راضٍ جداً       |
| ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟                             | ٥٩       | ٤               |           | %٩٣.٧    | %٦.٣            | غير راضٍ        |



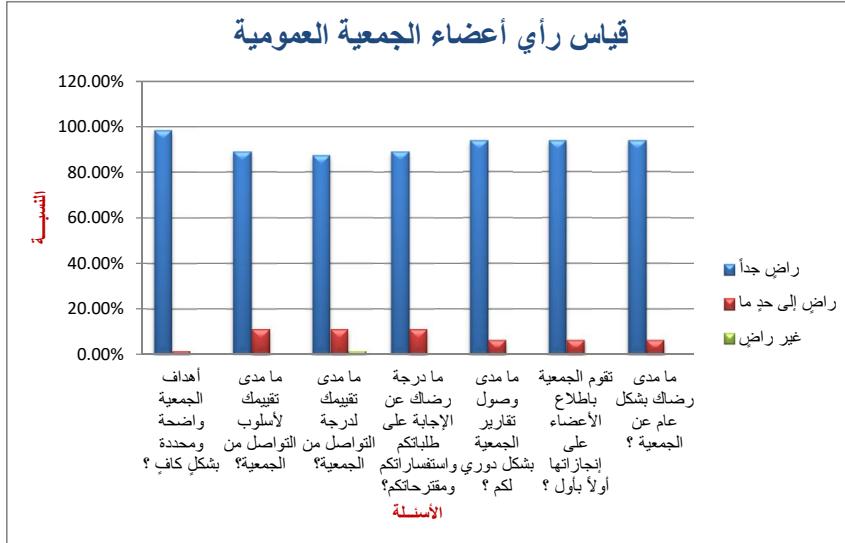
مديرة الإدارة النسائية

حميدة الصبحي

إعداد

ربى حميد الشابحي

### استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية



| البيان  | النسبة   |                 |           |
|---|----------|-----------------|-----------|
|   | غير راضٍ | راضٍ إلى حدٍ ما | راضٍ جداً |
| أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ؟                       | 1.60%    | 98.40%          | 0.00%     |
| ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟                    | 11.10%   | 88.90%          | 0.00%     |
| ما مدى تقييمك للدرجة التواصل من الجمعية؟                    | 1.60%    | 11.10%          | 87.30%    |
| ما درجة رضاك عن الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقرراتكم؟ | 11.10%   | 88.90%          | 0.00%     |
| ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟                   | 6.30%    | 93.70%          | 0.00%     |
| تقوم الجمعية بطلطع الأعضاء على إنجازاتها أو لا؟             | 6.30%    | 93.70%          | 0.00%     |
| ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟                            | 6.30%    | 93.70%          | 0.00%     |

## استبيان قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٢م

١١٦٧ أسرة

➤ عدد الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية:

٩٠٠

عدد الذين تم إرسال استبيان قياس الرضى لهم:

٥٨٥

➤ عدد الذين استجابوا للاستبيان:

| النسبة    |        |            | العدد     |       |            | البيان   |
|-----------|--------|------------|-----------|-------|------------|--|
| غير موافق | موافق  | موافق بشدة | غير موافق | موافق | موافق بشدة |  |
| %2.90     | %41.90 | %55.10     | 17        | 245   | 323        | الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية:                                |
| %4.40     | %47.10 | %48.50     | 26        | 275   | 284        | يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة:                          |
| %6.60     | %48.50 | %44.90     | 38        | 284   | 263        | أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة:                        |
| %3.70     | %39.70 | %56.60     | 22        | 232   | 331        | كفاءة أداء العاملين في الجمعية عالية:                                      |
| %2.90     | %47.80 | %49.30     | 17        | 280   | 288        | الاحظ أن إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة:              |
| %2.90     | %40.40 | %56.60     | 17        | 236   | 332        | راضٍ عن تواصل منسوب الجمعية مع المستفيدين والمجتمع:                        |
| %2.90     | %44.90 | %52.20     | 17        | 263   | 305        | الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة:               |
| %5.90     | %45.60 | %48.50     | 34        | 267   | 284        | شكوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار و تعالج بشكل سريع:                      |
| %5.10     | %41.90 | %52.90     | 30        | 245   | 310        | الجمعية تمنح الخدمات لكافة المستفيدين على اختلاف مواقفهم بالعدل والمساواة: |
| %3.70     | %37.50 | %58.50     | 22        | 220   | 343        | طبيعة العلاقة بين الجمعية والمستفيدين ممتازة؟                              |
| %2.90     | %44.90 | %52.20     | 17        | 263   | 305        | أهداف الجمعية واضحة للمستفيدين؟  |
| %1.50     | %43.40 | %55.10     | 8         | 254   | 323        | تعامل موظفي الجمعية مع المستفيدين ممتاز؟                                   |

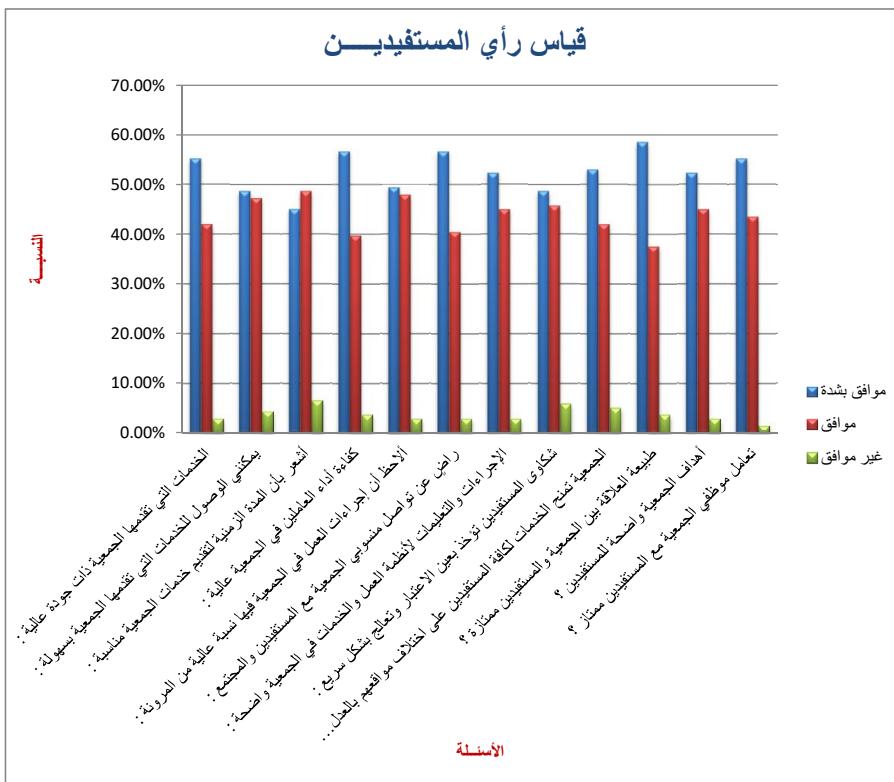
إعداد  
مدير العلاقات العامة والإعلام

ريني حميد الشابخي

مدمرة الإدراة النسائية

حميدة الصبحي

### استبيان قياس رضا المستفيدين لعام 2022م



| البيان   | غير موافق | موافق  | موافق بشدة | النسبة |
|--|-----------|--------|------------|--------|
| الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية                     | 2.90%     | 41.90% | 55.10%     |        |
| يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة               | 4.40%     | 47.10% | 48.50%     |        |
| أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة             | 6.60%     | 48.50% | 44.90%     |        |
| كفاءة أداء العاملين في الجمعية عالية                           | 3.70%     | 39.70% | 56.60%     |        |
| الاحظ أن إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة   | 2.90%     | 47.80% | 49.30%     |        |
| راضٍ عن تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع            | 2.90%     | 40.40% | 56.60%     |        |
| الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة    | 2.90%     | 44.90% | 52.20%     |        |
| شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع           | 5.90%     | 45.60% | 48.50%     |        |
| الجامعة تمنح الخدمات لكافة المستفيدين على اختلاف موقعهم بالبلد | 5.10%     | 41.90% | 52.90%     |        |
| طبيعة العلاقة بين الجمعية والمستفيدين ممتازة                   | 3.70%     | 37.50% | 58.50%     |        |
| أهداف الجمعية واضحة للمستفيدين                                 | 2.90%     | 44.90% | 52.20%     |        |
| معامل موظفي الجمعية مع المستفيدين ممتاز                        | 1.50%     | 43.40% | 55.10%     |        |

## استبانة قياس رضا المتربيين

► عدد الذين تم ارسال الاستبانة لهم : ٤٠٠

► عدد الاستجابات : ١٣٢

| النسبة  |               |          | العدد   |               |          | البيان  |
|---------|---------------|----------|---------|---------------|----------|---|
| غير راض | راض إلى حد ما | راض جداً | غير راض | راض إلى حد ما | راض جداً |   |
| %٦.٨    | %٩٣.٢         |          |         | ٩             | ١٢٣      | ما مدى رضاك عن المشاريع والبرامج والأنشطة التي نقدمها الجمعية ؟                   |
| %٣.٨    | %٩٦.٢         |          |         | ٥             | ١٢٧      | يتم التعامل مع المتربيين بالصورة الإيجابية المتوقعة لديكم أثناء زيارتكم للجمعية ؟ |
| %٥٠.٣   | %٩٤.٧         |          |         | ٧             | ١٢٥      | ما مدى رضاك عن استجابة الموظفين في الجمعية عند التواصل معهم ؟                     |
| %٠.٨    | %٩١.٨         | %٨٨.٩    | ١       | ١٣            | ١١٨      | الخدمات التي تقدمها الجمعية متنوعة وتغطي احتياجات المستفيدين ؟                    |
| %٩.١    | %٩٠.٩         |          |         | ١٢            | ١٢٠      | تتميز البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية بالجودة وتلبي احتياجات المستفيدين ؟    |
| %٢٠.٣   | %٤٠.٥         | %٩٣.٢    | ٣       | ٦             | ١٢٣      | سهولة وصول المتربيين والداعمين لموقع الجمعية ؟                                    |
| %٢٠.٣   | %٩٧.٧         |          |         | ٣             | ١٢٩      | تقوم الجمعية بتزويد المتربيين والداعمين بتقارير عندما يطلبونها منهم ؟             |



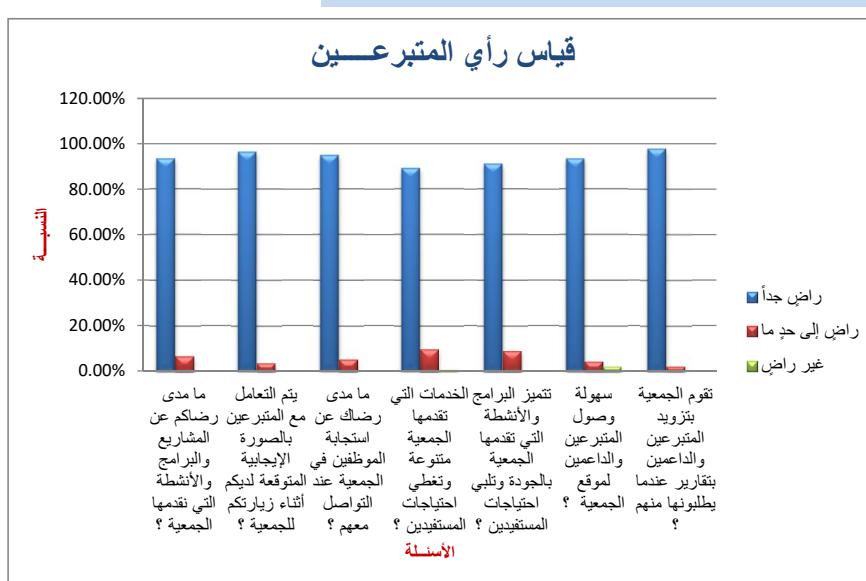
مديرة الادارة النسائية

حميدة الصبحي

إعداد

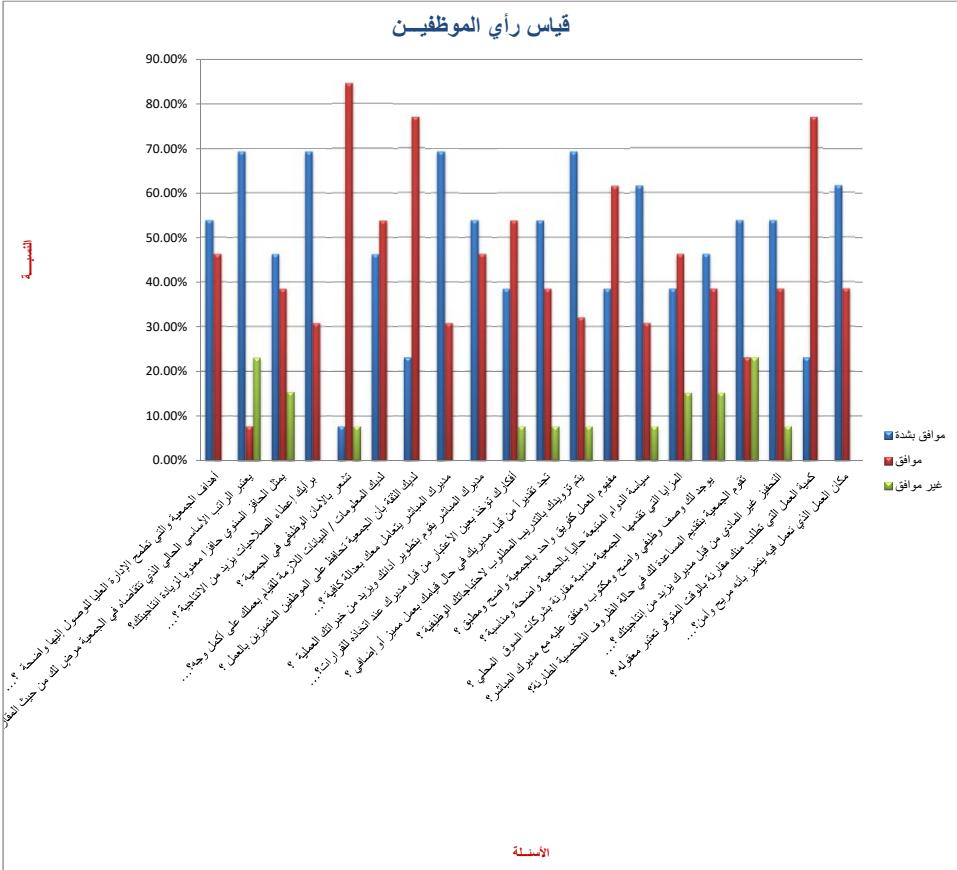
ربى حميد الشابحي

### استبانة قياس رضا المترعين



| البيان   | النسبة   |                |           |
|--|----------|----------------|-----------|
|  | غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ جداً |
| ما مدى رضاك عن المسارب والبرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية؟                        | 6.80%    | 93.20%         | 0.00%     |
| يتم التعامل مع المترعين بالصورة الإيجابية المتوقعة لديك أثناء زيارتكم الجمعية؟       | 3.80%    | 96.20%         | 0.00%     |
| ما مدى رضاك عن استجابة الموظفين في الجمعية عند التواصل معهم؟                         | 5.30%    | 94.70%         | 0.00%     |
| الخدمات التي تقدمها الجمعية متعددة وتغطي احتياجات المستفيدين؟                        | 0.80%    | 9.80%          | 88.90%    |
| نعتبر البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية بالجودة وتلبى احتياجات المستفيدين؟        | 9.10%    | 90.90%         | 0.00%     |
| سهولة وصول المترعين والداعمين لموقع الجمعية عند المترفة لديك والأنشطة يطلبونها منهم؟ | 2.30%    | 4.50%          | 93.20%    |
| نقوم الجمعية ببروز المترعين والداعمين بـ متوجه؟                                      | 2.30%    | 97.70%         | 0.00%     |

### استبيان قياس رضا الموظفين



| البيان  | غير موافق | موافق  | موافق بشدة |
|---|-----------|--------|------------|
| الغطاء للموصول اليها واضحه ؟  | 46.20%    | 53.80% |            |
| يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي نتقاضاه في الجمعية مرض لك من حيث المقارنة بزمامتك وبالسوق المحلي وبحجم مهامك ومسؤولياتك داخل العمل ؟ | 23.10%    | 7.70%  | 69.20%     |
| يعتبر الحافز السنوي حافزاً معنواً لزيادة إنتاجيتك؟  | 15.40%    | 38.50% | 46.20%     |
| الإنتاجية؟  |           | 30.80% | 69.20%     |
| تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية؟  | 7.70%     | 84.60% | 7.70%      |
| للحالي بعملك على أكمل وجه؟  |           | 53.80% | 46.20%     |
| لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل؟ كافية؟  | 76.90%    | 23.10% |            |
| مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية؟  |           | 30.80% | 69.20%     |
| مديرك عند اتخاذ القرارات؟   | 46.20%    | 53.80% |            |
| تجد تقديرًا من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي؟   | 7.70%     | 53.80% | 38.50%     |
| يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لإنجاحاتك الوظيفية؟   | 7.70%     | 38.50% | 53.80%     |
| مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق؟   |           | 32.10% | 69.20%     |
| سياسة الدوام المتبعة حالياً بالجمعية واضحة ومتاسبة؟   | 61.50%    | 38.50% |            |
| المزايا التي تقدمها الجمعية متساوية مقارنة بشركات السوق المحلي؟   | 7.70%     | 30.80% | 61.50%     |
| يوجد لدى مديرك وصف وعيبي واضح ومطبق؟  | 15.20%    | 46.20% | 38.50%     |
| تقوم الجمعية بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة؟   | 23.10%    | 23.10% | 53.80%     |
| يزيد من إنتاجيتك؟   | 7.70%     | 38.50% | 53.80%     |
| كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقولة؟  |           | 76.90% | 23.10%     |
| مريح وأمن؟  | 38.50%    | 61.50% |            |

استبانة قياس رضا دروة العناية بالشعر

➤ عدد الذين تم ارسال الاستبانة لهم : ١٠

➤ عدد الاستجابات : ١٠

| النسبة   |      |           | العدد    |      |           | البيان  |
|----------|------|-----------|----------|------|-----------|---|
| غير راضي | راضي | راضي جداً | غير راضي | راضي | راضي جداً |   |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | مهارة المدرية في العرض والتقديم<br>وإيصال المعلومات |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | تفاعل المدرية مع المشاركين                          |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | توقيت الدورة  |
| % ١٠     | % ٩٠ |           | ١        | ٩    |           | كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                   |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | تهيئة المكان  |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | رضاك العام عن الدورة                                |

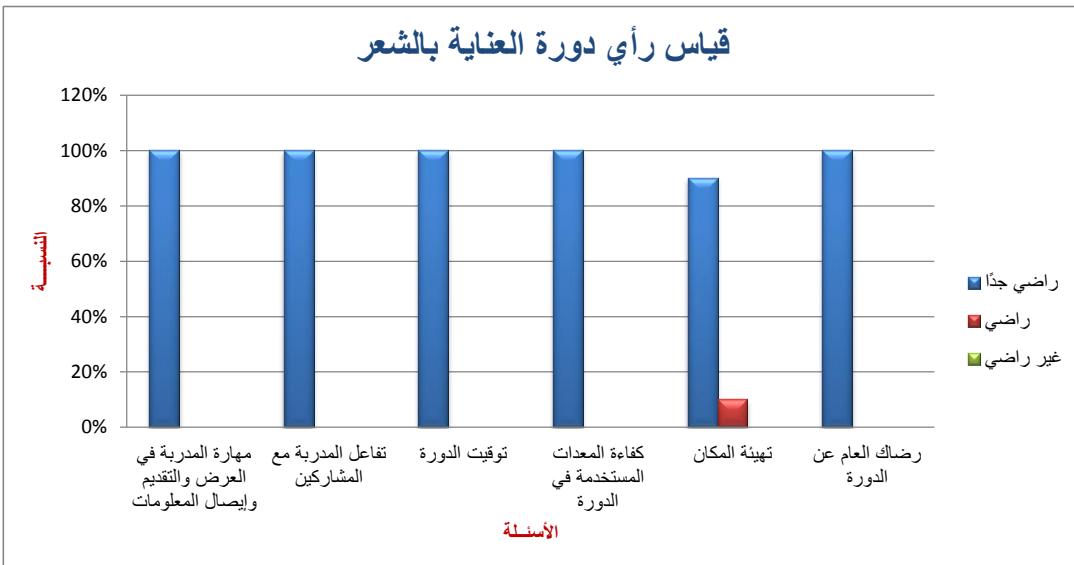
مديرة الإدارة النسائية

حميدة الصبحي

إعداد

ربى حميد الشابحي

### استبيان قياس رضا دورة العناية بالشعر



| البيان   | النسبة   |      |           |
|--|----------|------|-----------|
|  | غير راضي | راضي | راضي جداً |
| مهارة المدرية في العرض والتقديم وإيصال المعلومات | 0%       | 100% | 0%        |
| تفاعل المدرية مع المشاركين                       | 0%       | 100% | 0%        |
| توقيت الدورة                                     | 0%       | 100% | 0%        |
| كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                | 0%       | 100% | 0%        |
| تهيئة المكان                                     | 10%      | 90%  | 0%        |
| رضاك العام عن الدورة                             | 0%       | 100% | 0%        |

## استبانة قياس رضا دروة الخياطة الحديثة

➤ عدد الذين تم ارسال الاستبانة لهم : ١٣ :

➤ عدد الاستجابات : ١١

| النسبة   |       |           | العدد    |      |           | البيان  |
|----------|-------|-----------|----------|------|-----------|---|
| غير راضي | راضي  | راضي جداً | غير راضي | راضي | راضي جداً |   |
| %٣٣.١    | %٦٦.٧ |           |          | ١    | ٢         | مهارة المدرية في العرض والتقديم<br>وإيصال المعلومات |
|          | %١٠٠  |           |          |      | ٣         | تفاعل المدرية مع المشاركين                          |
|          | %١٠٠  |           |          |      | ٣         | توقيت الدورة  |
| %٣٣.١    | %٦٦.٧ |           |          | ١    | ٢         | كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                   |
|          | %١٠٠  |           |          |      | ٣         | تهيئة المكان  |
|          | %١٠٠  |           |          |      | ٣         | رضاك العام عن الدورة                                |

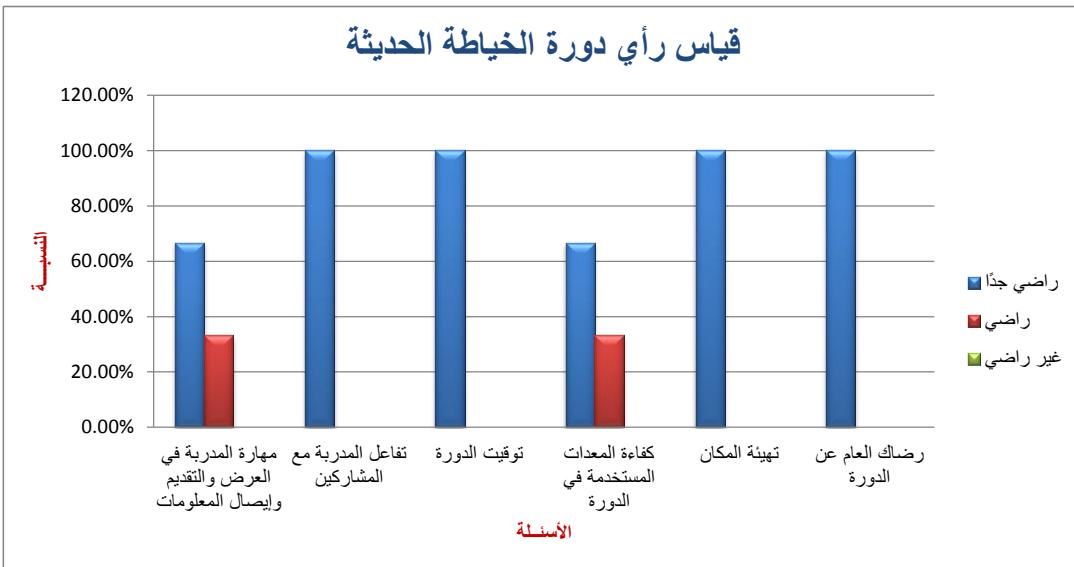
مديرة الادارة النسائية

حميدة الصبحي

إعداد

دبي حميد الشابحي

### استبيان قياس رضا دورة فن الخياطة الحديثة



| البيان   | غير راضي | راضي    | راضي جداً |
|--|----------|---------|-----------|
| مهارة المدرية في العرض والتقديم وإيصال المعلومات | % 33.10  | % 66.70 |           |
| تفاعل المدرية مع المشاركين                       |          | % 100   |           |
| توقيت الدورة                                     |          | % 100   |           |
| كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                | % 33.10  | % 66.70 |           |
| تهيئة المكان                                     |          | % 100   |           |
| رضاك العام عن الدورة                             |          | % 100   |           |

## استبيان قياس رضا دروة صيانة الجوالات

➤ عدد الذين تم ارسال الاستبيان لهم : ٩

➤ عدد الاستجابات : ٩

| النسبة   |      |           | العدد    |      |           | البيان   |
|----------|------|-----------|----------|------|-----------|--|
| غير راضي | راضي | راضي جداً | غير راضي | راضي | راضي جداً |  |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | مهارة المدرية في العرض والتقديم وإيصال المعلومات |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | تفاعل المدرية مع المشاركين                       |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | توقيت الدورة                                     |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | تهيئة المكان                                     |
|          |      | % ١٠٠     |          |      | ١٠        | رضاك العام عن الدورة                             |

مديرة الإدارة النسائية

حميدة الصبحي

إعداد

ربى حميد الشاببي

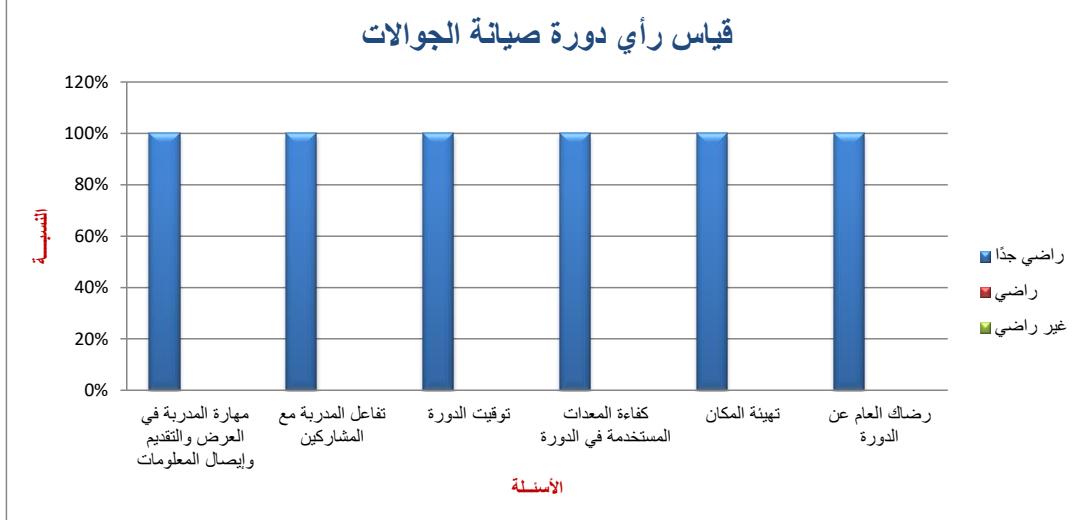


جمعية البر الخيرية  
محافظة خليص  
الإدارة النسائية

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

جمعية البر الخيرية  
محافظة خليص  
الإدارة النسائية

## استبانة قياس رضا دورة صيانة الجوالات



| البيان   | راضٍ جداً | راضٍ | غير راضٍ | النسبة   |
|--|-----------|------|----------|--|
| مهارة المدربة في العرض والتقديم وإيصال المعلومات | % 100     | 0%   | 0%       | مهارة المدربة في العرض والتقديم وإيصال المعلومات |
| تفاعل المدربة مع المشاركين                       | % 100     | 0%   | 0%       | تفاعل المدربة مع المشاركين                       |
| توقيت الدورة                                     | % 100     | 0%   | 0%       | توقيت الدورة                                     |
| كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                | % 100     | 0%   | 0%       | كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                |
| تهيئة المكان                                     | % 100     | 0%   | 0%       | تهيئة المكان                                     |
| رضاك العام عن الدورة                             | % 100     | 0%   | 0%       | رضاك العام عن الدورة                             |

استبانة قياس رضا دورة فن المكياج الاحترافي والعناية بالبشرة

➤ عدد الذين تم ارسال الاستبانة لهم : ١٣ :

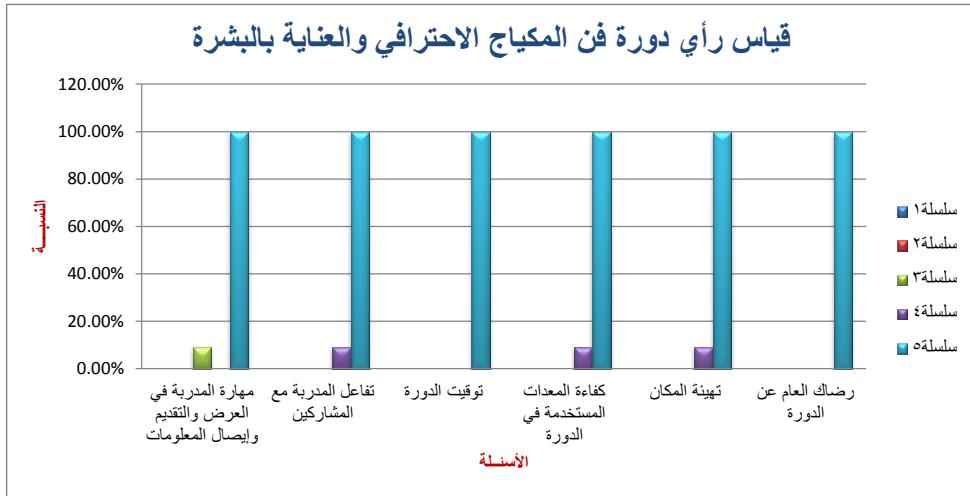
➤ عدد الاستجابات : ١١

| النسبة |      |      |   |   | العدد |   |   |   |   | البيان   |
|--------|------|------|---|---|-------|---|---|---|---|--|
| ٥      | ٤    | ٣    | ٢ | ١ | ٥     | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |  |
| %٩٩.٩  |      | %٩.١ |   |   | ١٠    |   | ١ |   |   | مهارة المدربة في العرض والتقديم وإيصال المعلومات |
| %٩٩.٩  | %٩.١ |      |   |   | ١٠    | ١ |   |   |   | تفاعل المدربة مع المشاركين                       |
| %١٠٠   |      |      |   |   | ١١    |   |   |   |   | توقيت الدورة                                     |
| %٩٩.٩  | %٩.١ |      |   |   | ١٠    | ١ |   |   |   | كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                |
| %٩٩.٩  | %٩.١ |      |   |   | ١٠    | ١ |   |   |   | تهيئة المكان                                     |
| %١٠٠   |      |      |   |   | ١١    |   |   |   |   | رضاك العام عن الدورة                             |

مديرة الإدارة النسائية  
حميدة الصبحي

إعداد  
ربى حميد الشابحي

### استبيان قياس رضا دورة فن المكياج الاحترافي والعناية بالبشرة



| البيان  | النسبة  |        |        |    |    |
|---|---------|--------|--------|----|----|
|   | 5       | 4      | 3      | 2  | 1  |
| مهارات المدربة في العرض والتقدیم وإیصال المعلومات | % ٩٩.٩٠ | 0%     | % ٩.١٠ | 0% | 0% |
| تفاعل المدربة مع المشاركين                        | % ٩٩.٩٠ | % ٩.١٠ | 0%     | 0% | 0% |
| توقيت الدورة                                      | % ١٠٠   | 0%     | 0%     | 0% | 0% |
| كفاءة المعدات المستخدمة في الدورة                 | % ٩٩.٩٠ | % ٩.١٠ | 0%     | 0% | 0% |
| تهيئة المكان                                      | % ٩٩.٩٠ | % ٩.١٠ | 0%     | 0% | 0% |
| رضاك العام عن الدورة                              | % ١٠٠   | 0%     | 0%     | 0% | 0% |