



جمعية المودة
للتنمية الأسرية
Al mawaddah Society for
Family Development

تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة للنصف الأول من العام 2021م



المودة .. بيت الأسرة

@almawaddah_j     
www.almawaddah.org.sa

المقدمة:

يهدف هذا التقرير إلى قياس مستوى رضا المستفيدين من الخدمات التي تم الحصول عليها من جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة، حيث سيتم التعرف على الخدمات التي تم الحصول عليها من الجمعية، ومن ثم قياس مستوى الرضا عن تلك الخدمات ومستوى جودتها، وكذلك قياس مستوى الرضا عن فريق العمل مقدم الخدمة. كما سيتم التعرف على أهم المقترحات والشكاوى التي أدلى بها العينة المبحوثة.

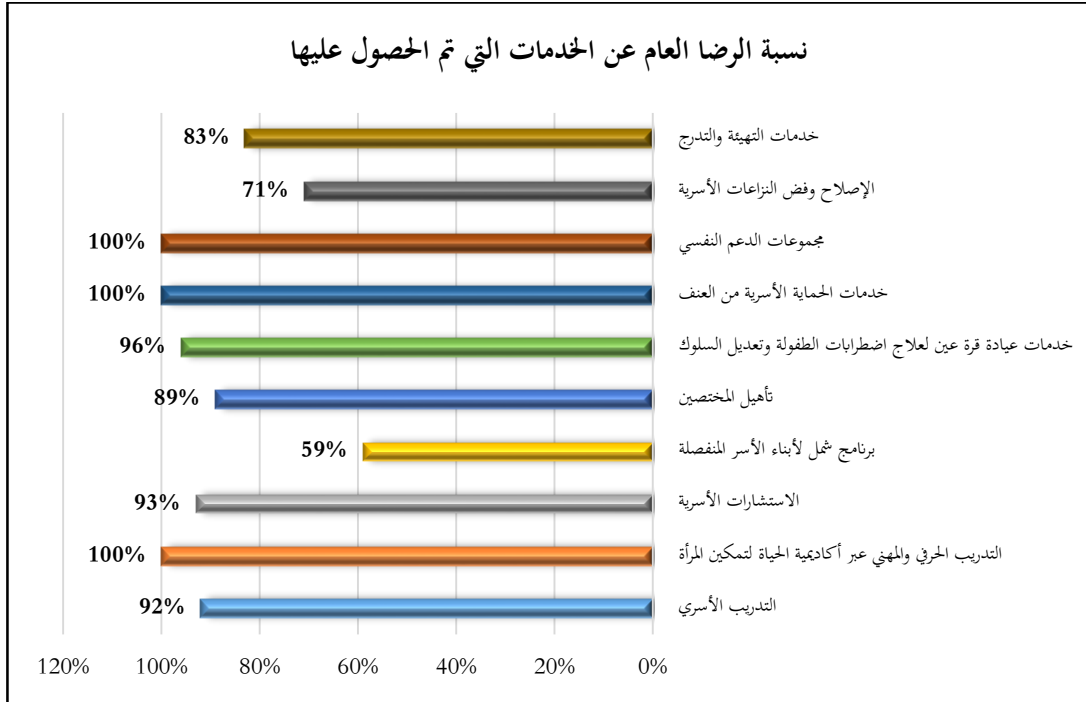
تم توزيع الاستبيان بطريقة إلكترونية على عينة من المستفيدين من خدمات الجمعية، وتم الحصول على الردود من (416) مستفيداً (ذكور وإناث) من الحاصلين على مختلف خدمات الجمعية.

ملخص نتائج قياس رضا المستفيدين

1/ حجم العينة (416) مستفيداً ومستفيدة

2/ نسبة الرضا العام عن الخدمات التي تم الحصول عليها (89%)

- نسبة الرضا العام عن التدريب الأسري (92%)
- نسبة الرضا العام عن التدريب الحرثي والمهني عبر أكاديمية الحياة لتمكين المرأة (100%)
- نسبة الرضا العام عن الاستشارات الأسرية (93%)
- نسبة الرضا العام عن برنامج شمل لأبناء الأسر المنفصلة (59%)
- نسبة الرضا العام عن تأهيل المختصين (89%)
- نسبة الرضا العام عن خدمات عيادة قرة عين لعلاج اضطرابات الطفولة وتعديل السلوك (96%)
- نسبة الرضا العام عن خدمات الحماية الأسرية من العنف (100%)
- نسبة الرضا العام عن مجموعات الدعم النفسي (100%)
- نسبة الرضا العام عن الإصلاح وفض النزاعات الأسرية (71%)
- نسبة الرضا العام عن خدمات التهيئة والتدرج (83%)

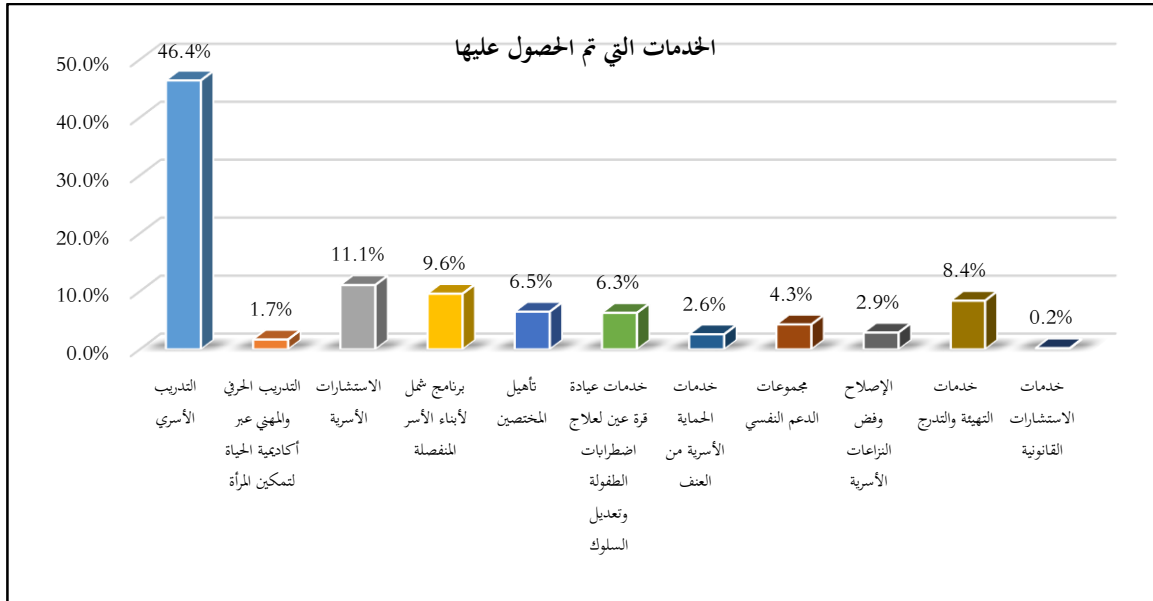


3/ النسبة العامة لتقييم المستفيدين لفريق عمل الخدمة (89.5%).

4/ النسبة العامة لاحتمالية نُصح الغير بالاستفادة من خدمات الجمعية بلغت (90.4%).

أولاً: الخدمات التي تم الحصول عليها من الجمعية:

النسبة المئوية	عدد المستفيدين	الخدمات التي تم الحصول عليها
46.4 %	193	التدريب الأسري
1.7 %	7	التدريب الحرفي والمهني عبر أكاديمية الحياة لتمكين المرأة
11.1 %	46	الاستشارات الأسرية
9.6 %	40	برنامج شمل لأبناء الأسر المنفصلة
6.5 %	27	تأهيل المختصين
6.3 %	26	خدمات عيادة قرة عين لعلاج اضطرابات الطفولة وتعديل السلوك
2.6 %	11	خدمات الحماية الأسرية من العنف
4.3 %	18	مجموعات الدعم النفسي
2.9 %	12	الإصلاح وفض النزاعات الأسرية
8.4 %	35	خدمات التهيئة والتدرج
0.2 %	1	خدمات الاستشارات القانونية
100.0 %	416	المجموع



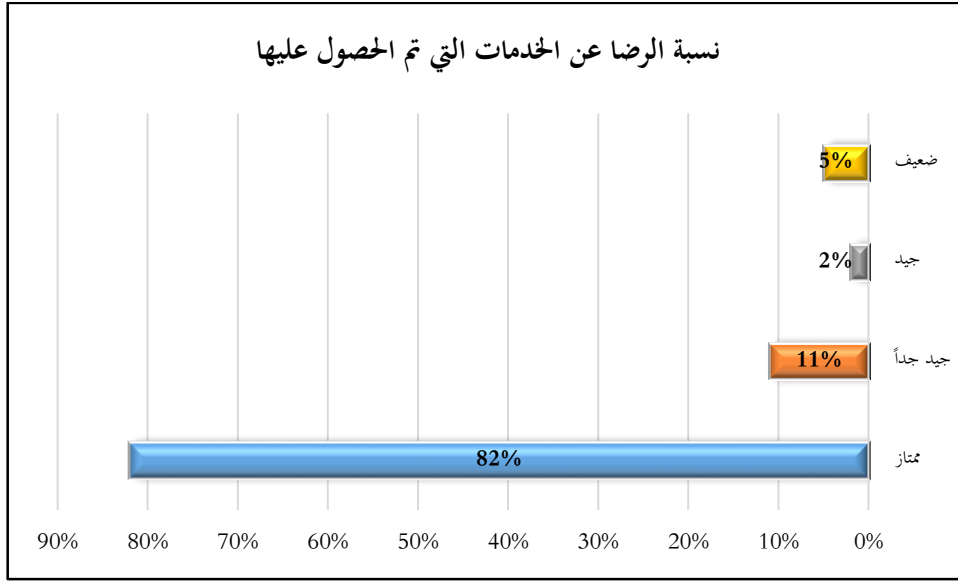
من خلال الجدول والرسم البياني أعلاه يتضح أن أكثر الخدمات التي حصل عليها أفراد العينة من جمعية المودة هي خدمة (التدريب الأسري) حيث حصل عليها نسبة (46.4%) من العينة، تليها خدمة (الاستشارات الأسرية) والتي حصل عليها نسبة (11.1%)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة خدمة (برنامج شمل لأبناء الأسر المنفصلة) بنسبة (9.6%)، تليها في المرتبة الرابعة (خدمات التهيئة والتدرج) بنسبة (8.4%). بينما نجد أن أقل الخدمات من حيث الحصول عليها من العينة هي خدمة (الإصلاح وفض النزاعات الأسرية) بنسبة (2.9%) و (خدمات الحماية الأسرية

من العنف) بنسبة (2.6%)، و خدمة (التدريب الحرفي والمهني عبر أكاديمية الحياة لتمكين المرأة) بنسبة (1.7%)، وأخيراً (خدمات الاستشارات القانونية) بنسبة (0.2%) فقط.

ثانياً: قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تم الحصول عليها.

(أ) قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تم الحصول عليها بكل عام ، العدد (416).

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن الخدمات التي تم الحصول عليها بشكل عام	82%	11%	2%	5%



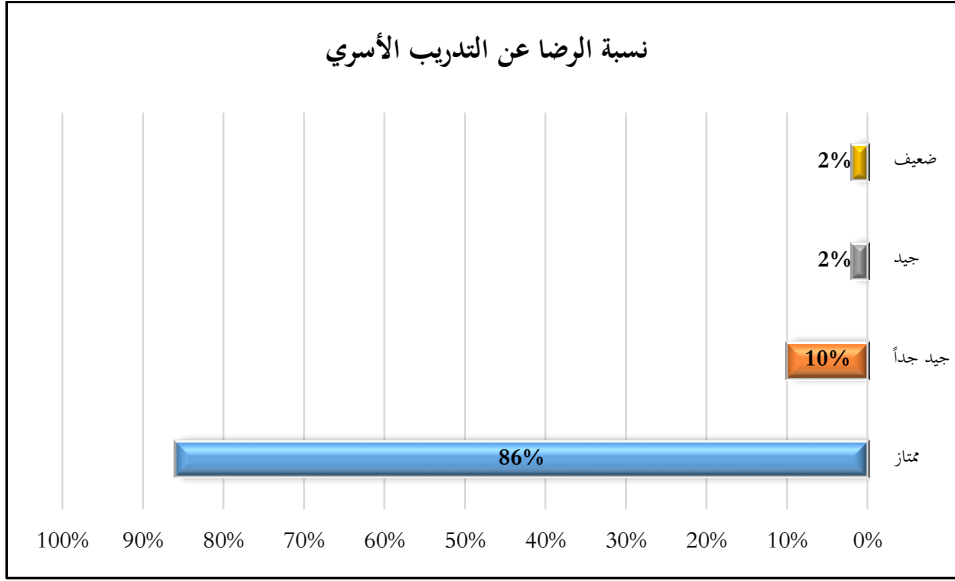
من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن تقدير مستوى الرضا عن الخدمات التي تم الحصول عليها بشكل عام "ممتاز" حصل على نسبة 82%، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 11%، وأن التقدير "جيد" حصل على نسبة 2%، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 5%. وللحصول على نسبة الرضا العام عن الخدمات التي تم الحصول عليها يتم جمع نسب التقدير "جيد جداً" و "جيد" وقسمة الناتج على (2) ومن ثم إضافة الناتج لنسبة التقدير "ممتاز".

إذاً نسبة الرضا العام عن الخدمات التي تم الحصول عليها (89%)

ب) قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تم الحصول عليها بشكل تفصيلي.

1. الرضا عن التدريب الأسري ، العدد (193)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن التدريب الأسري	% 86	% 10	% 2	% 2

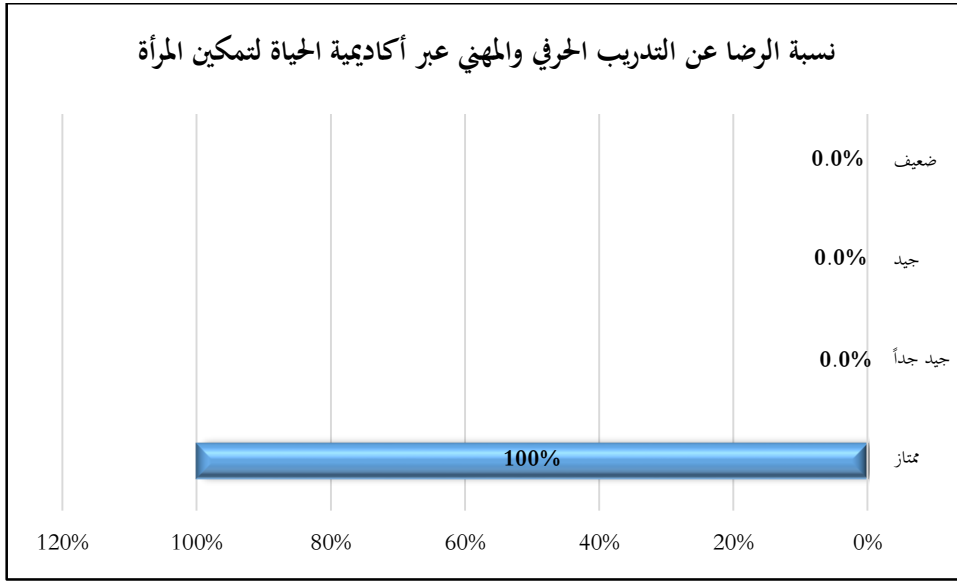


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن التدريب الأسري بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 86%، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 10%، وأن التقدير "جيد" حصل على نسبة 2%، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 2%. وللحصول على نسبة الرضا العام عن خدمة التدريب الأسري التي تم الحصول عليها يتم جمع نسب التقدير "جيد جداً" و "جيد" وقسمة الناتج على (2) ومن ثم إضافة الناتج لنسبة التقدير "ممتاز".

إذاً نسبة الرضا العام عن التدريب الأسري (92%)

2. الرضا عن التدريب الحرفي والمهني عبر أكاديمية الحياة لتمكين المرأة ، العدد (7)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن التدريب الحرفي والمهني عبر أكاديمية الحياة لتمكين المرأة	% 100	% 0.0	% 0.0	% 0.0

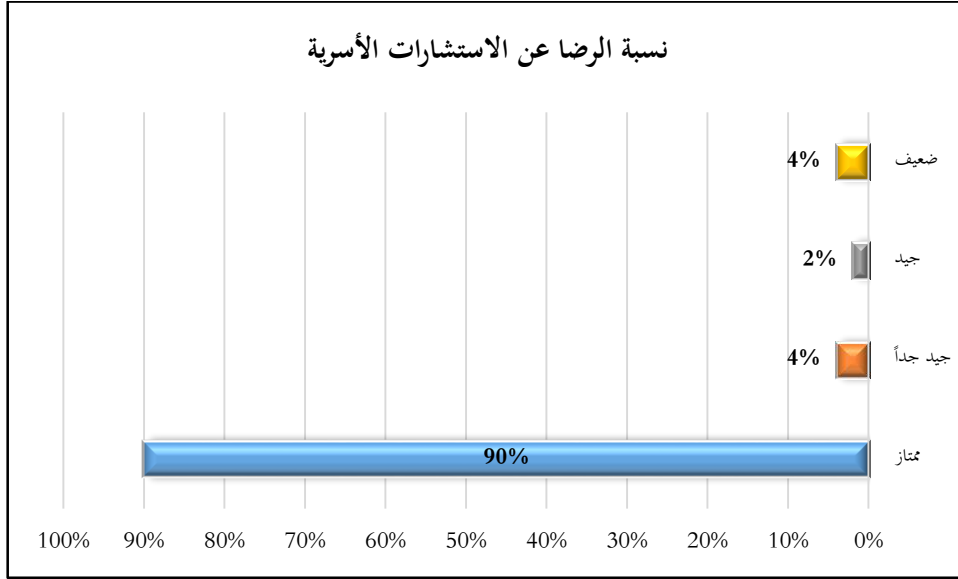


من خلال الجدول والشكل البياني يتضح أن مستوى الرضا عن التدريب الحرفي والمهني عبر أكاديمية الحياة لتمكين المرأة بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 100 %.

إذاً نسبة الرضا العام عن التدريب الحرفي والمهني عبر أكاديمية الحياة لتمكين المرأة (100 %)

3. الرضا عن الاستشارات الأسرية ، العدد (46)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن الاستشارات الأسرية	90 %	4 %	2 %	4 %

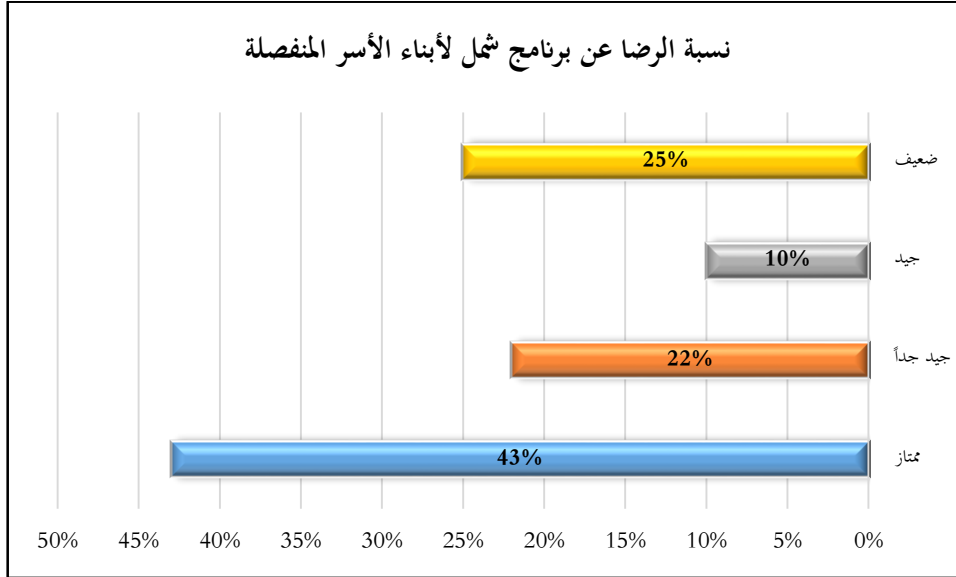


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن الاستشارات الأسرية بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 90 %، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 4 %، وأن التقدير "جيد" حصل على نسبة 2 %، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 4 % . وللحصول على نسبة الرضا العام عن خدمة الاستشارات الأسرية التي تم الحصول عليها يتم جمع نسب التقدير "جيد جداً" و "جيد" وقسمة الناتج على (2) ومن ثم إضافة الناتج لنسبة التقدير "ممتاز".

إذاً نسبة الرضا العام عن الاستشارات الأسرية (93 %)

4. الرضا عن برنامج شمل لأبناء الأسر المنفصلة ، العدد (40)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن برنامج شمل لأبناء الأسر المنفصلة	43 %	22 %	10 %	25 %

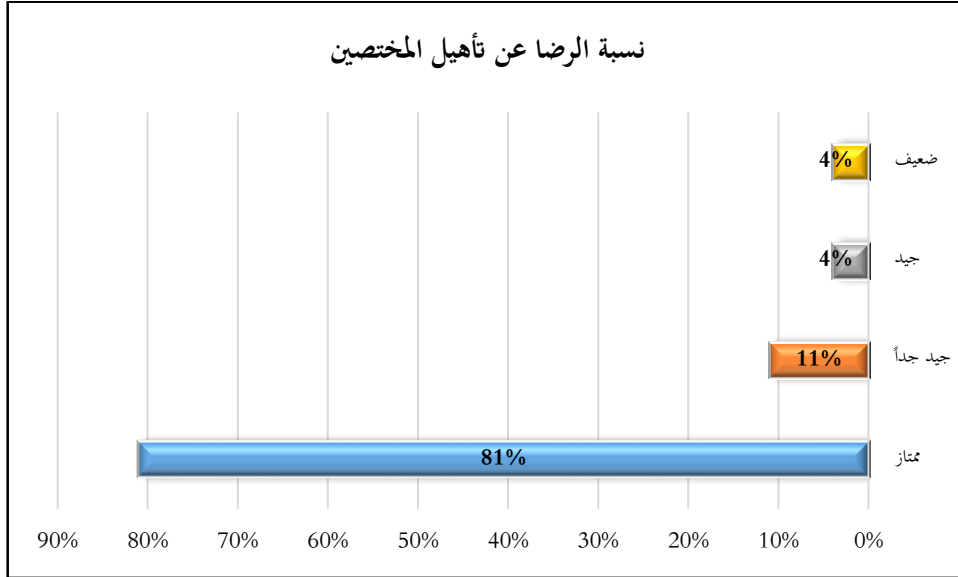


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن برنامج شمل لأبناء الأسر المنفصلة بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 43 %، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 22 %، وأن التقدير "جيد" حصل على نسبة 10 %، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 25 % . وللحصول على نسبة الرضا العام عن برنامج شمل لأبناء الأسر المنفصلة التي تم الحصول عليها يتم جمع نسب التقدير "جيد جداً" و "جيد" وقسمة الناتج على (2) ومن ثم إضافة الناتج لنسبة التقدير "ممتاز".

إذاً نسبة الرضا العام عن برنامج شمل لأبناء الأسر المنفصلة (59 %)

5. الرضا عن تأهيل المختصين ، العدد (27)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن تأهيل المختصين	81 %	11 %	4 %	4 %

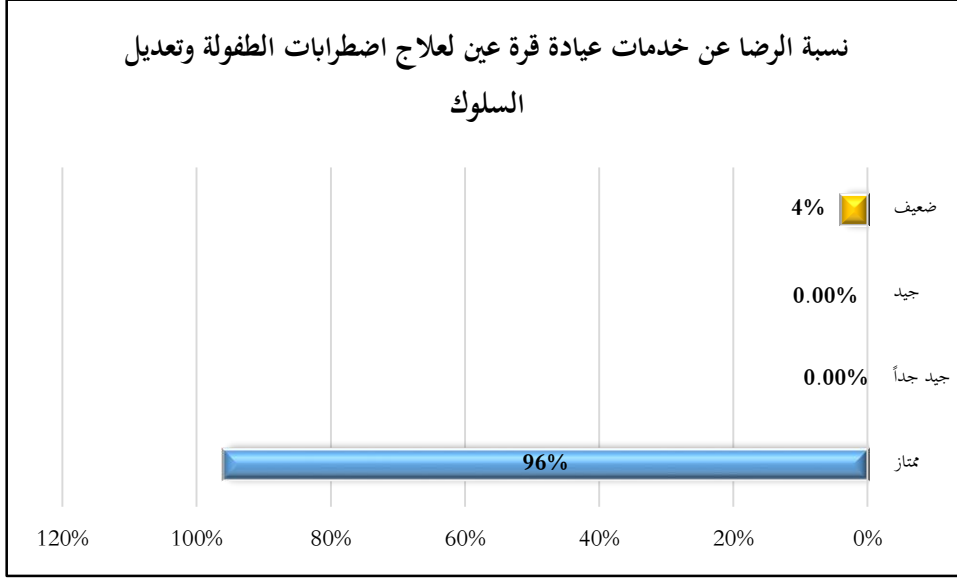


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن تأهيل المختصين بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 81 %، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 11 %، وأن التقدير "جيد" حصل على نسبة 4 %، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 4 % . وللحصول على نسبة الرضا العام عن خدمة تأهيل المختصين التي تم الحصول عليها يتم جمع نسب التقدير "جيد جداً" و "جيد" وقسمة الناتج على (2) ومن ثم إضافة الناتج لنسبة التقدير "ممتاز".

إذاً نسبة الرضا العام عن تأهيل المختصين (89 %)

6. الرضا عن خدمات عيادة قرّة عين لعلاج اضطرابات الطفولة وتعديل السلوك ، العدد (26)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن خدمات عيادة قرّة عين لعلاج اضطرابات الطفولة وتعديل السلوك	96 %	0.0 %	0.0 %	4 %

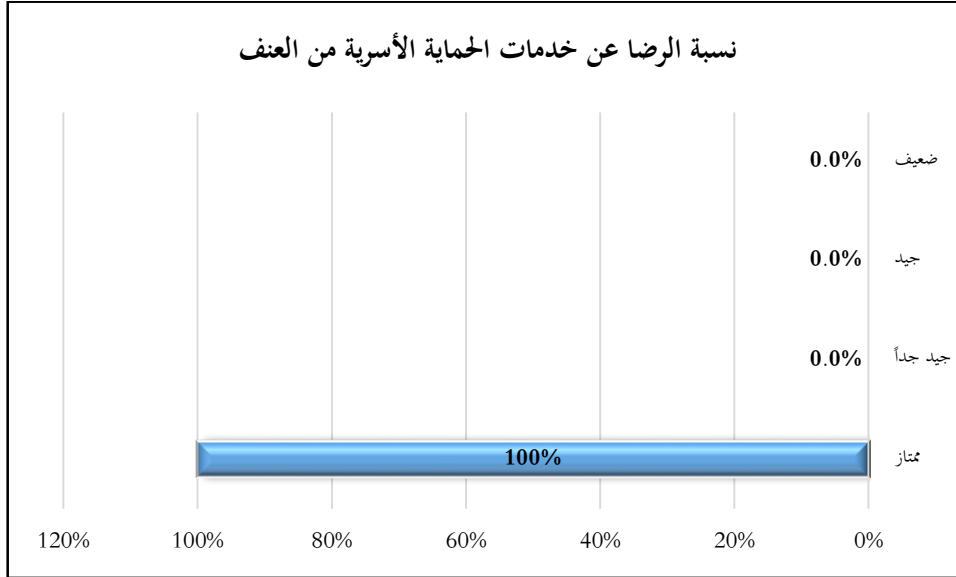


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن خدمات عيادة قرّة عين لعلاج اضطرابات الطفولة وتعديل السلوك بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 96 %، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 0.0 %، وكذلك التقدير "جيد" حصل على نسبة 0.0 %، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 4 %.

إذاً نسبة الرضا العام عن خدمات عيادة قرّة عين لعلاج اضطرابات الطفولة وتعديل السلوك (96 %)

7. الرضا عن خدمات الحماية الأسرية من العنف ، العدد (11)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن خدمات الحماية الأسرية من العنف	% 100	% 0.0	% 0.0	% 0.0

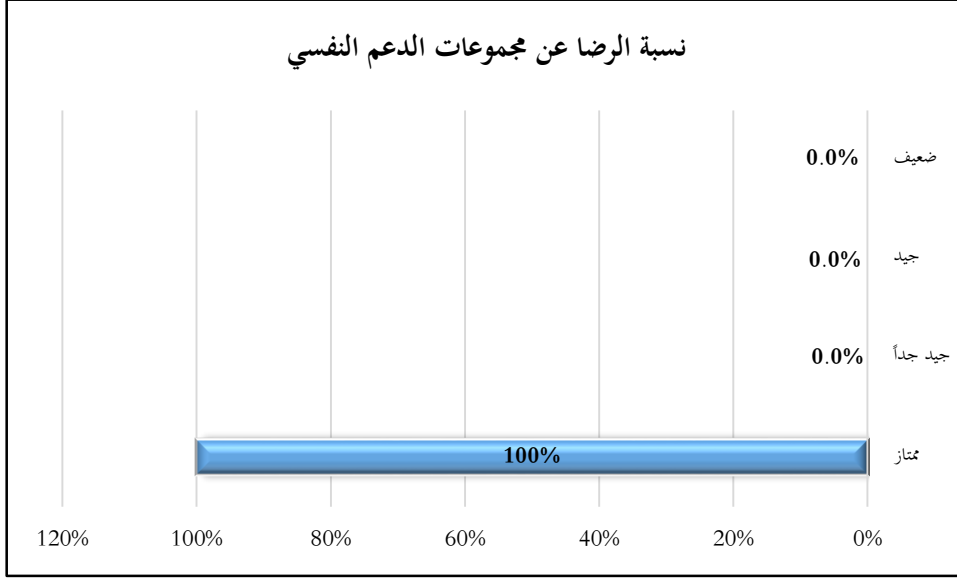


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن خدمات الحماية الأسرية من العنف بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 100%.

إذاً نسبة الرضا العام عن خدمات الحماية الأسرية من العنف (100%)

8. الرضا عن مجموعات الدعم النفسي ، العدد (18)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن مجموعات الدعم النفسي	% 100	% 0.0	% 0.0	% 0.0

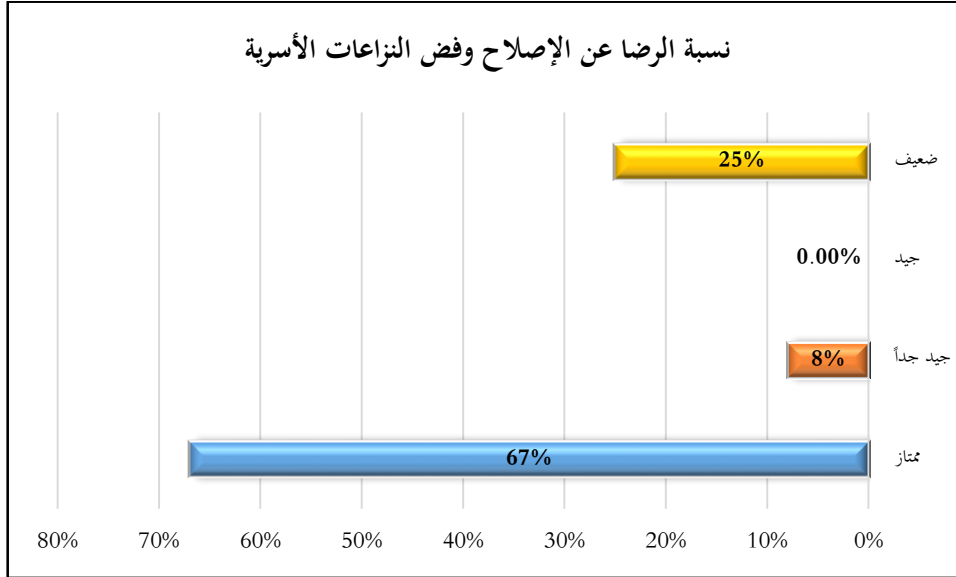


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن مجموعات الدعم النفسي بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 100%.

إذاً نسبة الرضا العام عن مجموعات الدعم النفسي (100%)

9. الرضا عن الإصلاح وفض النزاعات الأسرية ، العدد (12)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن الإصلاح وفض النزاعات الأسرية	67 %	8 %	0.0 %	25 %

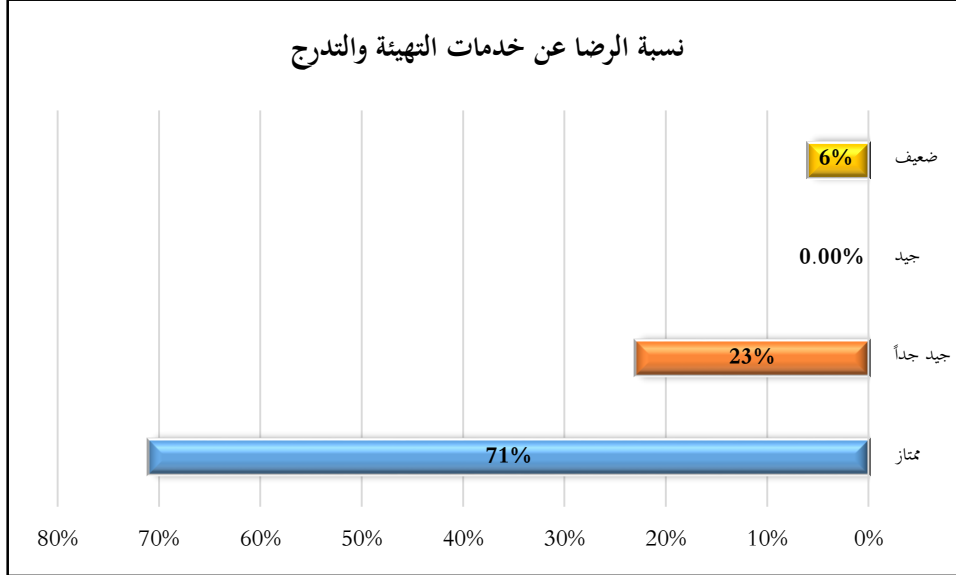


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن الإصلاح وفض النزاعات الأسرية بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 67 %، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 8 %، وأن التقدير "جيد" حصل على نسبة 0.0 %، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 25 % . وللحصول على نسبة الرضا العام عن خدمة الإصلاح وفض النزاعات الأسرية التي تم الحصول عليها يتم جمع نسب التقدير "جيد جداً" و "جيد" وقسمة الناتج على (2) ومن ثم إضافة الناتج لنسبة التقدير "ممتاز".

إذاً نسبة الرضا العام عن الإصلاح وفض النزاعات الأسرية (71 %)

10. الرضا عن خدمات التهيئة والتدرج ، العدد (35)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن خدمات التهيئة والتدرج	71 %	23 %	0.0 %	6 %

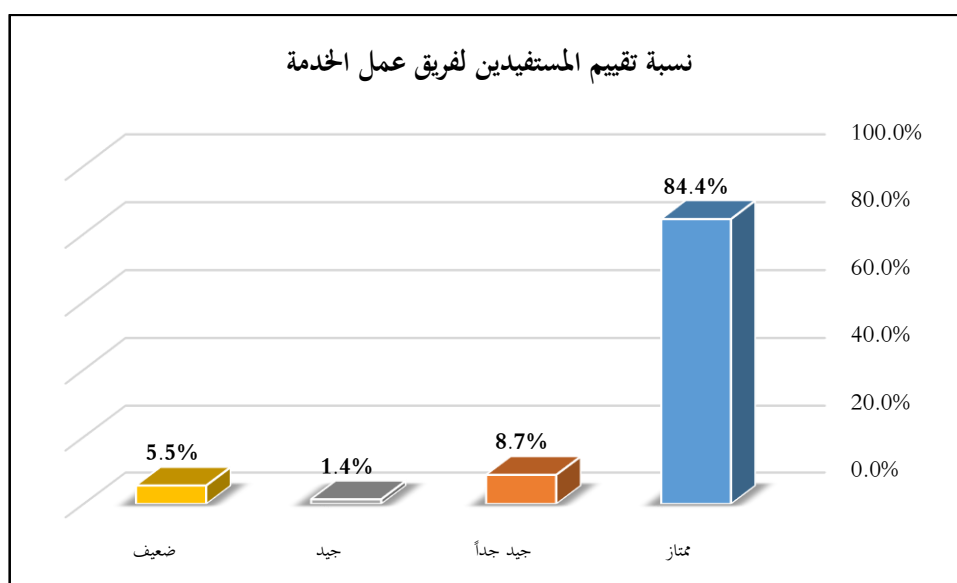


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن مستوى الرضا عن خدمات التهيئة والتدرج بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 71 %، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 23 %، وأن التقدير "جيد" حصل على نسبة 0.0 %، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 6 % . وللحصول على نسبة الرضا العام عن خدمات التهيئة والتدرج التي تم الحصول عليها يتم جمع نسب التقدير "جيد جداً" و "جيد" وقسمة الناتج على (2) ومن ثم إضافة الناتج لنسبة التقدير "ممتاز".

إذاً نسبة الرضا العام عن خدمات التهيئة والتدرج (83 %)

ثالثاً: قياس تقييم المستفيدين لفريق عمل الخدمة للخدمات التي تم الحصول عليها ، العدد (416)

الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف	المجموع
العدد	351	36	6	23	416
نسبة تقييم المستفيدين لفريق عمل الخدمة	% 84.4	% 8.7	% 1.4	% 5.5	% 100

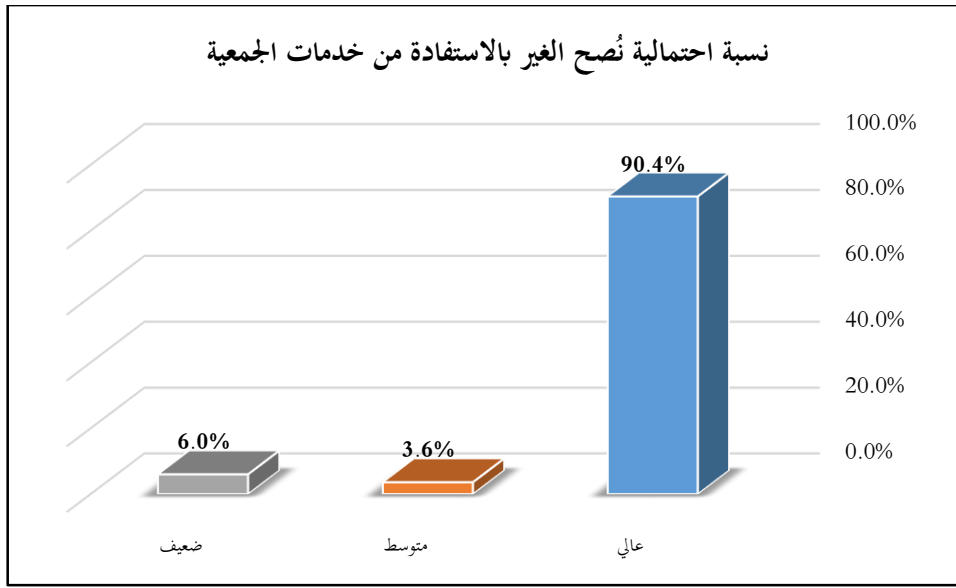


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن نسبة تقييم المستفيدين لفريق عمل الخدمة بتقدير "ممتاز" حصل على نسبة 84.4%، وأن التقدير "جيد جداً" حصل على نسبة 8.7%، وأن التقدير "جيد" حصل على نسبة 1.4%، وأن التقدير "ضعيف" حصل على نسبة 5.5%. وللحصول على نسبة تقييم المستفيدين لفريق عمل الخدمة يتم جمع نسب التقدير "جيد جداً" و "جيد" وقسمة الناتج على (2) ومن ثم إضافة الناتج لنسبة التقدير "ممتاز".

إذاً النسبة العامة لتقييم المستفيدين لفريق عمل الخدمة (89.5%)

رابعاً: قياس احتمالية نُصح الغير بالاستفادة من خدمات الجمعية ، العدد (416)

الموضوع	عالي	متوسط	ضعيف	المجموع
العدد	376	15	25	416
نسبة احتمالية نُصح الغير بالاستفادة من خدمات الجمعية	% 90.4	% 3.6	% 6.0	% 100

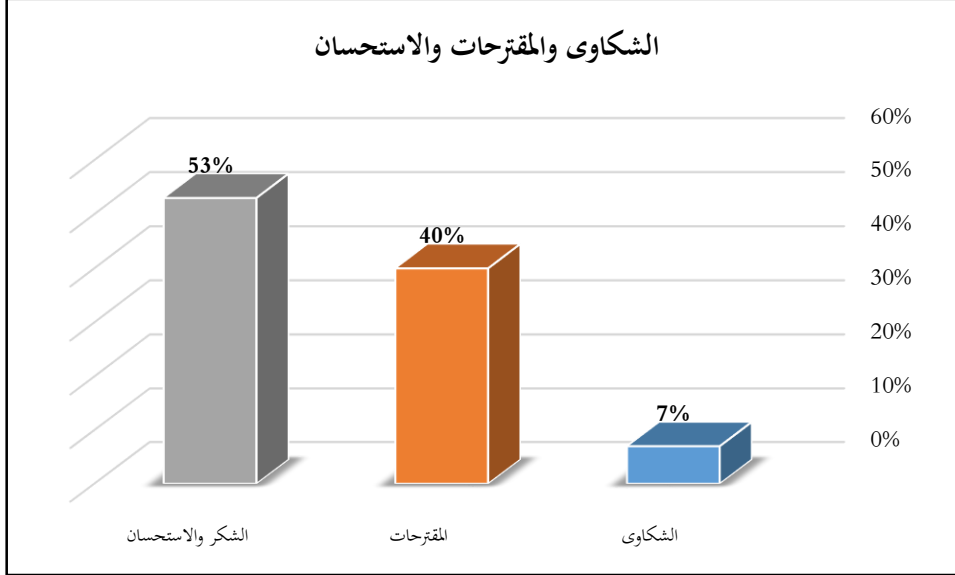


من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن نسبة احتمالية نُصح الغير بالاستفادة من خدمات الجمعية بتقدير "عالي" حصل على نسبة 90.4%، وأن الاحتمالية بتقدير "متوسط" حصل على نسبة 3.6%، وأن الاحتمالية بتقدير "ضعيف" حصل على نسبة 6%. ونلاحظ ارتفاع نسبة احتمالية أن يقوم المستفيدين من خدمات جمعية الموودة بنصح غيرهم للاستفادة من خدمات الجمعية والتي زادت عن (90%)، وهذا يشير إلى مستوى مرتفع من الرضا عن برامج الجمعية التي تم الحصول عليها.

إذاً النسبة العامة لاحتمالية نُصح الغير بالاستفادة من خدمات الجمعية بلغت (90.4%)

خامساً: الشكاوى والمقترحات والاستحسان ، العدد (179)

الموضوع	الشكاوى	المقترحات	الشكر والاستحسان	المجموع
العدد	13	72	94	179
النسبة المئوية	% 7	% 40	% 53	% 100



من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن نسبة الشكر والاستحسان التي جاءت على لسان أفراد العينة بلغت (53%)، وأن نسبة المقترحات بلغت (40%) وأن نسبة الشكاوى بلغت (7%) فقط. بشكل عام نلاحظ انخفاض نسبة الشكاوى وارتفاع نسبة الشكر والاستحسان، وهذا يشير إلى ارتفاع رضا المستفيدين عن الخدمات التي تم الحصول عليها من جمعية المودة.

أ) أهم الشكاوى:

- 1- غرف الزيارة دائماً باردة بزيادة نضطر للجلوس بالممرات الخارجية لعدم امكانية الموظفين وتعذرهم عن ضبط درجة الحرارة.
- 2- بخصوص الشهادة ما وصلتني.
- 3- سجلت بالدورة ولم يصلني الرابط كما اعتدت دائماً.

ب) أهم المقترحات:

1. تكتيف دورات في الحوار بين الزوجين وكل ما يخص تقوية العلاقة بين الزوجين، ودورات لتأهيل المقبلين على الزواج.
2. اتمنى تنوع الدورات مثل دورات تطوير الشخصية، إدارة الوقت، دورة الطباعة الشاملة والحاسب، دورات تخدم سوق العمل مثل الموارد البشرية وإدارات الأعمال.
3. تكرار المحاضرات للاستفادة وثبات المعلومة، وتسجيلها ورفعها على الانترنت لزيادة الفائدة ولإمكانية الرجوع إليها.
4. اتمنى ان يتم جلسات تهيئة للابوين حيث يتم استلام الابناء عن طريق المنزل حتى لا يتاثر الابناء عن طريق الجمعية.
5. لتحسين جودة الخدمة أقترح إعطاء الجمعية أذونات أكبر كإيقاف عملية التسليم في حال عدم رغبة أحد الأطراف بتوثيق الاتفاق على زيارة الأبناء خصوصاً في الإجازات الكبيرة غير المحددة في الصك القضائي، وذلك مم خلال إعطائها دور في التنفيذ القضائي كإرسال الخطاب بعد التثبت من عدم التعاون بعقد اجتماعات وإن تعذر يرسل الخطاب لجهات الشرطة.
6. ارجاع البصمه للاستلام والتسليم.
7. تفعيل الخدمات الالكترونية، وأن يكون هناك تطبيق خاص للمودة وتحديد المواعيد اون لاين ويكون في تواصل مع أولياء الأمور عبر التطبيق.
8. يتم وضع مرجع للدورات المهمة.

9. خلال فترة كورونا تم اغلاق الجمعية وتوقفت زيارات الاطفال لأمهاتهم وآبائهم رغم أنه يمكن مساعدتكم لنا بتحويل الزيارات الى مكالمات مرئية من خلال اشرافكم بين الطفل مع احد الوالدين حتى لا تكبر الفجوة بينهم.
10. التعامل بمرونة أكثر عند حدوث مشكلة بين المنفصلين .
11. ارجو انشاء قسم الزامي للمتقاعدين لمساعدتهم على تحطّي أزمة التقاعد النفسية.
12. اقترح ان يكون لكم إعلان في كل مكان في السوشل ميديا والأسر الان في أشد الحاجة للنصح والارشاد لكثرة المشاكل واغلبها تصب في إطار الخيانات والإهمال الزوجي بدلا من أخذ النصيحة من ناس ليست اهل للنصح فتهدم البيوت بدلا من تعميروها.
13. اتخني وضع هذه الدورات في الاسواق والمولات بحيث يقبل اقل شي خمس اسر .. وأن يتم تقديم مشروبات لهم كان ذلك افضل. ونشر بروشورات في الاسواق واللوحات الاعلامية الكبيرة داخل المولات بنشر التربويات الاسرية .
14. اقترح ان يكون التواصل مع خدمة العملاء في "شتمل" بطريقة مباشرة وسريعه .. وان تكون هناك محاولة للاصلاح بين الوالدين لاتمام الزيارات من البيت بدل التبادل في المركز.
15. تنتقل جلسات التهيئة بين الاخصائيين بمجرد فشله في تحقيق الهدف فتزيد الفرقة الاولفة بين الاطفال والوالدين، لذا يجب تحديد الاخصائي من البداية حتى النهاية.
16. عند حجز موعد لتهيئة الطفل نتمنى عدم الاتيان بالطرف الآخر وعدم اخباره بالموعد فطفلي تعرض للايذاء النفسي جراء ذلك من الطرف الآخر لمجرد علمهم بالموعد وأجبروا الطفل بكتابة امور لايرغبها رغما عنه وطلبوا منه عدم التحدث للاخصائية.
17. نرجو زيادة عدد الاخصائيات لان وقت الموعد غير كافي لشرح مايتعرض له الطفل.
18. توفير مواصلات لضعف الظروف المادية ولا يوجد توصيل.
19. نحتاج ان نطول وقت الجلسه لساعه ونص لأستفاده أكثر.