



تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي رقم 19



تقرير الإستجابة لنتائج استطلاع آراء المستفيدين وأصحاب المصلحة

١٤٤٧هـ / ٢٠٢٥م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المقدمة

يستعرض هذا التقرير استجابة الجمعية الفيصلية لنتائج استطلاع آراء أصحاب المصلحة، والذي يُعد مرجعًا أساسيًا في دعم عملية اتخاذ القرار وتوجيه مسار العمل المؤسسي. فمن خلال تحليل الآراء والملاحظات والاحتياجات، تتمكن الجمعية من تحديد أولوياتها بدقة، ووضع خطط تطويرية مدروسة تعزز كفاءة الأداء وتساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وتجسد هذه الاستجابة التزام الجمعية بمبدأ الشفافية وتعزيز ثقافة المشاركة الفاعلة، حيث يشعر المشاركون بأن آراءهم محل تقدير واهتمام، وأن صوتهم يساهم في صناعة التحسين والتطوير. كما أن توظيف البيانات المستخلصة من الاستطلاع بشكل منهجي يساهم في رفع جودة الخدمات والبرامج المقدمة، وتحسين تجربة المستفيدين، وبناء علاقة مستدامة قائمة على الثقة والتكامل مع مختلف أصحاب المصلحة.

وانطلاقاً من حرص الجمعية على التطوير المستمر، فإن هذا التقرير يعكس توجهها نحو العمل المؤسسي القائم على القياس والتقييم، بما يضمن تحقيق أثر ملموس ومستدام يخدم المجتمع ويعزز رسالتها التنموية.



مستفيدين مركز الاميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية

فرص التحسين	الملاحظات أو المقترحات
وبناءً على ذلك تم تسجيل عدد 90 ابن من أبناء المستفيدات ضمن مبادرة القوة الدافعة لاستكشاف المواهب بما يسهم في دعم تمكينهن الاقتصادي وتحقيق الاستفادة القصوى من المبادرة	رغبة المستفيدات في إلحاق أبنائهن في ورش تدريبية مختلفة المجالات
وبناءً على ذلك تم صرف البطائق الغذائية مرتين في العام مع إضافة منفذ جديد (دكان)	رغبة المستفيدات في زيادة عدد مرات صرف البطائق الغذائية الالكترونية مع تعدد منافذ الشراء
وبناءً على ذلك تسديد متأخرات الإيجارات والكهرباء للأشد احتياج بالإضافة الى توفير أجهزة كهربائية والكسوة المدرسية	عبر المستفيدات عن رغبتهم في تنوع الخدمات الرعوية لحاجتهم الماسة لذلك بما يسهم في تحسين جودة الحياة



تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم 19



مستفيدين معهد تقدم للتدريب والتأهيل

فرص التحسين	الملاحظات أو المقترحات
وبناءً على ذلك تم الحاق عدد ٢٦ حرفيه بدورة تدريب المدربين المعتمدة بشهادات من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بالتعاقد مع معهد نحو المستقبل	رغبة الحرفيات في زيادة كفاءتهم من خلال تمكنهم وحصولهم على شهادة معتمدة تمكنهم من التدريب ونقل الخبرة والمعرفة للمستفيدين بعد أن حصلوا على حرف وأصبحوا متمرسات فيها.
من خلال معهد تقدم تم تنفيذ عدد ١٣ دورة تطوعية قدمتها الحرفيات في مجالات مختلفة حرفية ومهنية للمستفيدات من الأسر المنتجة ومحدودي الدخل.	طلب الحرفيات المتمكنات من الحرف والحاصلات على دورة تدريب المدربين بتقديم دورات تطوعية في مجال الحرف التراثية المختلفة بهدف نقل الخبرة وتقييمهم في الداء التدريبي.
بناءً على نتائج فرز استمارة استطلاع الرأي تم سداد الرسوم الدراسية لعدد ٣ من الشباب والشابات محدودي الدخل في المرحلة النهائية من الدراسة وفق الميزانية المعتمدة وذلك حرصاً على دعم استقرارهم التعليمي ومساندتهم في استكمال مسيرتهم التعليمية.	من خلال فرز نتائج استطلاع رأي المستفيدين تم رصد العديد من الشباب والشابات محدودي الدخل في حاجة لدعم مادي لتسديد الرسوم الدراسية في مجال التأهيل المهني بهدف تمكنهم من مواصلة تعليمهم وتخفيف الأعباء المالية التي قد تعيق مسيرتهم الأكاديمية وتحقيق الاكتفاء الذاتي لهم.
استجابةً لرغبة الحرفيات في توفير منافذ بيع مجانية تتيح لهن عرض منتجاتهن وتسويقها تم تخصيص مساحات مميزة لهن داخل معرض إيكيا ضمن مبادرة سوق الحرف وذلك دعماً لجهودهن الإبداعية وتمكيناً لمشاريعهن الحرفية من الوصول إلى شرائح أوسع من الزوار والمستهلكين	رغبة الحرفيات في الحصول على منافذ بيع مجانية تمكنهن من عرض وتسويق منتجاتهن لزيادة دخلهن ودعم مشاريعهن الصغيرة
وبناءً على ذلك تم تزويد عدد ٣٢٤ مستفيدة بالدورات الحرفية المطلوبة، وعدد ٢٤٦ مستفيدة بالبرامج المهنية المطلوبة. بما يسهم في دعم تمكينهن الاقتصادي وتحقيق الاستفادة القصوى من المبادرة	في إطار مبادرة التأهيل الحرفي والمهني، عُبِّرت العديد من المستفيدات عن رغبتهن في الالتحاق بدورات حرفية تمكنهن من اكتساب مهارات جديدة وتعزيز فرصهن في سوق العمل

أعضاء الجمعية العمومية

فرص التحسين	الملاحظات أو المقترحات
العمل على جدولة الديوانيات في نهاية الأسبوع (يوم الخميس) بما يتناسب مع غالبية العضوات ويعزز نسبة الحضور.	اختيار وقت مناسب للديوانية لكي لا يكون في منتصف الأسبوع.
التنسيق لفتح مجالات تطوعية للأعضاء، عبر إشراكهم في أنشطة وبرامج الجمعية بشكل منظم ومرن، مع الإعلان عنها عبر قنوات ومجتمعات الأعضاء لتعزيز المشاركة.	إتاحة مشاركة العضوات في الأعمال التطوعية بما يتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم.

الشركاء / الداعمين

فرص التحسين	الملاحظات أو المقترحات
العمل على تزويد الشركاء بتقارير مختصرة ومنتظمة تعكس أبرز المستجدات والإنجازات، ومشاركة النشرة الدورية للجمعية "صدى الفيصلية" بشكل ربع سنوي مع الشركاء والداعمين.	نقترح رفع مستوى التواصل الدوري مع الشركاء فيما يخص البرامج والأنشطة، وذلك من خلال تزويدهم بتقارير مختصرة ومنتظمة تعكس مستجدات العمل والإنجازات
دعوة الشركاء والداعمين للمشاركة في ورش العمل الداخلية للجمعية (مثل ورشة "نماء الأفكار") للمساهمة في تطوير وتصميم المبادرات والبرامج.	إشراك الداعمين في مراحل التخطيط لبعض المبادرات بما يعزز الشراكة ويعمق شعورهم بالمسؤولية تجاه نتائج برامج وأنشطة الجمعية .



موظفات الجمعية الفيضية

الملاحظات أو المقترحات	فرص التحسين
عدم وجود فهم كافي لنظام التظلم والشكاوى ومؤشرات معدل الرضا الوظيفي الذي يتم قياسه لدى الموظفين في نهاية كل عام.	تم تنفيذ اجتماعات دورية مع الموظفين المعنيين وتضمن ذلك شرحاً تفصيلياً لبندود وآلية نظام التظلم والشكاوى، وآلية قياس معدل الرضا الوظيفي مع إتاحة الفرصة للاستفسارات والتوضيحات لضمان الفهم الصحيح وتحسين مستوى التطبيق مستقبلاً.
تنوع مجالات البرامج التدريبية المقدمة، بما يتناسب مع الاحتياجات والمسارات المهنية الوظيفية ويسهم في تطوير المهارات التخصصية بشكل أوسع	إشراك الموظفين في مجموعة من البرامج التطويرية وإتاحة فرص الحصول على شهادات احترافية، وذلك بعد إبرام اتفاقيات تعاون مع جهات تدريبية متخصصة لتنفيذ البرامج بما يتوافق مع الاحتياجات التدريبية المحددة .



متطوعين الجمعية

فرص التحسين	الملاحظات أو المقترحات
تعزيز الحضور الرقمي للجمعية عبر منصات التواصل الاجتماعي من خلال إعداد خطة نشر شهرية مخصصة للفرص التطوعية الاحترافية وربط الإعلانات من قصص أثر المتطوعين وهذا يعزز في بناء صورة احترافية للجمعية.	تكثيف إعلانات التطوع في منصات التواصل الاجتماعي
تصميم فرص تطوعية بيئية موسمية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة لدعم الاستدامة المجتمعية.	زيادة عدد الفرص التطوعية البيئية
توسيع نطاق البرامج التطوعية المرتبطة بالفنون التراثية عبر جدولة أيام تطوعية إضافية على مدار العام واستقطاب متخصصين متطوعين مهاريين لنقل الخبرات والحفاظ على الموروث الثقافي بالتعاون مع معهد تقدم للتدريب والتأهيل.	زيادة عدد أيام التطوع لإتاحة الفرصة لتعليم فنون تراثية أكثر
تطوير نموذج التطوع الاحترافي يتيح الاستفادة من خبرات المتطوعين المتخصصين (إدارية، تقنية، إعلامية) وربط هذه الفرص بأهداف ومشاريع الجمعية الاستراتيجية.	زيادة الفرصة التطوعية الاحترافية
إعداد تقويم واضح ومنسق للأنشطة التطوعية ومشاركته مع المتطوعين. وتفعيل برامج تحفيزية وترفيهية لرفع مستوى الرضا والانتماء.	تنظيم جدول الأنشطة بشكل أوضح إضافة أنشطة ترفيهية أو تحفيزية للمتطوعين
تفعيل قنوات تواصل مباشرة وسريعة مع آلية واضحة للمتابعة	فتح قنوات تواصل أسرع بين الإدارة والمتطوعين



تقرير مجلس الإدارة حول نتائج استبانات الرضا

عُرض تقرير قياس الرضا ونتائج استطلاع آراء المستفيدين ضمن محضر مجلس الإدارة رقم (٢) بتاريخ 1447/8/8 هـ الموافق ٢٧ / ١ / ٢٠٢٦م، وناقش المجلس أبرز ما ورد فيه من مؤشرات، وبناءً على ذلك، أوصى مجلس الإدارة بعدد من التوصيات، كان من أبرزها:

- أهمية تحسين تجربة المستفيد (استنادًا إلى نتائج عام ٢٠٢٥م) من خلال تعزيز ثقافة "المستفيد أولاً" والتركيز على فهم احتياج المستفيد ليس مجرد إجراء إداري، بل هو الركيزة الأساسية لضمان كفاءة الإنفاق وتوجيه الدعم لمن يستحقه.
- الانتقال من نموذج "تقديم المساعدات الثابتة" إلى نموذج "الدعم المخصص" بناءً على تصنيفات الاحتياج الدقيقة التي كشف عنها الاستطلاع.
- أهمية مأسسة دراسة الاحتياج والاستماع لصوت المستفيد يجب أن يكون عملية مستمرة وليس حدثاً سنوياً فقط.
- تفعيل وحدة رصد الاحتياج لتعمل بشكل ربع سنوي، مما يتيح للجمعية مرونة عالية في الاستجابة للمتغيرات المعيشية أو الاقتصادية التي قد تواجه المستفيدين.
- كما وجّه المجلس بإعداد خطة لتحسين تجربة المستفيد لعام ٢٠٢٦م، بهدف تحويل التحديات ونقاط الضعف التي أظهرها استطلاع ٢٠٢٥م إلى فرص تطوير، وذلك من خلال العمل على المحاور التالية:
- إطلاق تطبيق ذكي أو تطوير "بوابة المستفيد"، بما يساهم في تقليل الحاجة للزيارات الحضورية وتسريع إجراءات تقديم الطلبات.
- تدريب موظفي الصف الأمامي على مهارات الذكاء العاطفي وفنون التعامل مع الحالات الإنسانية، بما يعزز حفظ كرامة المستفيدين وتحسين جودة الخدمة المقدمة.
- وفي ختام المناقشة، اعتمد مجلس الإدارة التقرير والتوصيات المقدمة، على أن تتولى إدارة الاتصال المؤسسي متابعة تنفيذ هذه التوصيات بالتنسيق مع الإدارات المختصة.

رئيسة مجلس الإدارة
حديفة محمد نور رحيبي
الأستاذة خيرية نور رحيبي



تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم 19