



تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي رقم 19

تقرير تقييم المستفيدين للخدمات المقدمة

١٤٤٧هـ / ٢٠٢٥م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المقدمة

يعد رضا المستفيدين مؤشراً أساسياً لقياس جودة الخدمات ومدى فاعليتها في تحقيق اهداف الجمعية وإذ يعكس مستوى التفاعل والثقة ويبين مدى توافق البرامج مع احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم . كما يسهم في تحديد جوانب القوة وفرص التحسين ورصد التحديات ويدعم تطوير الأداء ورفع كفاءة البرامج والخدمات بما يتماشى مع رؤية الجمعية ورسالتها.

وانطلاقاً من ذلك ، يستعرض هذا التقرير نتائج استبانات تقييم المستفيدين ، التي صممت بعناية لتكون واضحة وشاملة ، بما يتيح آراء دقيقة حول مختلف جوانب الخدمات المقدمة . كما يتضمن أبرز المقترحات التي عبر عنها المستفيدون والإجراءات التي أُنخذت من قبل مجلس الإدارة بهدف الارتقاء بمستوى الأداء .

كما تحرص الجمعية على حماية البيانات الشخصية للمستفيدين وفق السياسات المعتمدة، وتلتزم بسرية المعلومات وعدم مشاركتها إلا في حدود ما يحقق مصلحة المستفيد ويراعي متطلبات الجودة والتحسين، وتؤكد الجمعية التزامها بأن استخدام البيانات يتم لأغراض التحليل والتطوير، مع احترام خصوصية الأفراد.

تحليل البيانات

تحرص الجمعية الفيصلية الخيرية على اعتماد منهجية علمية في جمع وتحليل البيانات بهدف تطوير الأداء ورفع جودة البرامج والخدمات المقدمة . ويتم ذلك من خلال استبانات مخصصة تستخدم لرصد آراء المستفيدين وقياس مستوى رضاهم و ثم تحليل هذه البيانات ويساعد هذه النهج في بناء استراتيجيات أكثر فاعلية تعزز كفاءة العمل وتنسجم مع رؤية الجمعية ورسالتها .

وتسعى الجمعية الفيصلية الخيرية إلى ضمان أن يكون حجم العينة المشاركة ممثلًا للمجتمع المستهدف بصورة دقيقة . بما يتيح الحصول على بيانات موثوقة وقابلة للتحليل ، ولتحقيق ذلك ، يتم اختيار عينة مناسبة وتوزيع الاستبانات بطريقة عادلة وعشوائية ليضمن حيادية النتائج.

وفي عام 2025م تجاوز عدد المستجيبين 65.4% مقارنة بإجمالي عدد المستفيدين . مما يعكس تفاعل المستفيدين واهتمامهم بالمشاركة في تطوير الخدمات المقدمة لهم .

العدد الإجمالي لمستفيدين الجمعية ومراكزها	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة
2.754	١٨٥٦	6٧.4%



تحقيق الجمعية الفيصلية أكثر من النسبة المطلوبة في معيار الشفافية والافصاح

المؤشر رقم ٣ الممارسة رقم (٨)

منهجية تحليل البيانات

اعتمدت الجمعية في تحليل نتائج استطلاع الرضا على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم تحويل القيم الرقمية إلى ثلاث فئات رئيسية (راضي، محايد، غير راضي) وفق منهجية تصنيف معيارية، وذلك بهدف تبسيط قراءة النتائج ودعم اتخاذ القرار.

أولاً: تعريف مقياس التقييم

تم تحديد دلالات القيم على النحو التالي:

- (١): غير راضٍ تمامًا / لا أوافق بشدة
- (٢): غير راضٍ / لا أوافق
- (٣): محايد
- (٤): راضٍ / أوافق
- (٥): راضٍ تمامًا / أوافق بشدة

ثانياً: تصنيف الفئات

تم تجميع الاستجابات ضمن ثلاث فئات رئيسية:

- فئة "راضي": وتشمل التقييمات (٤، ٥)
- فئة "غير راضي": وتشمل التقييمات (١، ٢)
- فئة "محايد": وتشمل التقييم (٣)

ثالثاً: آلية التحليل الإحصائي

تم احتساب نسب كل فئة من خلال المعادلات التالية:

• نسبة الرضا = (عدد التقييمات ٤ + ٥ ÷ إجمالي عدد الاستجابات) × ١٠٠

• نسبة عدم الرضا = (عدد التقييمات ١ + ٢ ÷ إجمالي عدد الاستجابات) × ١٠٠

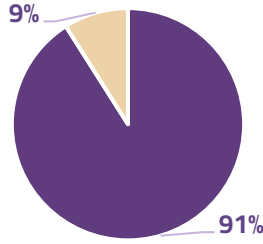
• نسبة الحياد = (عدد التقييم ٣ ÷ إجمالي عدد الاستجابات) × ١٠٠

استبيانات تقييم المستفيدين لعام 2025م

استبيان تقييم مستفيدين مركز الاميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية

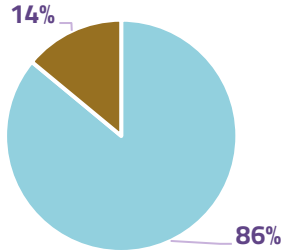
نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي لمستفيدين
60.20%	١١٢١	1862

نموذج الاستمارة اضغط هنا



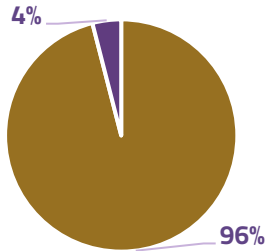
ما مدى رضاك عن خدمات الجمعية
الفيضية من خلال مركز الاميرة حصة
بنت خالد للتنمية الاجتماعية .

■ راضي
■ غير راضي



ما مدى رضاك عن سرعة
الإستجابة للطلبات المقدمة .

■ راضي
■ غير راضي



كيف تقيم تعامل
الموظفة المسؤولة.

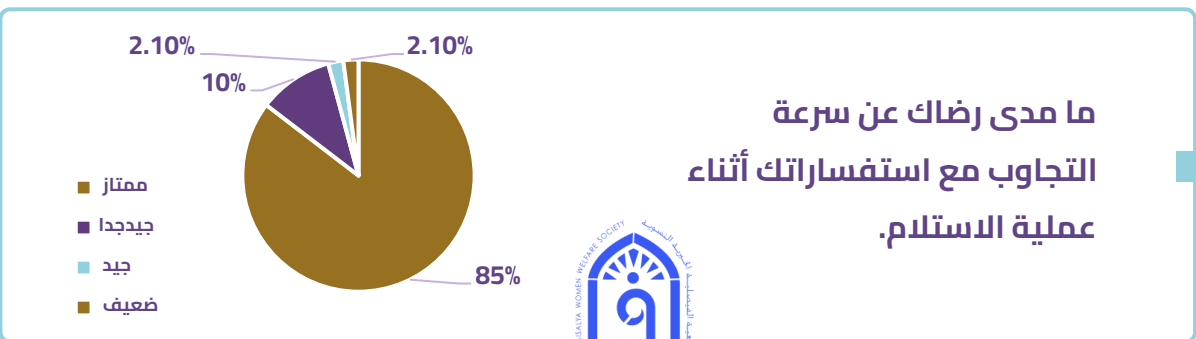
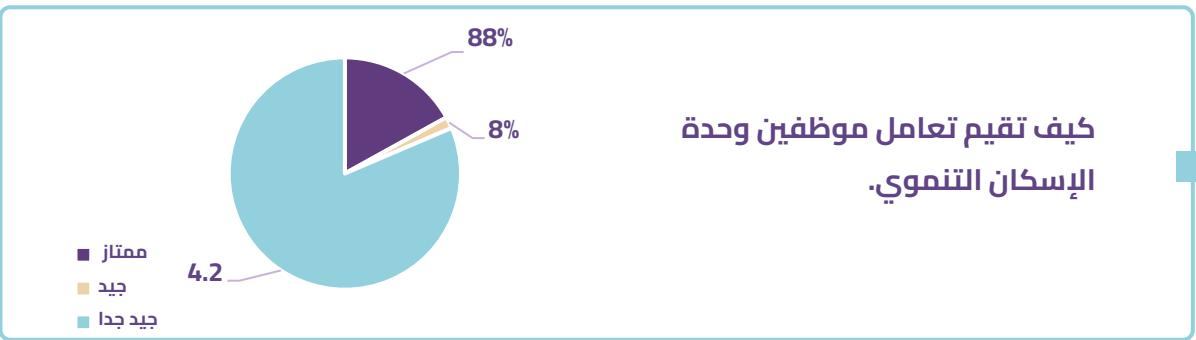
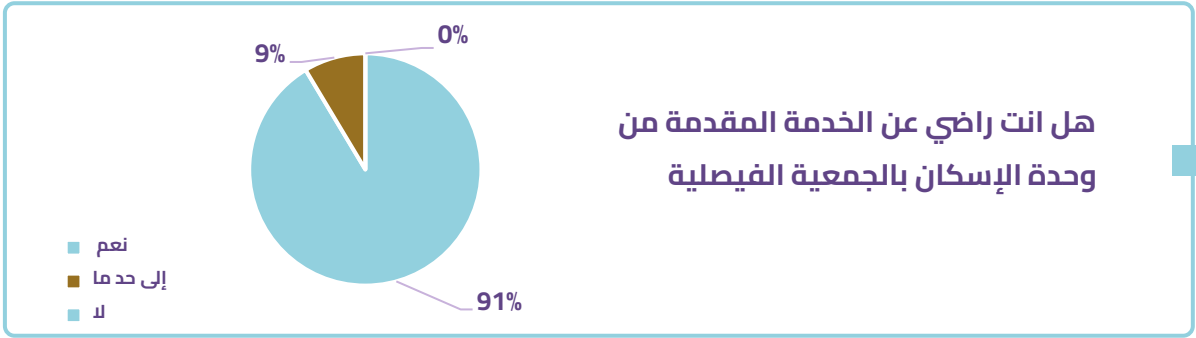
■ راضي
■ غير راضي

استبيانات تقييم المستفيدين لعام 2025م

استبيان تقييم مستفيدين وحدة الإسكان التنموي

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي لمستفيدين
63.7%	58	91

نموذج الاستثمار اضغط هنا



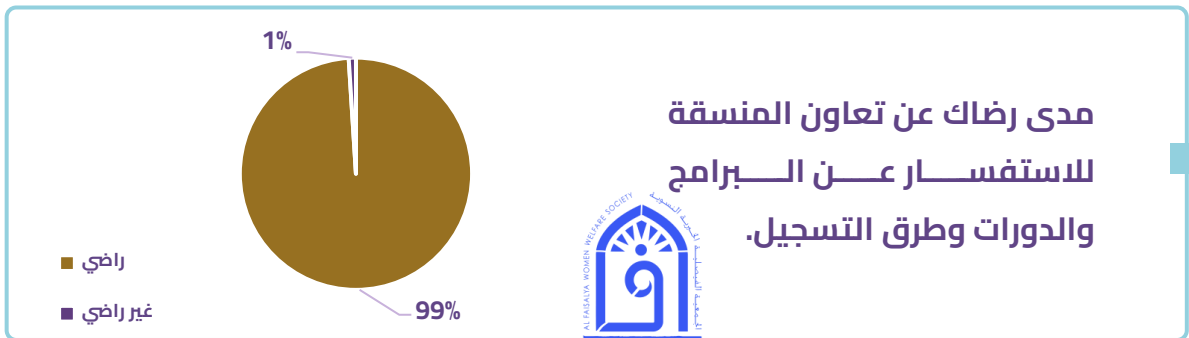
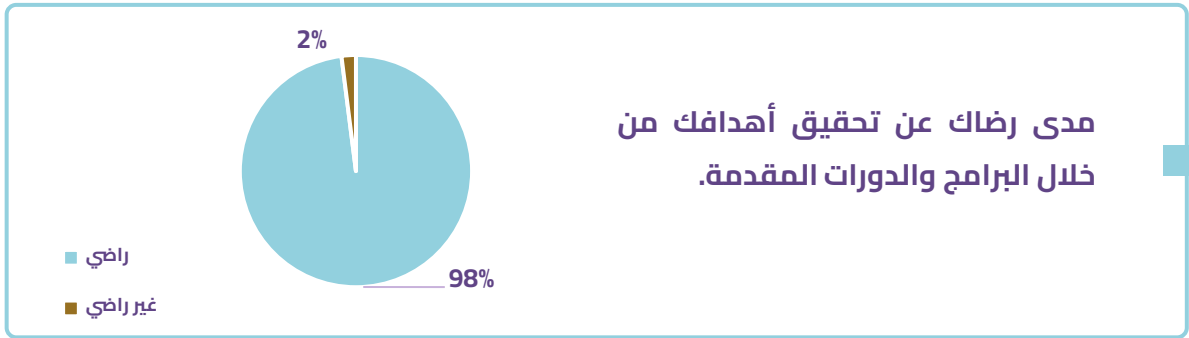
استبيانات تقييم المستفيدين لعام 2025م

استبيان تقييم معهد تقدم للتدريب والتأهيل

يعد معهد تقدم للتأهيل والتدريب أحد هذه البرامج التنموية التي ساهمت في تأهيل وتدريب وتمكين الشباب والشابات ذوي الدخل المحدود وفئة الأسر المنتجة والحرفيات تؤهلهم لسوق العمل لزيادة دخلهم ووصولهم لمرحلة الاكتفاء الذاتي.

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمستفيدين
82.5%	456	552

نموذج الاستمارة اضغط هنا



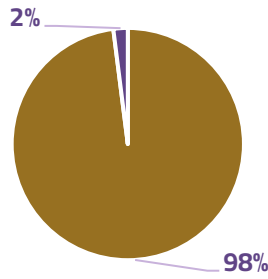
استبيانات تقييم المستفيدين لعام 2025م

استبيان تقييم برنامج تقدم للتدريب والتأهيل (البنك الأهلي للإنتاج الحرفي)

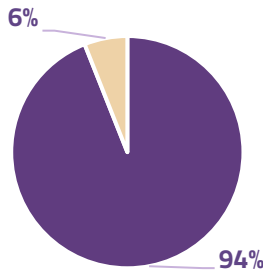
برنامج البنك الأهلي للإنتاج الحرفي يهدف إلى تأهيل وتمكين الحرفيات والأسر المنتجة من حرف في مجال الصناعات اليدوية ومجالات متعددة مختلفة مثل التطريز التراثي والحتو ودياكة السدو وغيرها في مختلف المحافظات والقرى بالمملكة للاستفادة من الموارد الطبيعية الموجودة في كل منطقة.

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمستفيدين
98.5%	196	199

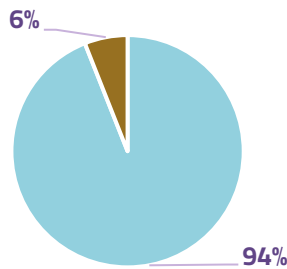
نموذج الاستمارة اضبط هنا



مدى الرضا بصفة عامة عن الخدمات والبرامج المقدمة من الجمعية الفيصلية من خلال معهد تقدم .



مدى الرضا عن الدورة الحرفية المقدمة بشكل عام.



مدى الرضا عن موضوعات الدورة الحرفية التي حصلت عليها لتطوير مهاراتك وميولك.



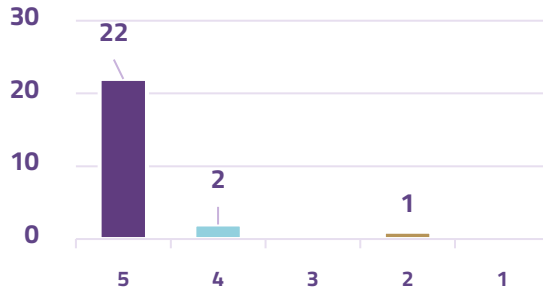
استبيانات تقييم المستفيدين لعام 2025م

قياس رضا المستفيدين من برنامج نقل المعرفة في الإسناد الحكومي للجمعيات الاهلية

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمستفيدين
50%	25	50

[نموذج الاستمارة للنسخة الأولى من برنامج نقل المعرفة اضغط هنا](#)

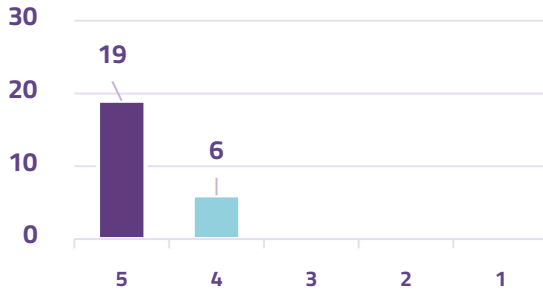
[نموذج الاستمارة للنسخة الثانية من برنامج نقل المعرفة اضغط هنا](#)



مدى رضاك عن برنامج نقل المعرفة في الإسناد الحكومي المقدم في الجمعية الفيصلية بشكل عام

4.78

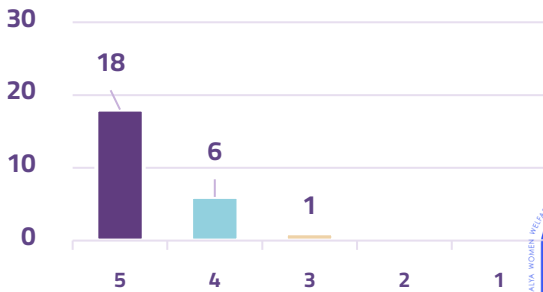
معدل التقييم
★★★★★



مدى الاستفادة من التطبيق العملي خلال البرنامج

4.75

معدل التقييم
★★★★★



مدى شمولية المادة العلمية المقدمة من الناحية النظرية والعلمية

4.60

معدل التقييم
★★★★★



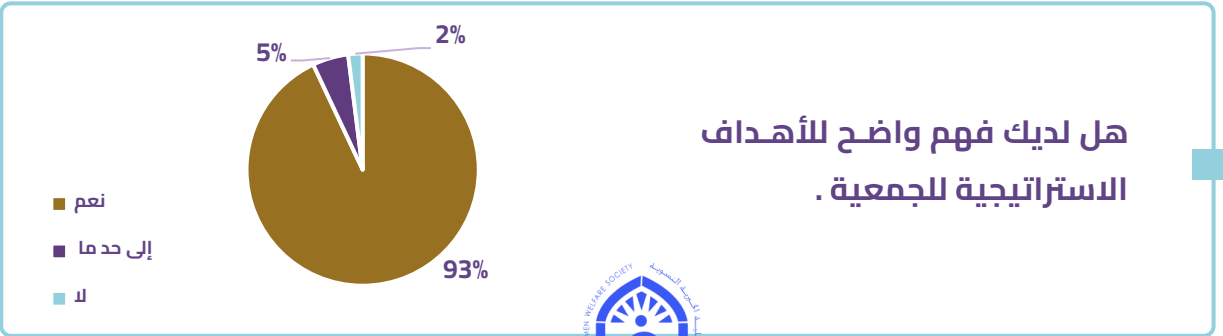
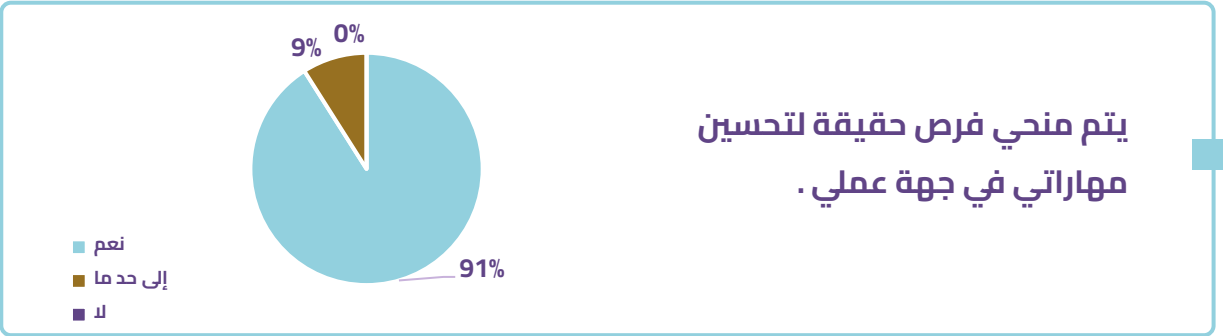
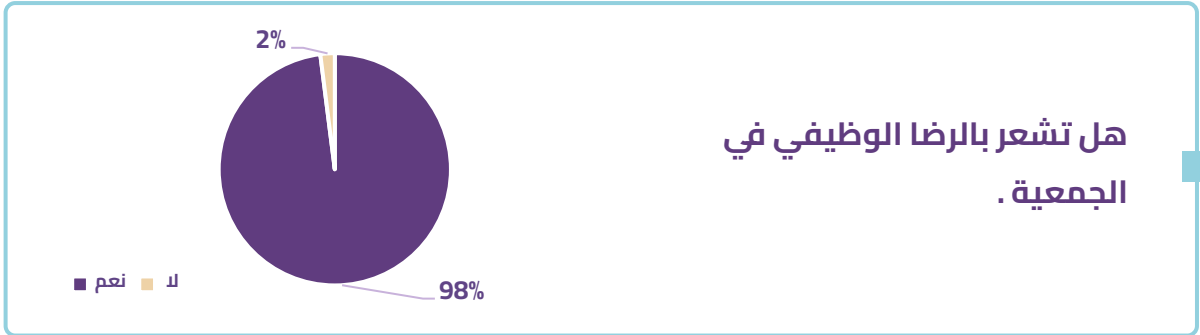
استبيانات تقييم العاملين لعام 2025 م



استبيان الرضا الوظيفي

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للموظفين
86%	43	50

نموذج الاستمارة اضغط هنا



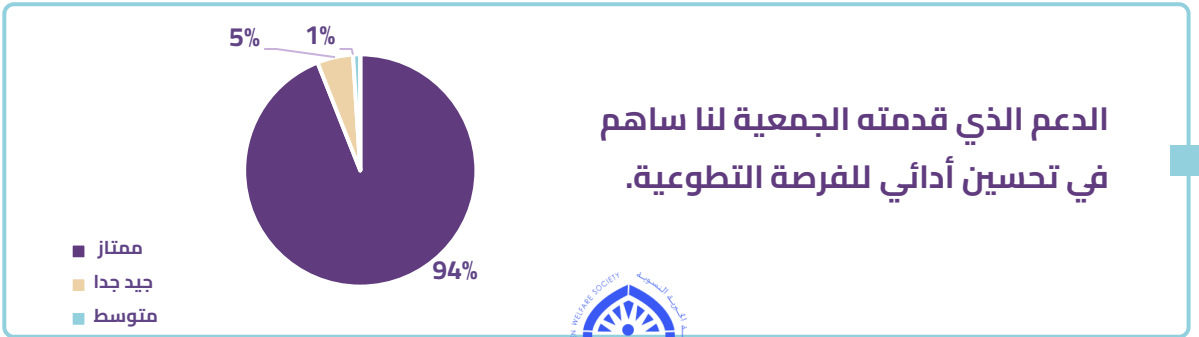
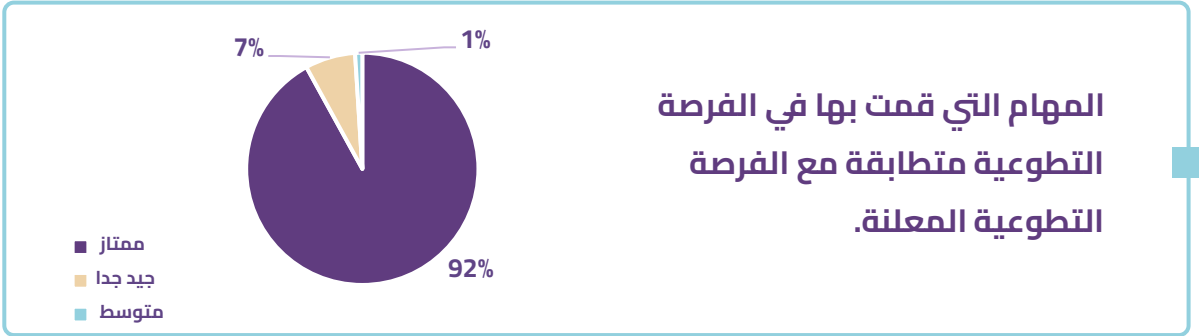
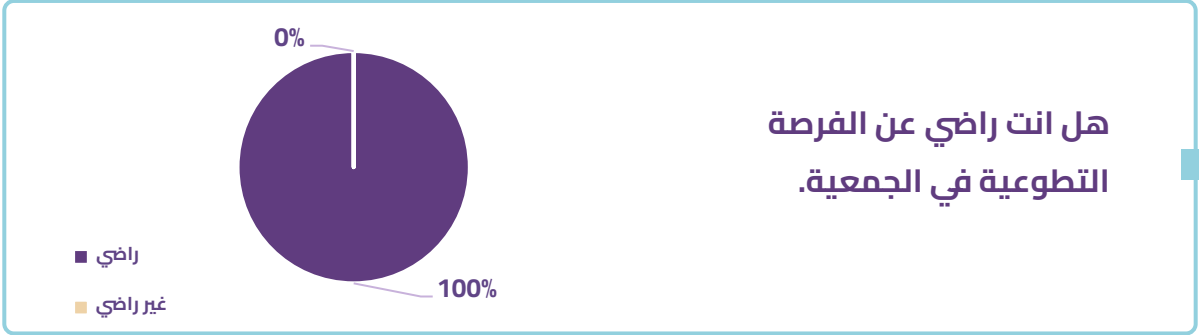
استبيانات تقييم المتطوعين لعام ٢٠٢٥ م



استبيان تقييم المتطوعين

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمتطوعين
53.4%	361	676

نموذج الاستمارة اضغط هنا



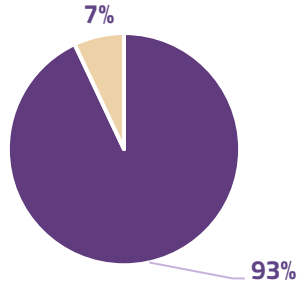
استبيانات تقييم الشركاء والداعمين لعام 2025م



استبيان رضا الشركاء والداعمين

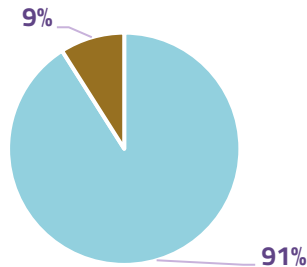
نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للشركاء
59%	59	100

نموذج الاستمارة اضغط هنا



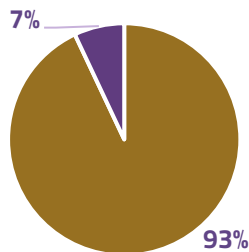
مستوى رضاك العام عن تعامل الجمعية معك.

- راضي
- غير راضي



مدى توافق برامج الجمعية مع احتياجات المجتمع.

- راضي
- غير راضي



وضوح التواصل وسهولة الوصول إلى فريق الجمعية.

- راضي
- غير راضي



استبيانات تقييم أعضاء الجمعية العمومية لعام 2025 م

استبيان تقييم أعضاء الجمعية العمومية

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للعضوات
67%	76	112

نموذج الاستمارة اضغط هنا

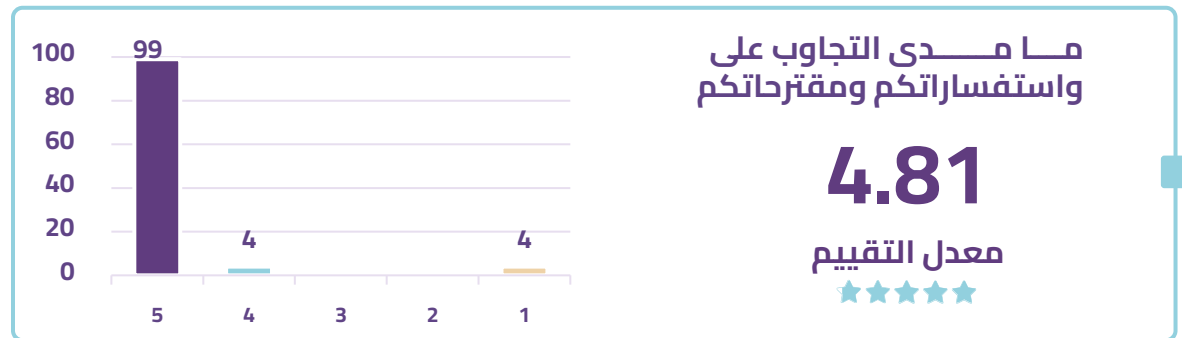
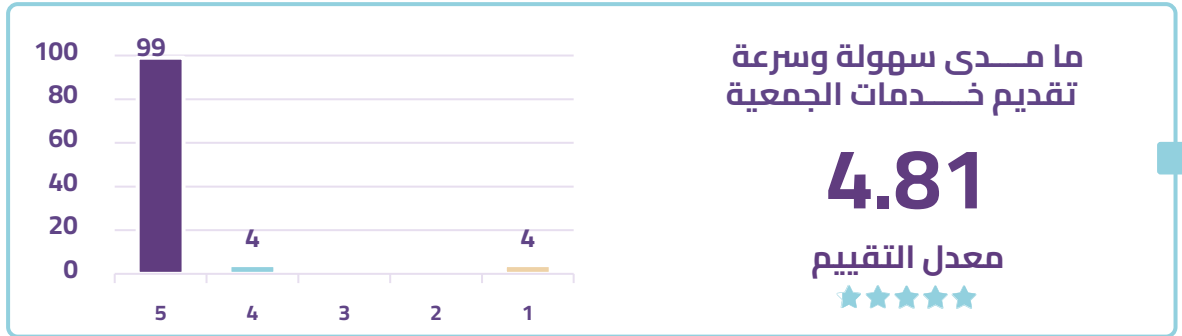
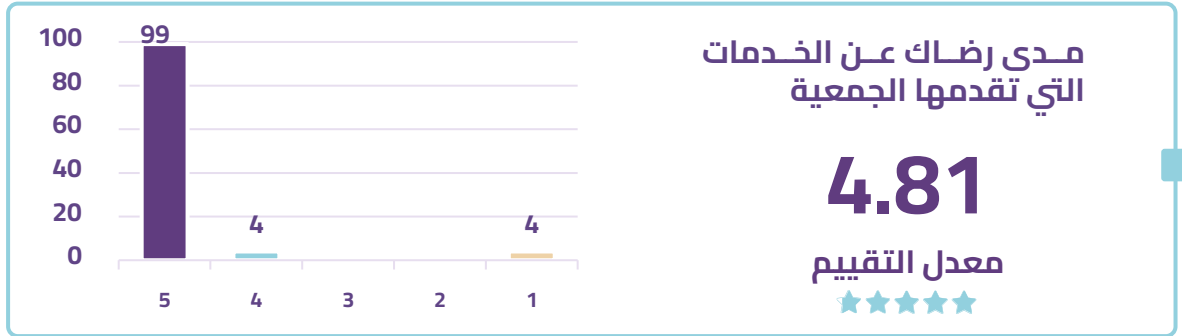


استبيانات تقييم العملاء لعام 2025 م

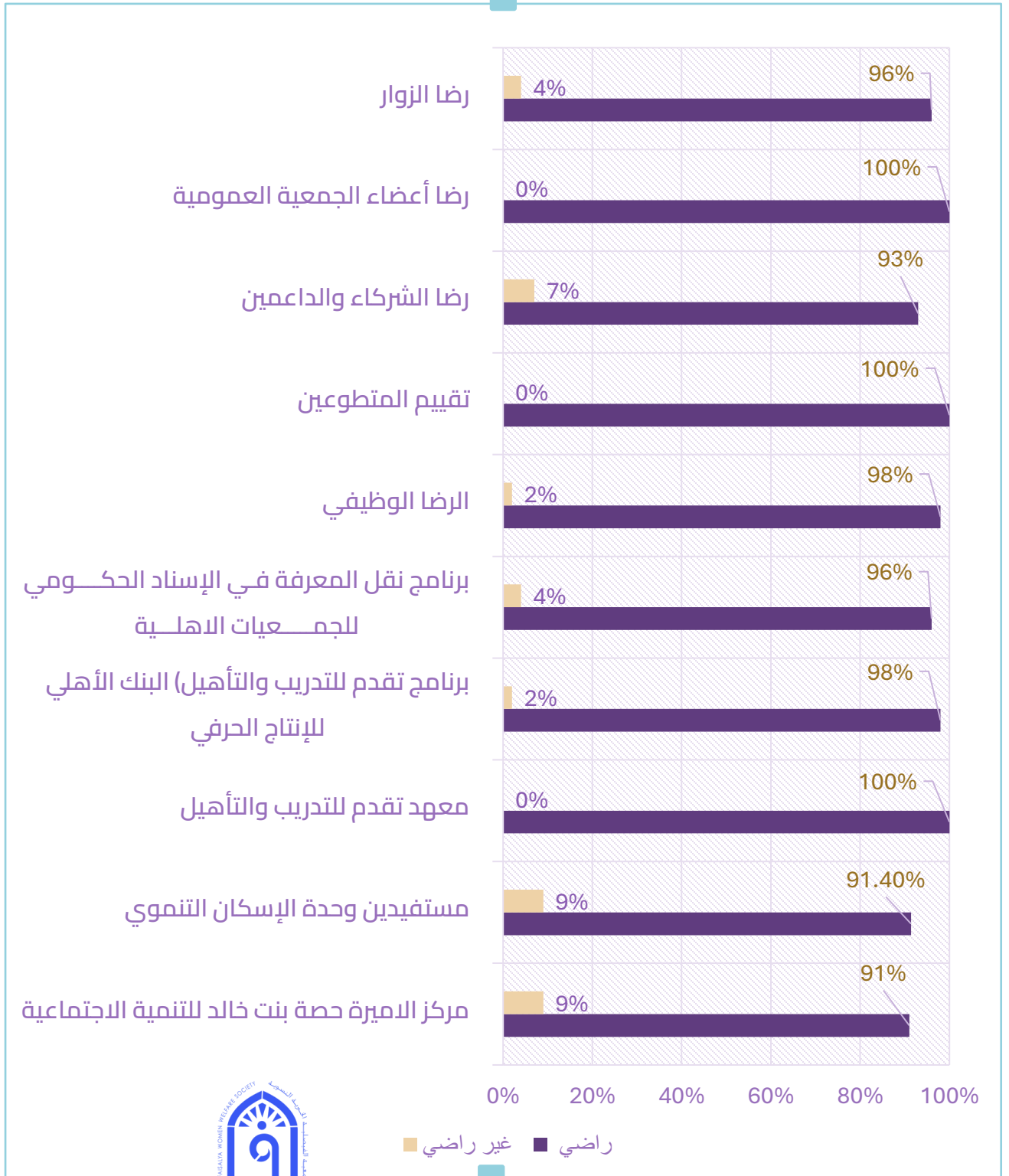


استطلاع رضا الزوار

نموذج الاستمارة اضغط هنا



ملخص قياس الرضا للجمعية الفيصلية الخيرية لعام 2025م



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
حيدر محمد رزق
الأستاذة خيرية نوررحيمي

