



تقرير تقييم المستفيدين للخدمات المقدمة

1446 هـ / 2024 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المقدمة

يُعتبر قياس رضا المستفيدين من أبرز المؤشرات التي تعتمد عليها الجمعية في تقييم جودة خدماتها ومدى تحقيق أهدافها. يعكس هذا القياس مستوى التفاعل والاستجابة لاحتياجات الأعضاء والمستفيدين، ويساهم بشكل فعال في تطوير البرامج والخدمات المقدمة.

يتضمن هذا التقرير استبيانات لتقييم المستفيدين، والتي تتكون من مجموعة من الأسئلة الواضحة، بالإضافة إلى أهم المقترحات والإجراءات المتبعة من قبل مجلس الإدارة. تهدف هذه الاستبيانات إلى جمع معلومات تُسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة. كما نولي أهمية كبيرة للمحافظة على سرية المعلومات الشخصية؛ حيث يُمكن للمشاركين اختيار عدم كتابة أسمائهم على الاستبيانات. تُصدر نتائج الاستبيانات بشكل دوري في بداية كل عام ميلادي.

تحليل البيانات

تهتم الجمعية في جمع وتحليل البيانات بهدف تحسين الأداء وتعزيز فعالية البرامج والخدمات المقدمة. يتم جمع البيانات من خلال استبيانات، حيث تُحلل هذه البيانات كمياً باستخدام الرسوم البيانية. من خلال هذا التحليل، تتمكن الجمعية من رصد التحديات والفرص المتاحة، وتطوير استراتيجيات تهدف إلى تحسين الجودة وزيادة كفاءة العمل بما يتماشى مع رؤية الجمعية ورسالتها.

تسعى الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية إلى ضمان أن يكون العدد المستهدف من المستفيدين كافياً لتمثيل مجتمعهم بشكل دقيق، مما يتيح الحصول على بيانات قابلة للتحليل. تم اختيار عينة تمثيلية لهذا المجتمع، وتوزيع الاستبيانات بشكل عشوائي وعادل لضمان نتائج دقيقة وموثوقة. وفي عام 2024م، تجاوز عدد المستجيبين 57.6% من إجمالي المستفيدين.

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي لمستفيدين الجمعية ومراكزها
58.94%	1440	2443

تم تحقيق الجمعية الفيصلية أكثر من النسبة المطلوبة في معيار الشفافية والافصاح
الممارسة رقم (8) - المؤشر رقم (3)

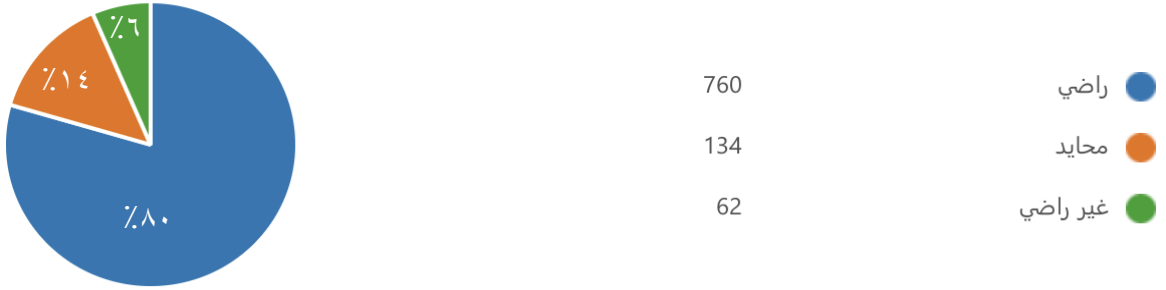
استبيانات تقييم المستفيدين لعام 2024م

استبيان تقييم مستفيدين مركز الاميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية

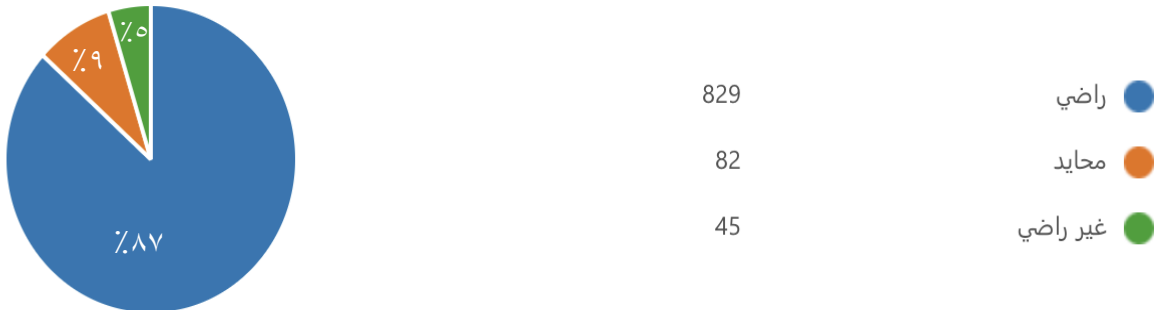
نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمستفيدين
75.1%	1005	1825

[رابط الاستبيان اضغط هنا](#)

ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة



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



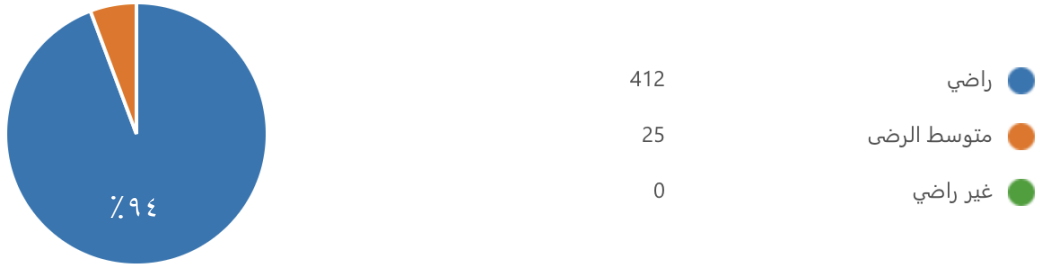
استبيانات تقييم المستفيدين لعام 2024م

استبيان تقييم برنامج تقدم للتدريب والتأهيل

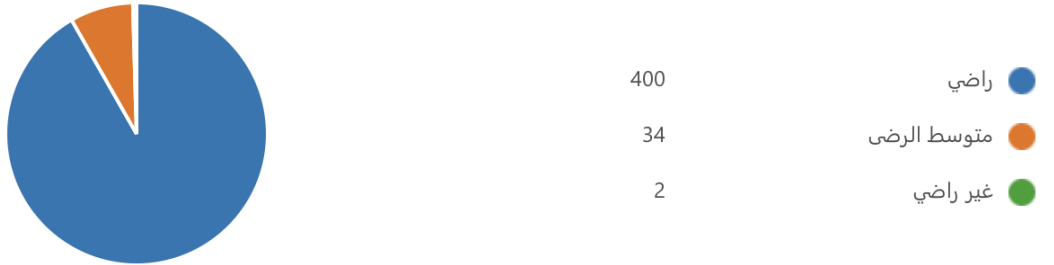
نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمستفيدين
94%	435	618

[رابط الاستبيان اضغط هنا](#)

. مدى رضاك بصفه عامة عن الخدمات و البرامج المقدمة من الجمعية الفيصلية من خلال معهد تقدم



. مدى رضاك عن تحقيق أهدافك من خلال البرامج و الدورات المقدمة



. مدى الرضا عن طرق الإعلان عن الدورات و البرامج المقدمة



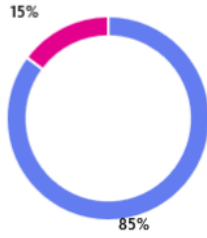
استبيانات تقييم العاملين والمتطوعين لعام 2024م

استبيان الرضا الوظيفي

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للموظفين
75.7%	27	47

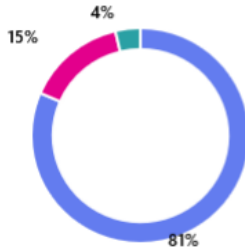
[رابط الاستبيان اضغط هنا](#)

هل لديك فهم واضح للأهداف الاستراتيجية للجمعية؟



23 نعم
4 الى حد ما
0 لا

هل تعتقد ان هناك فرصة للنمو والتطور المهني في الجمعية؟



22 نعم
4 الى حد ما
1 لا

هل تشعر بالرضا الوظيفي في الجمعية ؟



25 نعم
2 لا

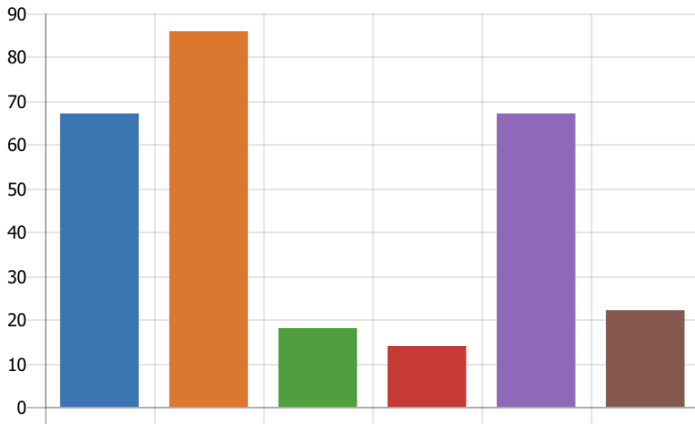
استبيانات تقييم العاملين والمتطوعين لعام 2024م

استبيان تقييم المتطوعين

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمتطوعين
٪51	316	621

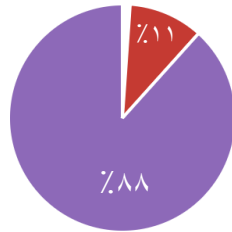
[رابط الاستبيان اضغط هنا](#)

حدد الجهة المنفذة للفرصة التطوعية التابعة للجمعية الفيصلية



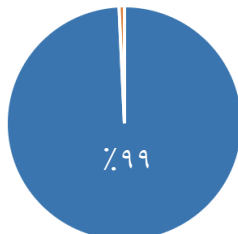
- إدارة الجمعية الفيصلية 67
- مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنم... 86
- وحدة الإسكان التنموي 18
- مركز تقدم لتأهيل و التدريب الفن ... 14
- مركز التوحد الأول بجده 67
- غير ذلك 22

. الدعم الذي قدمته الجمعية لنا ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية



- 1 ضعيف 1
- 2 جيد 1
- 3 متوسط 1
- 4 جيد جداً 29
- 5 ممتاز 242

. هل انت راضي عن الفرصة التطوعية في الجمعية؟



- راضي 272
- غير راضي 2

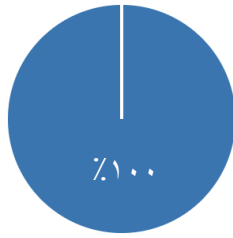
استبيانات تقييم الشركاء والداعمين لعام 2024م

استطلاع رضا الشركاء والداعمين

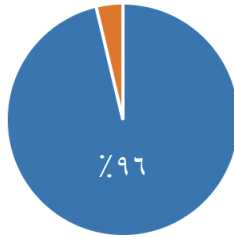
نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي الشركاء
54%	54	100

[رابط الاستبيان اضغط هنا](#)

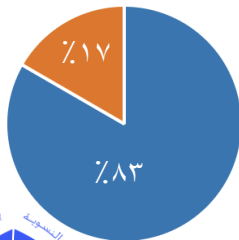
. مامدى رضاكم عن قنوات التواصل مع الجمعية ؟



!. مامدى رضاكم العام عن أداء الجمعية الفيصلية ؟



، مامدى رضاكم عن مستوى الشفافية في ادارة التبرعات وصرف المساعدات؟



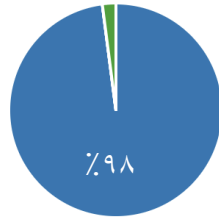
استبيانات تقييم أعضاء الجمعية العمومية لعام 2024م

استبيان تقييم أعضاء الجمعية العمومية

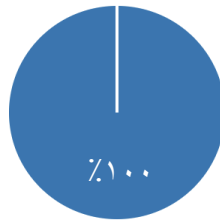
نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي أعضاء الجمعية العمومية
74%	72	100

[رابط الاستبيان اضغط هنا](#)

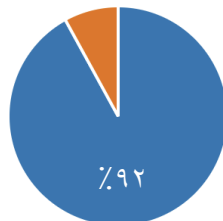
. البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية ملائمة وتساهم في تحقيق الأثر الاجتماعي والاقتصادي المستهدف؟



. ما مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام؟



. تصلكم أخبار وبرامج الجمعية بشكل منتظم ودوري ..



استبيانات تقييم العملاء لعام 2024م

استطلاع رضا الزوار



مامدى رضاكم عن الخدمة المقدمة ؟

متوسط التصنيف 4.74

35

الاستجابات

[رابط الاستبيان اضغط هنا](#)

تقرير مجلس الإدارة حول نتائج استبانات الرضا

عُرض التقرير في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (8) 2024/12/31 الموافق 1446/6/30هـ، وأوصى مجلس الإدارة بناء على هذه النتائج بالتالي:

1. يجب توفير وسائل اتصال متعددة وفعالة مع المستفيدين مثل عمل لقاء رباعي وجلسات حوارية لاستقبال شكاوى المستفيدين والتفاعل معها بصورة مباشرة.
2. الحرص على تدريب موظفة خدمة العملاء والأخصائيات الجدد على التعامل اللبق مع المستفيدين وفهم احتياجاتهم ومعالجة الشكاوى بفعالية.
3. اهمية مراجعة العمليات الداخلية سوءاً في مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية أو وحدة الاسكان التنموي ومعهد تقدم لتحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء التي قد تؤدي إلى زيادة شكاوى من المستفيدين.
4. تقدير وتكريم الأخصائيات من صاحبات الأداء المتميز في تقديم الخدمات والتعامل مع المستفيدين بشكل إيجابي.
5. عند إجراء استطلاعات لرأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة وجودتها، لاستخدام هذه البيانات في تحسين الخدمات يفضل الابتعاد عن استخدام خيار (إلى حد ما) ويكون الخيار (راضي تماماً، راضي ، غير راضي).