



# تقرير تقييم المستفيدين للخدمات المقدمة لعام ٢٠٢٣ م

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية

## المقدمة :

يُعد قياس رضا المستفيدين من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها الجمعية في تقييم جودة خدماتها ومدى تحقيقها لأهدافها، ويعكس هذا القياس مستوى التفاعل والاستجابة لاحتياجات الأعضاء والمستفيدين، ويساهم في تطوير البرامج والخدمات المقدمة.

ويتضمن هذا التقرير استبيانات تقييم المستفيدين وهي مجموعة من الأسئلة الواضحة وأيضًا أهم المقترحات والإجراءات المتبعة من مجلس الإدارة، وذلك للحصول على معلومات تحقق التطوير والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة ونحرص على أهمية المحافظة على سرية المعلومات الشخصية بحيث من الممكن للأشخاص المشاركين عدم كتابة الاسم على الاستبانة وتصدر نتائج الاستبيانات بشكل دوري في بداية كل عام ميلادي.



## تحليل البيانات

تهتم الجمعية بعملية جمع وتحليل البيانات بهدف تحسين الأداء وتعزيز فعالية البرامج والخدمات المقدمة، وتقوم الجمعية بجمع البيانات من خلال الاستبيانات، ويتم تحليلها كمياً وعبر الرسوم البيانية، ومن خلال هذا التحليل تتمكن الجمعية من رصد التحديات والفرص وتطوير استراتيجيات تهدف إلى تحسين الجودة وزيادة كفاءة العمل بما يخدم رؤية الجمعية ورسالتها.

وتحرص الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية على أن يكون العدد المفترض قياسهم كافياً لتمثيل مجتمع المستفيدين بشكل جيد وللحصول على بيانات قابلة للتحليل، وتم اختيار عينة تكون تمثيلية لهذا المجتمع وأن يتم توزيع الاستبيانات بشكل عشوائي وموزع بشكل عادل للحصول على نتائج دقيقة وموثوقة، كما إن في عام 2023م تجاوز عدد المستجيبين 50% من إجمالي المستفيدين .

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي لمستفيدين الجمعية ومراكزها
55%	1659	3013

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

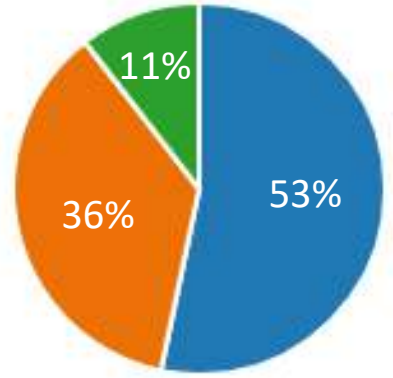
## إستبيانات تقييم المستفيدين لعام 2023

إستبيان تقييم مستفيدين مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية لعام ٢٠٢٣ م

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمستفيدين
<b>54,9%</b>	<b>950</b>	<b>1728</b>

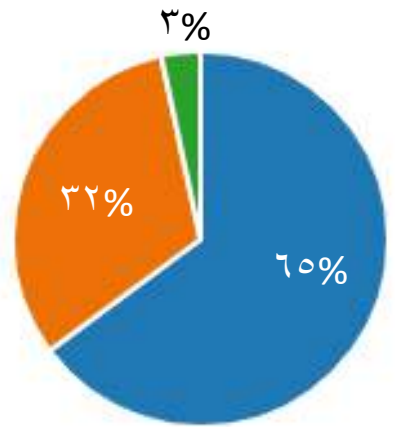
### 3. مدى رضاك عن الخدمة المقدمة

● راضي جداً	507
● راضي	344
● غير راضي	100



### 5. كيف تقيم تعامل الموظفة المسؤولة

● راضي جداً	617
● راضي	302
● غير راضي	32



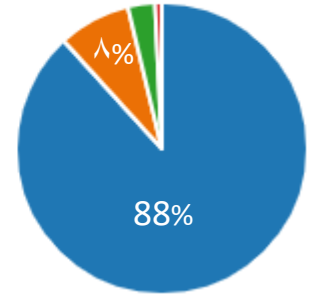
## إستبيانات تقييم المستفيدين لعام ٢٠٢٣

### إستبيان تقييم برنامج تقدم للتدريب والتأهيل لعام ٢٠٢٣ م

العدد الإجمالي للمستفيدين	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة
652	403	88%

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

ممتاز	353
جيد جدا	32
جيد	12
ضعيف	3



[رابط الاستبيان](#)  
[اضغط هنا](#)



### إستبيان قياس رضا المستفيدين من خدمة وحدة الاسكان التنموي بالجمعية الفيصلية لعام 2023م

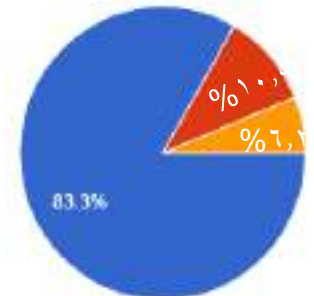
العدد الإجمالي للمستفيدين	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة
306	306	100%

ما مدى رضاك عن الخدمات المقدمة من الجمعية الفيصلية ؟

306 ردود



راض جدا	83.3%
متوسط الرضا	16.7%
غير راض	0%



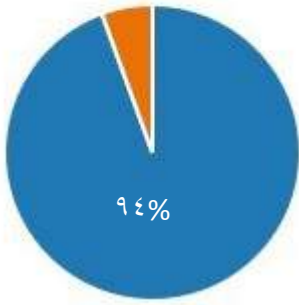
[رابط الاستبيان](#)  
[اضغط هنا](#)



## إستبيانات تقييم العاملين والمتطوعين لعام ٢٠٢٣ م

### استطلاع الرضا الوظيفي لعام ٢٠٢٣ م

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للموظفين
65%	36	55



. هل تشعر بالرضا الوظيفي في الجمعية ؟

معارف دقيقة

يزيد من التفاصيل

34

نعم

2

لا

[رابط الاستبيان](#)  
[اضغط هنا](#)



### إستبيان تقييم المتطوع لتجربته التطوعية لعام 2023 م

نسبة الاستجابة	عدد المستجيبين	العدد الإجمالي للمتطوعين
50%	220	425



16. هل انت راضي عن الفرصة التطوعية في الجمعية؟

219

راضي

1

غير راضي



## إستبيانات تقييم الشركاء والجمعية العمومية لعام

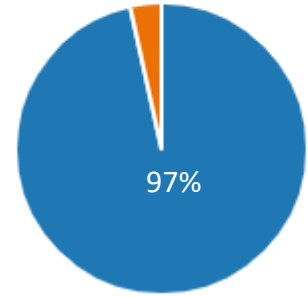
استطلاع رضا الشركاء لعام ٢٠٢٣ م

العدد الإجمالي للموظفين	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة
100	58	%58

### 3. الانطباع العام عن الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية

- قدرة الجمعية الفيصلية المحافظة على نفس مستوى الخدمات والتعاملات المتبادلة -
  - مبادرة الجمعية الفيصلية لإعلامكم بما تنفذ من فعاليات وأنشطة ومبادرات مهمة لكم -
  - البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية ملائمة وتساهم في تحقيق الأثر الإجمالي والإقتصادي -
- المستهدف

موافق	56
موافق لحد ما	2
غير موافق	0

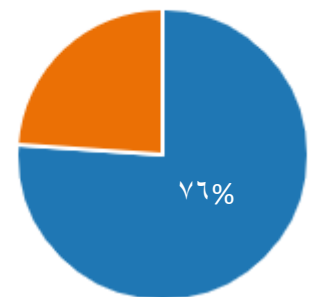


### استبيان تقييم أعضاء الجمعية العمومية لعام 2023 م

العدد الإجمالي لأعضاء الجمعية العمومية	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة
74	64	%62

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

اوافق بشدة	35
اوافق الى حد ما	11
لا اوافق	0



## إستبيانات تقييم العملاء لعام ٢٠٢٣ م

### استطلاع رضا الزوار لعام ٢٠٢٣ م



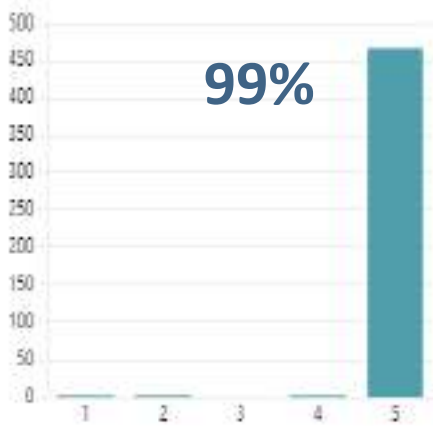
مامدى رضاكم عن الخدمة المقدمة ؟

25  
Responses

### استطلاع رأي رضا زوار وحدة الإسكان التنموي لعام ٢٠٢٣ م

مامدى رضاكم عن خدمة استقبال الاستفسارات وسرعة انجاز طلبك ؟

يريدون الاتصال | يعرف دقيقة



4.95  
متوسط التصيغ

19:21  
متوسط وقت الرد

477  
الاستجابات

عرض النتائج

١. نوع الاستفسار

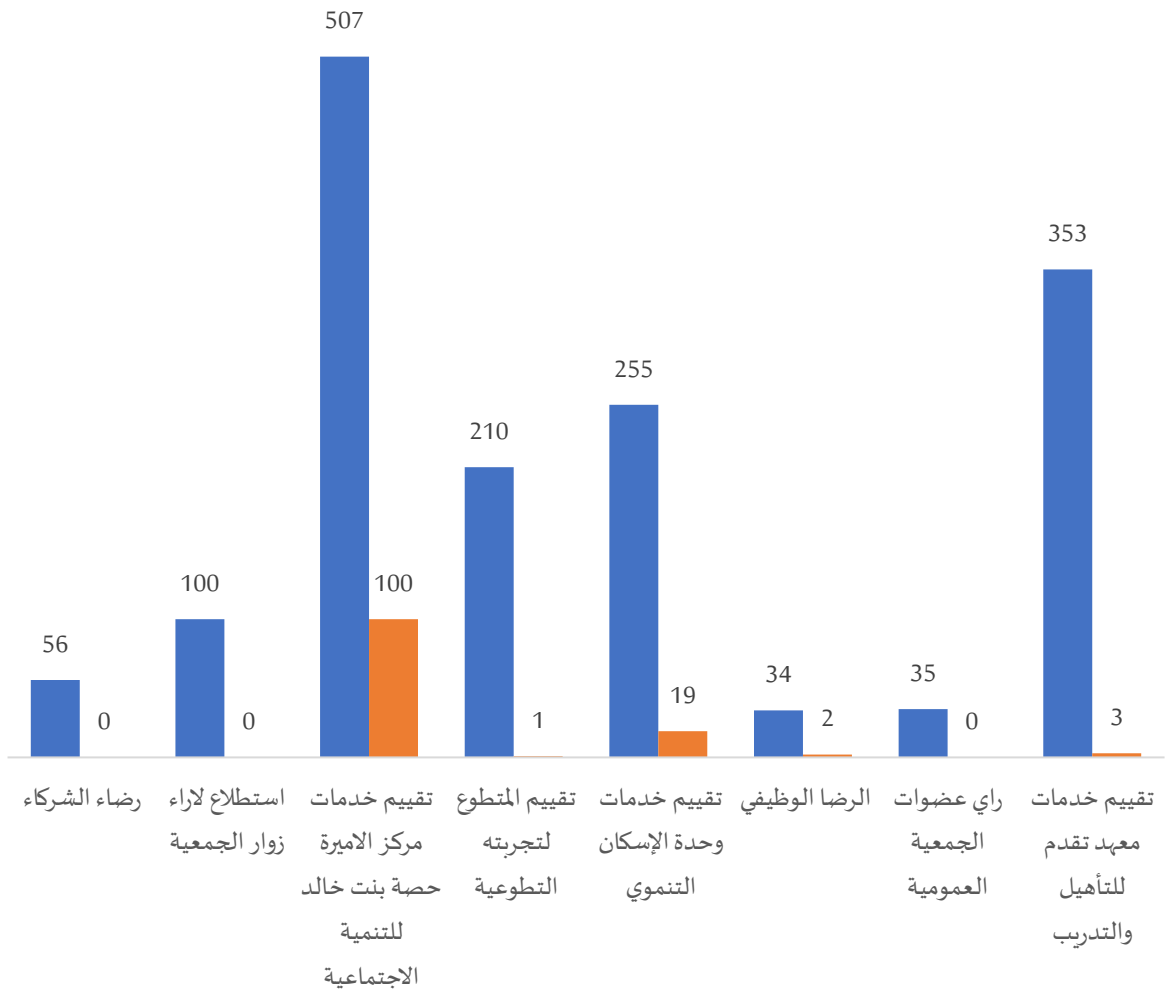
يريدون الاتصال | يعرف دقيقة



## نتائج تقييم أصحاب المصلحة

Chart Title

■ راضي ■ غير راضي



## تقرير مجلس الإدارة حول نتائج استبانات الرضا

وجه أعضاء مجلس الإدارة في اجتماعهم رقم (١) المنعقد بتاريخ ١٤٤٥/٧/٦ هـ الموافق ٢٠٢٤/١/١٨ م وذلك بعد الاطلاع على نتائج قياس الرضا لعام ٢٠٢٣ م بما يلي:

١. الأخذ في الاعتبار احتياجات المستفيدين وتصميم البرامج والمبادرات التي تلبي احتياجاتهم.
٢. عمل ورشة لتبادل الأفكار والمقترحات من قبل عضوات والإدارات التنفيذية المعنية للعمل على التحسين بما ينعكس على خدمات المستفيدين.

رئيسة مجلس الإدارة  
جودية محمد نور  
الأستاذة خيرية نوررحبي

