



تقرير تقييم المستفيدين للخدمات المقدمة لعام 2023 م

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية

المقدمة :

يتضمن هذا التقرير استبيانات تقييم المستفيدين وهي مجموعة من الأسئلة الواضحة والبسيطة وأيضًا أهم المقترحات والإجراءات المتبعة من مجلس الإدارة، وذلك للحصول على معلومات تحقق تطوير العمل 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.

وتحرص الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية على أن يكون العدد المفترض قياسهم كافيًا 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 اجمالي المستفيدين.

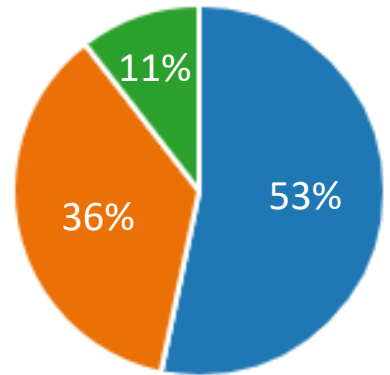
إستبيانات تقييم المستفيدين لعام 2023

إستبيان تقييم مستفيدين مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية لعام 2022م

| نسبة الاستجابة | عدد المستجيبين | العدد الإجمالي للمستفيدين |
|----------------|----------------|---------------------------|
| 54% | 950 | 1703 |

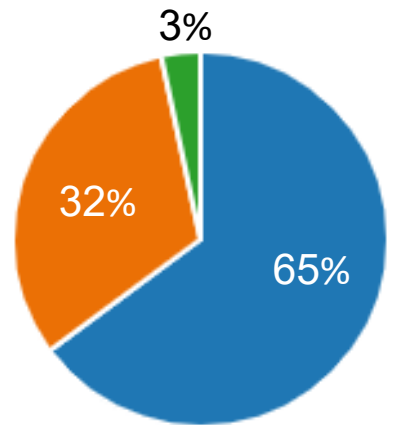
3. مدى رضاك عن الخدمة المقدمة

| | |
|-------------|-----|
| ● راضي جداً | 507 |
| ● راضي | 344 |
| ● غير راضي | 100 |



5. كيف تقيم تعامل الموظفة المسؤولة

| | |
|-------------|-----|
| ● راضي جداً | 617 |
| ● راضي | 302 |
| ● غير راضي | 32 |



[رابط الاستبيان](#)
[اضغط هنا](#)



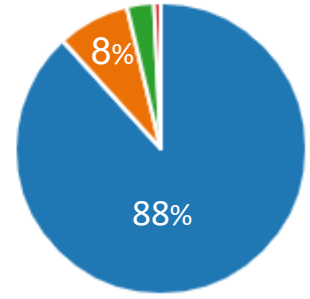
إستبيانات تقييم المستفيدين لعام 2023

إستبيان تقييم برنامج تقدم للتدريب والتأهيل لعام 2023م

| العدد الإجمالي للمستفيدين | عدد المستجيبين | نسبة الاستجابة |
|---------------------------|----------------|----------------|
| 796 | 400 | 50% |

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](#)



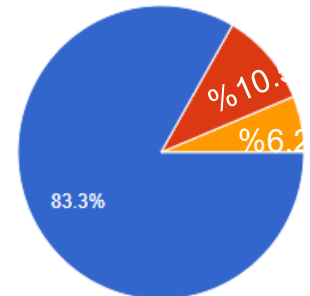
إستبيان قياس رضا المستفيدين من خدمة وحدة الاسكان التنموي بالجمعية الفيصلية لعام 2023م

| 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 | 10.1% |
| غير راض | 6.2% |



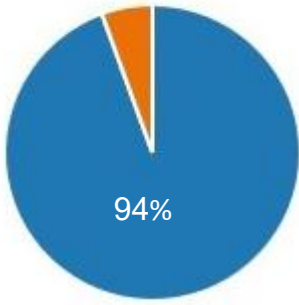
[رابط الاستبيان](#)
[اضغط هنا](#)



إستبيانات تقييم العاملين والمتطوعين لعام 2023م

استطلاع الرضا الوظيفي لعام 2023م

| نسبة الاستجابة | عدد المستجيبين | العدد الإجمالي للموظفين |
|----------------|----------------|-------------------------|
| 65% | 36 | 55 |



. هل تشعر بالرضا الوظيفي في الجمعية ؟

معارف دقيقة

مزيد 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 2023م

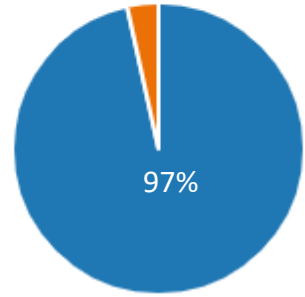
استطلاع رضا الشركاء لعام 2023

| نسبة الاستجابة | عدد المستجيبين | العدد الإجمالي للموظفين |
|----------------|----------------|-------------------------|
| %58 | 58 | 100 |

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 الإيجابي والإقتصادي -
- المستهدف

| | |
|--------------|----|
| موافق | 56 |
| موافق لحد ما | 2 |
| غير موافق | 0 |

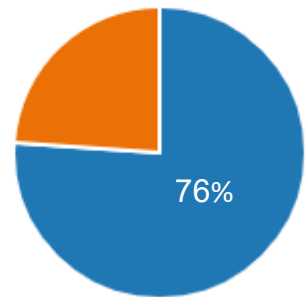


استبيان تقييم أعضاء الجمعية العمومية لعام 2023 م

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

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 2023م

استطلاع رضا الزوار لعام 2023م

99%



4.96 Average Rating

مامدى رضاكم عن الخدمة المقدمة ؟

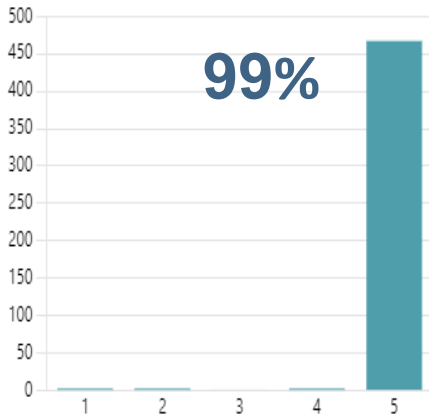
25

Responses

استطلاع رأي رضا زوار وحدة الإسكان التنموي لعام 2023م

مامدى رضاك عن خدمة استقبال الاستفسارات و سرعة انجاز طلبك ؟

يزيد من التفاصيل،
معارف دقيقة



99%

4.95
متوسط التصنيف

19:21

متوسط وقت الإ

477

الاستجابات

عرض النتائج

1. نوع الاستفسار

يزيد من التفاصيل،
معارف دقيقة

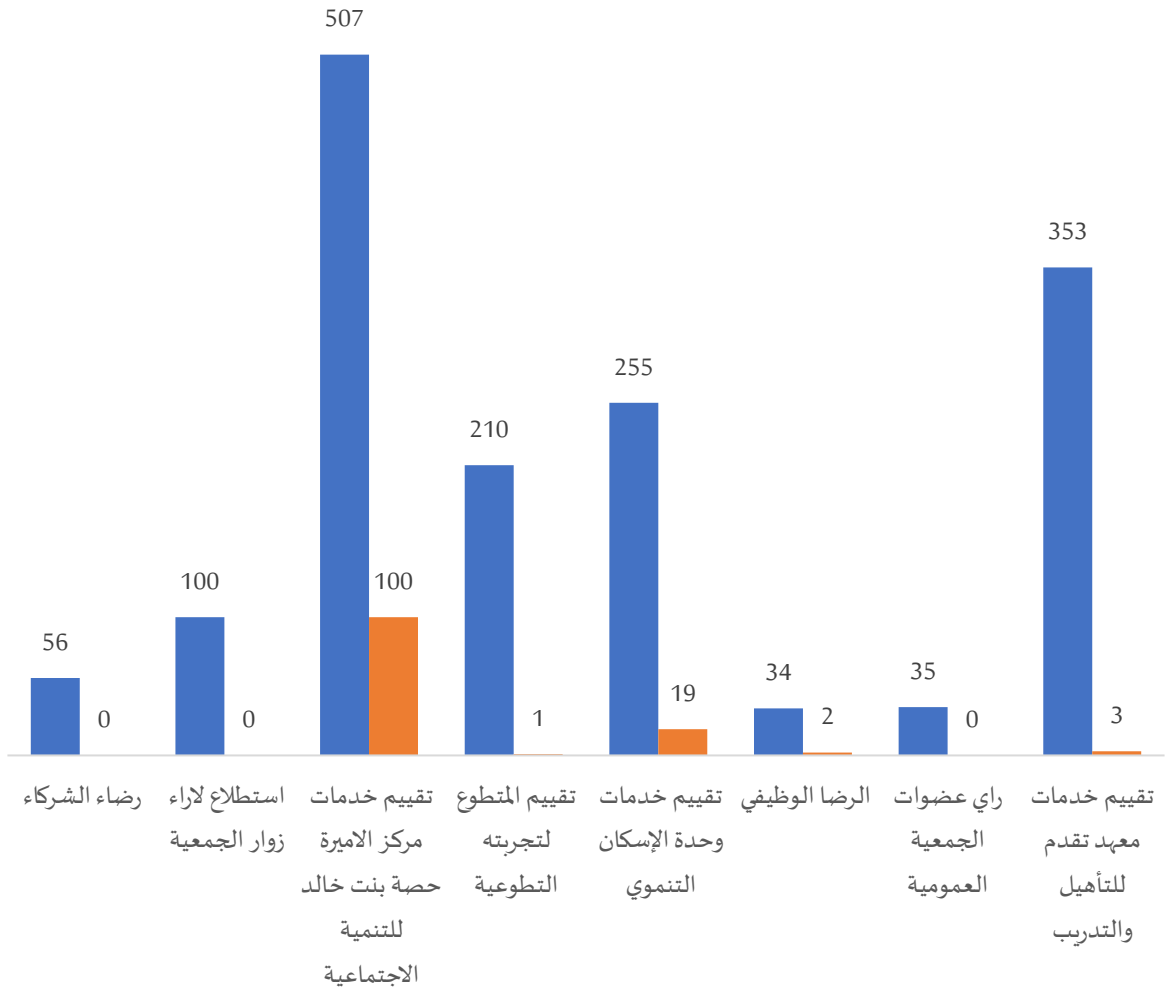
- 109 دعم ايجار المتقنين من المناطق الـ
- 97 متفجع (مستفيد من الاسكان التنموي...)
- 179 مستحق (في انتظار الحصول على و...)
- 73 استفسارات عامة
- 19 توجيه



نتائج تقييم أصحاب المصلحة

Chart Title

■ راضي ■ غير راضي



تقرير مجلس الإدارة حول استبانات الرضا

وجه أعضاء مجلس الإدارة في اجتماعهم رقم (1) المنعقد بتاريخ 1445/7/6هـ الموافق 2024/1/18م وذلك بعد الاطلاع على نتائج قياس الرضا لعام 2023م بما يلي:

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

رئيسة مجلس الإدارة
الأستاذة خيرية نور رحيمي
خيرية محمد فرحان