



الجمعية السعودية للتوحد  
Saudi Autistic Society

# مؤشرات الأداء العام لعام 2025



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## تم تنفيذ استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية خلال عام 2025، وشمل:

عدد الموظفين 347

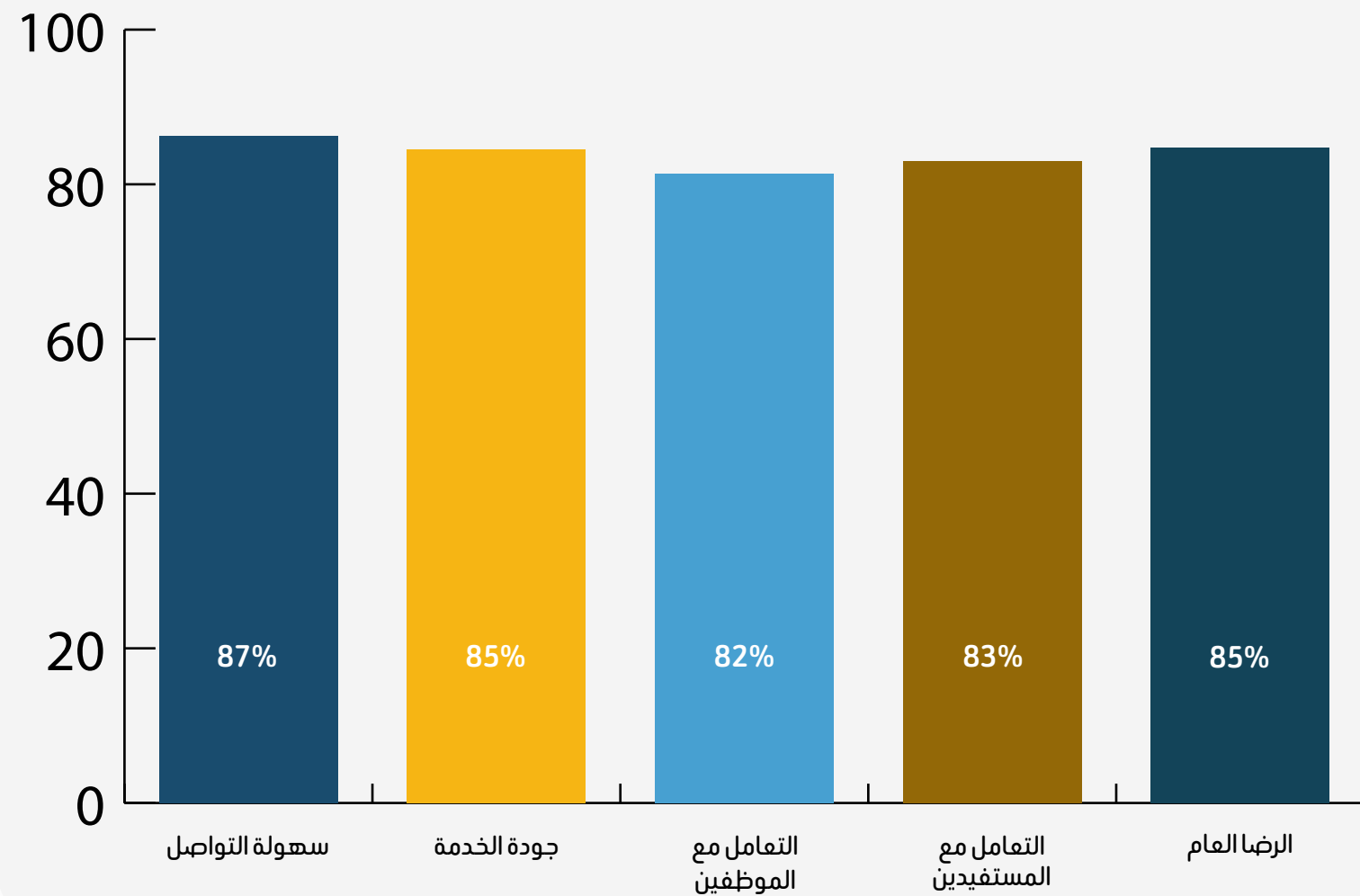
عدد المستجيبين 310

إجمالي عدد المستفيدين 2498

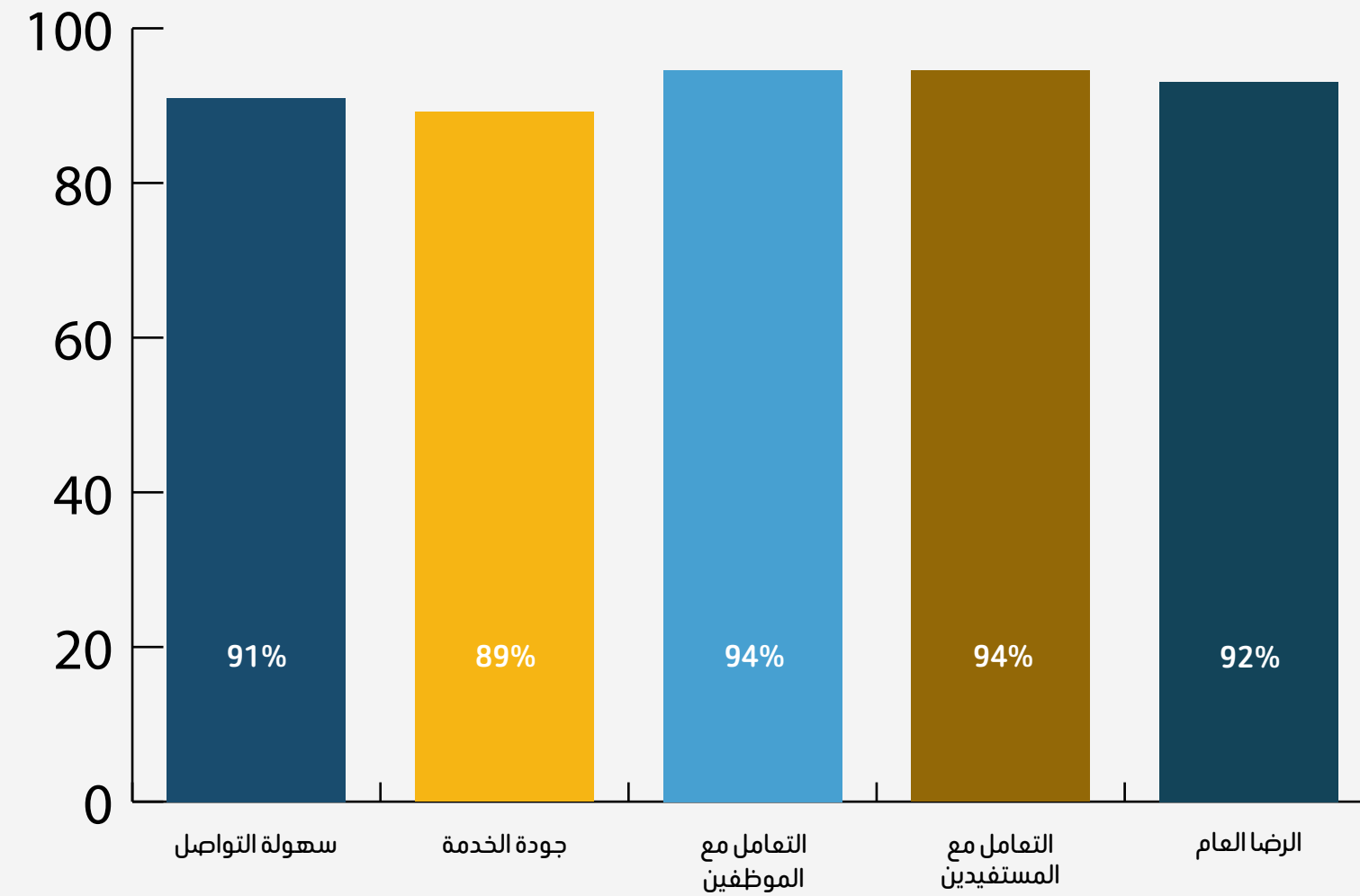
عدد المستجيبين 2174

- وضوح الخدمات المقدمة.
- سهولة الوصول والتواصل.
- جودة التعامل مع الموظفين.
- التعامل مع المستفيدين.
- الرضا العام.

### نسبة الاستجابة للاستبيان



### نسبة الرضا



| المحور                | متوسط التقييم (من 5) | نسبة الرضا | نسبة الاستجابة للاستبيان |
|-----------------------|----------------------|------------|--------------------------|
| سهولة التواصل         | 4.6                  | 91%        | 87%                      |
| جودة الخدمة           | 4.4                  | 89%        | 85%                      |
| التعامل مع الموظفين   | 4.8                  | 94%        | 82%                      |
| التعامل مع المستفيدين | 4.7                  | 94%        | 83%                      |
| الرضا العام           | 4.5                  | 92%        | 85%                      |

### محاوير التقييم

## تحليل النتائج

### فرص التحسين

- تعزيز التوعية بالخدمات.
- تطوير الخدمات عن طريق المنصات الرقمية.
- التوسع في تقديم البرامج التأهيلية والتدريبية المتخصصة.

85%

نسبة الاستجابة للاستبيان

### نقاط القوة

- سرعة الاستجابة.
- حسن تعامل الموظفين.
- جودة الخدمات.

92%

نسبة رضا المستفيدين الإجمالية

## نشر نتائج التقييم

تم نشر ملخص نتائج التقييم السنوي لأداء الجمعية على الموقع الرسمي بتاريخ 2025/12/10، ويتضمن:

91%

نسبة رضا المستفيدين عن نتائج التقييم المنشورة

- مؤشرات الأداء العام.
- نقاط القوة فرص التحسين.
- فرص التحسين.
- خطة التطوير للعام القادم.

## إبلاغ المعنيين بنتائج التقييم

تم إرسال تقرير نتائج التقييم عبر البريد الإلكتروني إلى جميع الموظفين والمتطوعين والمستفيدين بتاريخ 2025/12/15، مرفق به توصيات التحسين وخطة التنفيذ.

78% نسبة التفاعل (ردود أو ملاحظات)

100% نسبة تأكيد استلام التقرير

## تقرير أثر الخدمات

خلال عام 2025، استفاد من خدمات الجمعية:

93% نسبة رضا المستفيدين عن الأثر

● نسبة التحسن في مؤشرات المستفيدين: 89%  
● قصص نجاح موثقة: 12 حالة

نشرت الجمعية قرارات مجلس الإدارة المتعلقة بالاستثمار في مشاريع تنمية لخدمة ذوي التوحد على الموقع الرسمي بتاريخ 2025/11/25 م، بعد اعتمادها من الجمعية العمومية.

تفاصيل أرباح الاستثمارات للجمعية السعودية الخيرية للتوحد لعام 2025 م

ثالثاً: أرباح صناديق استثمارات وقفية لعام 2025 م

|         |                              |   |
|---------|------------------------------|---|
| 429,228 | صندوق جمعيات التوحد الوقفي   | 1 |
| 160,358 | صندوق الجمعيات الصحية الوقفي | 2 |
| 589,586 | المجموع                      |   |

أولاً: استثمارات العقارات

|           |                          |   |
|-----------|--------------------------|---|
| 700,000   | عمارة الجمعية بحي المعذر | 1 |
| 1,260,000 | عمارة الجمعية بمدينة جدة | 2 |
| 1,960,000 | المجموع                  |   |

المجموع الإجمالي لأرباح الاستثمارات : 5,048,706

ثانياً: أرباح الودائع الإسلامية لعام 2025 م

|           |              |   |
|-----------|--------------|---|
| 54,686    | بنك الرياض   | 1 |
| 1,976,762 | مصرف الراجحي | 2 |
| 467,672   | البنك العربي | 3 |
| 2,499,120 | المجموع      |   |

73% نسبة الاطلاع على القرارات المنشورة

87% نسبة الرضا عنها

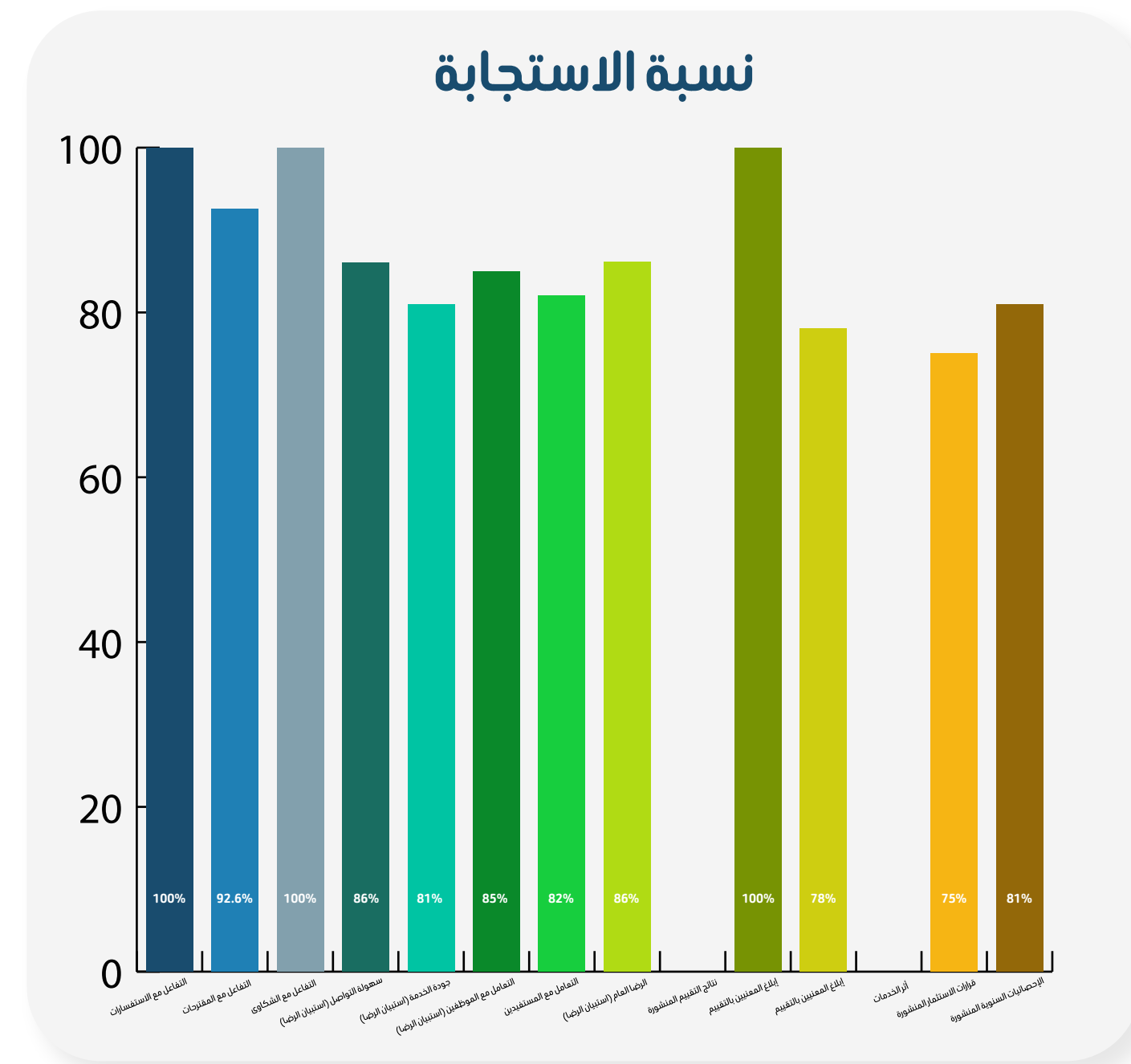
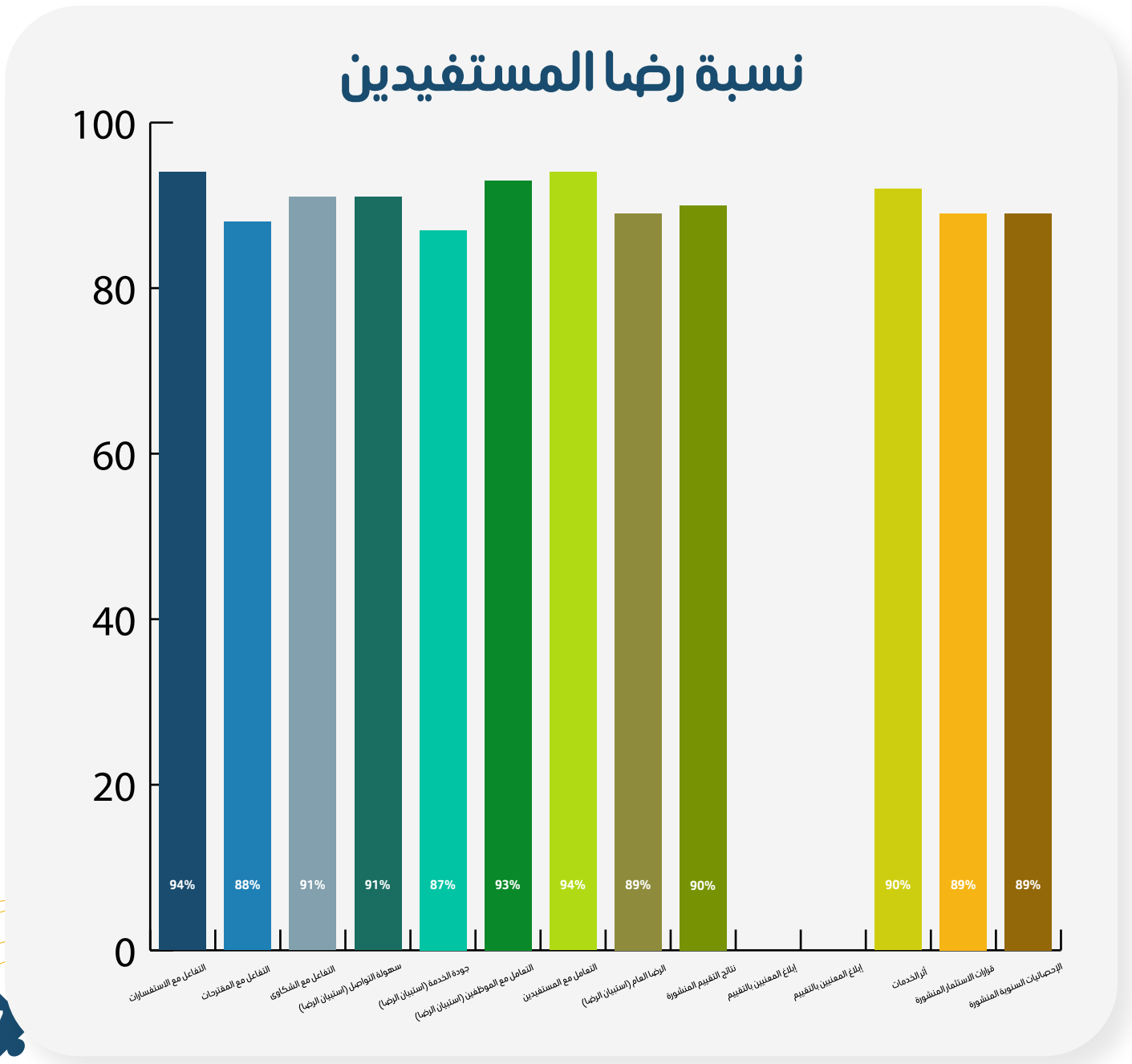
## نشر الإحصائيات السنوية للخدمات

تم نشر تقرير إحصائي سنوي بتاريخ 2025/12/25 م على الموقع الرسمي ووسائل التواصل الاجتماعي، متضمناً:

نسبة الاطلاع على التقرير **83%**

- عدد البرامج المنفذة: 10 برامج
- عدد المستفيدين: 2500
- نسبة رضا المستفيدين: 89%

## ملخص مؤشرات التغذية الراجعة - الجمعية السعودية للتوحد - 2025 م



| النسبة رضى المستفيدين | النسبة الاستجابة | نوع المؤشر                | البند                               |
|-----------------------|------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| 94%                   | 100%             | متابعة معالجة الطلبات     | التفاعل مع الاستفسارات              |
| 88%                   | 92.6%            | متابعة معالجة الطلبات     | التفاعل مع المقترحات                |
| 91%                   | 100%             | متابعة معالجة الطلبات     | التفاعل مع الشكاوى                  |
| 91%                   | 86%              | تقييم خدمة                | سهولة التواصل (استبيان الرضا)       |
| 87%                   | 81%              | تقييم خدمة                | جودة الخدمة (استبيان الرضا)         |
| 93%                   | 85%              | تقييم خدمة                | التعامل مع الموظفين (استبيان الرضا) |
| 94%                   | 82%              | تقييم خدمة وتجربة         | التعامل مع المستفيدين               |
| 89%                   | 86%              | تقييم خدمة                | الرضا العام (استبيان الرضا)         |
| 90%                   | -                | رضا عن الشفافية والنشر    | نتائج التقييم المنشورة              |
| -                     | 100%             | نسبة استلام التقرير       | إبلاغ المعنيين بالتقييم             |
| -                     | 78%              | نسبة التفاعل مع التقرير   | إبلاغ المعنيين بالتقييم             |
| 92%                   | -                | رضا عن الأثر المحقق       | أثر الخدمات                         |
| 89%                   | 75%              | نسبة الاطلاع على القرارات | قرارات الاستثمار المنشورة           |
| 89%                   | 81%              | نسبة الاطلاع على التقرير  | الإحصائيات السنوية المنشورة         |

## الإجراءات التصحيحية - الجمعية السعودية للتوحد - 2025 م

| الإجراء التصحيحي  | البند                               |
|---|-------------------------------------|
| "الاستمرار في المحافظة على نسبة الاستجابة 100%، مع تدريب موظفي الخط الأمامي على تحسين جودة الردود وإضافة قاعدة معرفية على الموقع لتسريع الإجابة." | التفاعل مع الاستفسارات              |
| رفع نسبة الاستجابة من 91.6% إلى 100% من خلال تخصيص لجنة لفرز ومتابعة المقترحات وتزويد مقدميها بخطوات التنفيذ أو أسباب الرفض بشكل واضح.            | التفاعل مع المقترحات                |
| تعزيز قنوات استلام الشكاوى الإلكترونية وتفعيل خدمة الرد التلقائي لتأكيد استلام الشكاوى مع تحديد وقت متوقع للمعالجة.                               | التفاعل مع الشكاوى                  |
| تطوير واجهة الموقع وتبسيط نموذج التواصل، وزيادة قنوات الدعم (واتساب، دردشة فورية) لتحسين الوصول.  | سهولة التواصل (استبيان الرضا)       |
| تصميم برامج تدريبية دورية للموظفين لتحسين جودة تقديم الخدمة وتوحيد الإجراءات التشغيلية.   | جودة الخدمة (استبيان الرضا)         |
| الاستمرار في برامج التحفيز الداخلية، وتوثيق أفضل الممارسات في التعامل مع المستفيدين ونقلها للفروع.  | التعامل مع الموظفين (استبيان الرضا) |
| تنظيم دورات في مهارات خدمة العملاء والذكاء العاطفي لموظفي الخط الأمامي وتطبيق ميثاق خدمة المستفيد لضمان تجربة إيجابية وموحدة في جميع الفروع.      | التعامل مع المستفيدين               |
| إطلاق حملة تعريفية شاملة بخدمات الجمعية لزيادة وعي المستفيدين وتعزيز ثقتهم.   | الرضا العام (استبيان الرضا)         |

| الإجراء التصحيحي   | البند                       |
|--|-----------------------------|
| تبسيط عرض نتائج التقييم على الموقع باستخدام الرسوم البيانية والإنفوجرافيك لزيادة وضوح المعلومات للمستخدمين.        | نتائج التقييم المنشورة      |
| رفع نسبة التفاعل مع التقرير من 78% إلى 90% عبر عقد اجتماع افتراضي لشرح النتائج وخطة التحسين وإتاحة منصة للتعليقات. | إبلاغ المعنيين بالتقييم     |
| توثيق المزيد من قصص النجاح وعرضها في وسائل التواصل الاجتماعي والموقع وربطها بالمؤشرات الرقمية للأثر.               | أثر الخدمات                 |
| تنظيم ورشة تعريفية للمستخدمين والشركاء حول أهداف هذه الاستثمارات وفوائدها المتوقعة لزيادة نسبة الاطلاع والرضا.     | قرارات الاستثمار المنشورة   |
| تحسين طريقة عرض التقرير السنوي على الموقع مع ملخص مرئي على وسائل التواصل لجذب انتباه الجمهور ورفع نسبة الاطلاع     | الإحصائيات السنوية المنشورة |



الجمعية السعودية للتوحد  
Saudi Autistic Society

# شكركم



920015045



<https://saautism.org.sa>



@autisticsociety