

التغذية الراجعة لأصحاب المصلحة

الجمعية الخيرية لذوي الاحتياجات الخاصة (إرادة)

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية إرادة على تقديم أفضل الخدمات النوعية والمستدامة لفئة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وسعيًا لتحقيق أعلى مستويات الرضا لأصحاب العلاقة من المستفيدين والعاملين والمتطوعين، وبما يضمن السهولة في الوصول إلى الخدمات وجودتها، وفق مبادئ الشفافية والمصادقية؛ فقد قامت الجمعية بتنفيذ استبيان إلكتروني لقياس رضا أصحاب العلاقة حول البرامج والخدمات المقدمة.

وقد تم اتباع منهجية واضحة للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين في الاستبيان، وذلك من خلال الخطوات التالية:

1. تحليل نتائج الاستبيان ورصد أبرز الملاحظات من قبل لجنة متخصصة.
2. رفع التوصيات والمقترحات المستخلصة إلى الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.
3. نشر ملخص التغذية الراجعة عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.
4. إرسال تقرير مفصل بالتغذية الراجعة إلى المشاركين في الاستبيان من أصحاب العلاقة.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيد
الجهة المختصة بالاستبيان	إدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة
الفئة المستهدفة	المستفيدين من جمعية إرادة
عدد المستهدفين	541
عدد الاستجابات	300
نسبة الاستجابة	70 %
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	الإدارة التنفيذية
المسؤول عن تنفيذ التوصيات و القرارات	الإدارات المعنية

ثالثاً: بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
1	جودة المباني التابعة للجمعية ومراكزها الخدمية.	100	% 93
2	نظافة المرافق في الجمعية.	100	% 94
3	توفر اللوائح الإرشادية التي تسهل وصول الزوار والمراجعين	100	% 94
4	خدمات التقييم والتشخيص والتأهيل النفسي.	100	% 94
5	خدمات التدخل المبكر والتربية الخاصة.	100	% 96
6	خدمات النطق والتواصل.	100	% 92
7	خدمات العلاج الطبيعي.	100	% 78
8	خدمات العلاج الوظيفي.	100	% 87
9	خدمات التأهيل النفس حركي.	100	% 86
10	كفاءة العاملين والأخصائيين في الجمعية.	100	% 97
11	تصميم الخطة التأهيلية الفردية للمستفيد.	100	% 96
12	تحقيق الأهداف العلاجية والتأهيلية على المستفيد.	100	% 93
13	تقدم وتطور المستفيد.	100	% 94
14	تفاعل وتواصل الاختصاصي فيما يخص المستفيد.	100	% 96
15	التزام الاختصاصي بالمواعيد المحددة للجلسات الفردية وأوقات التدريب.	100	% 96
16	كفاءة واحترافية الاخصائي الاجتماعي.	100	% 96



رابعاً: التوصيات

تهدف الجمعية من خلال هذا الإجراء إلى تعزيز مبدأ الشراكة مع أصحاب العلاقة، وضمان إشراكهم في تطوير وتحسين الخدمات والبرامج المقدمة. ومن أبرز التوصيات التي خلصت إليها اللجنة ما يلي:

1. الاستفادة من الملاحظات الواردة لتطوير الخطط التشغيلية والخدمات المستقبلية.
2. تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لضمان وضوح المعلومات وتيسير تلقي الخدمة.
3. تصميم برامج تدريبية موجهة للعاملين بناءً على احتياجات المستفيدين.
4. تكرار استبيانات الرضا بشكل دوري لرصد التحسينات وضمان استمرارية الجودة.
5. تعزيز الوعي بأهمية التغذية الراجعة كمصدر رئيس لتطوير الأداء المؤسسي.

وتؤكد الجمعية التزامها التام بالاستماع لصوت المستفيد، والعمل المستمر على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق مع احتياجات وتطلعات ذوي الإعاقة وذويهم.

خامساً: اعتماد التوصيات

تمت مناقشة نتائج الاستبيان من قبل إدارة الجمعية، حيث جرى استعراض أبرز الملاحظات والمقترحات الواردة من المشاركين، وبناءً عليه تم اعتماد التوصيات اللازمة التي من شأنها تحسين جودة البرامج والخدمات المقدمة. وستُدرج هذه التوصيات ضمن خطة التحسين المستمر الخاصة بالجمعية.

رابط الاستبيان:



قياس رضا الموظفين 2024م

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية إرادة على تقديم أفضل الخدمات النوعية والمستدامة لفئة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وسعيًا لتحقيق أعلى مستويات الرضا لأصحاب العلاقة من المستفيدين والعاملين والمتطوعين، وبما يضمن السهولة في الوصول إلى الخدمات وجودتها، وفق مبادئ الشفافية والمصداقية؛ فقد قامت الجمعية بتنفيذ استبيان إلكتروني لقياس رضا أصحاب العلاقة حول البرامج والخدمات المقدمة.

وقد تم اتباع منهجية واضحة للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين في الاستبيان، وذلك من خلال الخطوات التالية:

5. تحليل نتائج الاستبيان ورصد أبرز الملاحظات من قبل لجنة متخصصة.
6. رفع التوصيات والمقترحات المستخلصة إلى الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.
7. نشر ملخص التغذية الراجعة عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.
8. إرسال تقرير مفصل بالتغذية الراجعة إلى المشاركين في الاستبيان من أصحاب العلاقة.

ثانياً: معلومات الاستبيان

البنود	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا الموظف
الجهة المختصة بالاستبيان	إدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة
الفئة المستهدفة	المستفيدين من جمعية إرادة
عدد المستهدفين	240
عدد الاستجابات	240
نسبة الاستجابة	100 %
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	الإدارة التنفيذية

ثالثاً: بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
1	يلتزم موظفو الجمعية بالقيم الإيجابية ويعملون بجودة عالية.	100	% 97
2	تشجع الجمعية الآراء والمبادرات الفردية من الموظفين.	100	% 96
3	ضغط العمل في الجمعية طبيعي ومقبول.	100	% 82
4	جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية لدعم الموظفين مُرضية.	100	% 89
5	توفر الجمعية بيئة عمل آمنة وصحية.	100	% 91
6	آلية الاجتماعات وفرق العمل في الجمعية فعّالة.	100	% 93
7	صورة الجمعية في أذهان الناس إيجابية.	100	% 98
8	استبيانات رضا الموظفين مفيدة في تحسين العمل.	100	% 95
9	مهارات الموظفين تتطور من خلال العمل في الجمعية.	100	% 98
10	الرواتب في الجمعية تنافسية مقارنة بالجمعيات الأخرى.	100	% 88
11	النظام الحالي يساعد الموظفين، في تحسين أدائهم في المستقبل.	100	% 94
12	بيئة العمل تشجع الموظفين على الاستمرار وتوصي بها للآخرين.	100	% 91
13	التعاون بين فرق العمل المختلفة فعال.	100	% 95
14	جودة البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية تلبى الاحتياجات المهنية.	100	% 93
15	عملية التوظيف واختيار الموظفين، في الجمعية تتم بشفافية ومصداقية.	100	% 92
16	التواصل الداخلي في الجمعية فعال بشكل جيد.	100	% 93



تهدف الجمعية من خلال هذا الإجراء إلى تعزيز مبدأ الشراكة مع أصحاب العلاقة، وضمان إشراكهم في تطوير وتحسين الخدمات والبرامج المقدمة. ومن أبرز التوصيات التي خلصت إليها اللجنة ما يلي:

6. الاستفادة من الملاحظات الواردة لتطوير الخطط التشغيلية والخدمات المستقبلية.

7. تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لضمان وضوح المعلومات وتيسير تلقي الخدمة.

8. تصميم برامج تدريبية موجهة للعاملين بناءً على احتياجات المستفيدين.

9. تكرار استبيانات الرضا بشكل دوري لرصد التحسينات وضمان استمرارية الجودة.

10. تعزيز الوعي بأهمية التغذية الراجعة كمصدر رئيس لتطوير الأداء المؤسسي.

وتؤكد الجمعية التزامها التام بالاستماع لصوت المستفيد، والعمل المستمر على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق مع احتياجات وتطلعات ذوي الإعاقة وذويهم.

خامساً: اعتماد التوصيات

تمت مناقشة نتائج الاستبيان من قبل إدارة الجمعية، حيث جرى استعراض أبرز الملاحظات والمقترحات الواردة من المشاركين، وبناءً عليه تم اعتماد التوصيات اللازمة التي من شأنها تحسين جودة البرامج والخدمات المقدمة. وستُدرج هذه التوصيات ضمن خطة التحسين المستمر الخاصة بالجمعية.

رابط الاستبيان:

