

BSure

تقرير رضا المستفيدين

في الجمعية الخيرية لذوي الاحتياجات الخاصة
بالجبيل الصناعية (إرادة) لعام ٢٠٢٥م

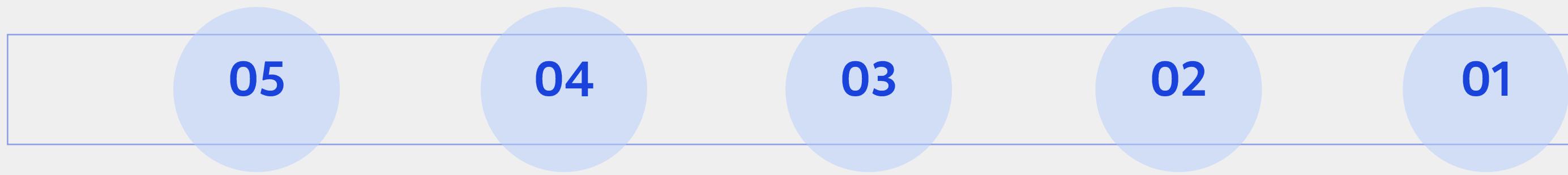
[in](#) [tiktok](#) [@bsureforms](#)

www.bsure.sa

Hi@bsure.sa



جدول المحتويات:



خاتمة التقرير

الاستفادة
من نقاط
القوة

آراء وتجارب
وانطباعات
المستفيدين

نبذة عن جمعية
إرادة
المؤشر العام
لرضا المستفيدين

الخاتمة

التصويتات

التحليل

البيانات



نبذة عن جمعية إرادة

(About Eradah)

المقدمة التعرفيّة

نبذة حول جمعية إرادة:



جمعية إرادة هي جمعية غير ربحية متخصصة في تقديم البرامج والخدمات التأهيلية والتعليمية لذوي الإعاقة، وقد صدر ترخيصها من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٤٢٥)، وبدأت أعمالها في يناير ٢٠٠٨م الموافق محرم ١٤٢٩هـ. وتعمل الجمعية على تلبية احتياجات المجتمع في مجال رعاية وتعليم وتأهيل ذوي الإعاقة، من خلال منظومة متكاملة من البرامج والخدمات التأهيلية والتعليمية والاجتماعية والصحية، تقدم عبر مراكز متخصصة وفق أعلى المعايير المهنية.

وانطلاقاً من إيمانها بدورها المجتمعي، تسعى جمعية إرادة إلى الريادة في رعاية ذوي الاحتياجات الذهنية الخاصة من القابلين للتدريب والتعليم، وتأهيلهم للانتقال إلى مرحلة التعليم المدرسي ودمجهم في المجتمع، بما يسهم في تعزيز جودة حياتهم منذ مراحلهم العمرية المبكرة، لا سيما فئات المصابين بالتوحد أو متلازمة داون.

وترتكز الجمعية في رسالتها على تقديم خدمات الرعاية والتأهيل والدعم المجتمعي، مع الالتزام بـإيفاء حقوق المستفيدين، وإبراز قدراتهم، وتحقيق ذاتهم، وتأهيلهم للاستقلال بما يتاسب مع إمكاناتهم، وذلك في إطار منظومة قيم مؤسسية تقوم على الإنسانية، والشفافية، والمصداقية، والاحترافية، والتميز، والشراكة، والمشاركة، والعطاء، بما يعكس التزام الجمعية بتقديم تجربة مستفيد متكاملة ومستدامة.



الإنسانية



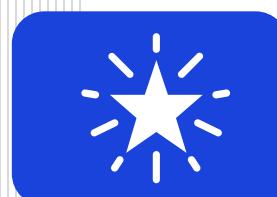
الاحترافية



الشفافية



التميز



التمكين



العطاء



الشراكة



المصداقية

الخاتمة

التوصيات

التحليل

البيانات

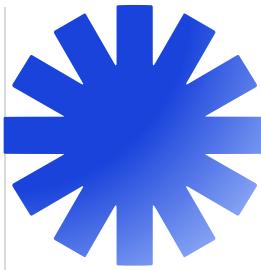


المؤشر العام لرضا المستفيدين

(Overall Beneficiary Satisfaction Index)

معدل الرضا العام لجمعية إرادة

نتائج تقييم الجمعية من قبل المستفيدين:



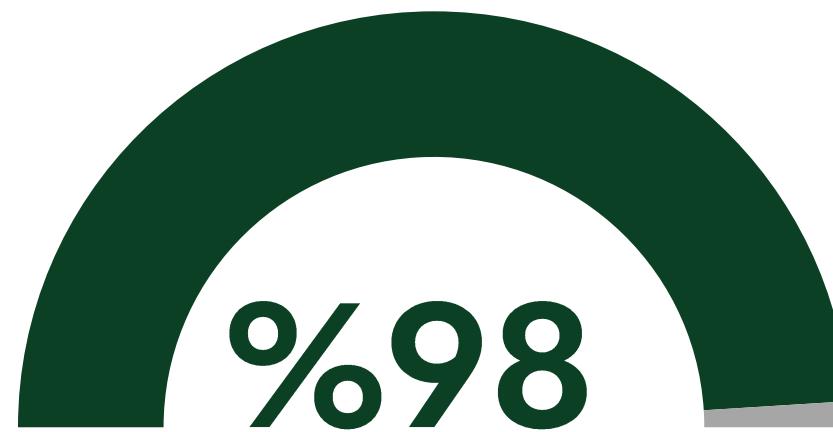
حققت الجمعية معدل رضا للمستفيدين بلغ ٩٦٪، ما يعكس مستوى مرتفعاً من الرضا عن الخدمات المقدمة، ويفيد اتساق تجربة المستفيدين الإيجابية عبر مختلف برامج وخدمات الجمعية.

معدل الرضا العام لجمعية إرادة

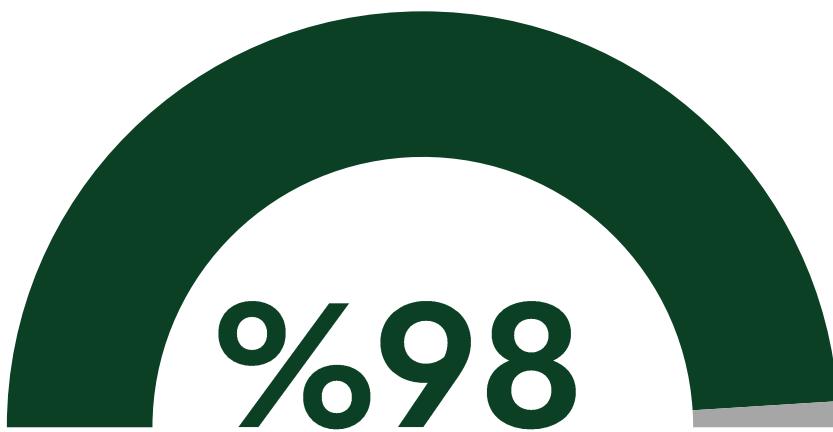
أعلى مجالات رضا المستفيدين لعام 2025:



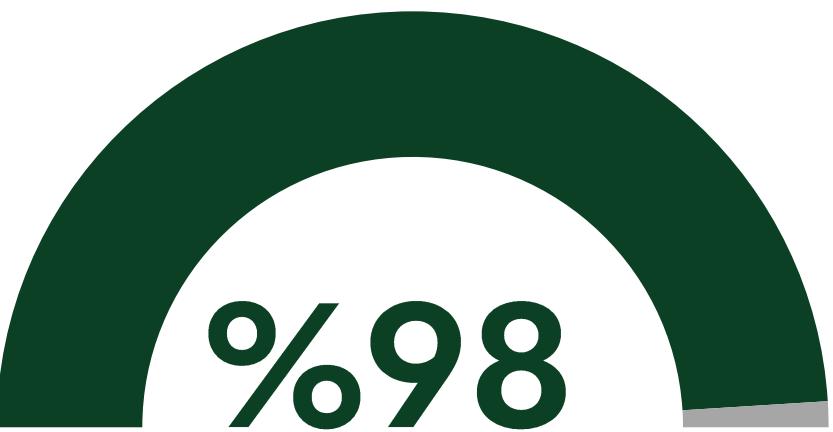
التزام المختص بمواعيد الجلسات
والتدريب



الحفاظ على الخصوصية وسرية
المعلومات



سهولة التواصل مع المركز
أو الأخصائي



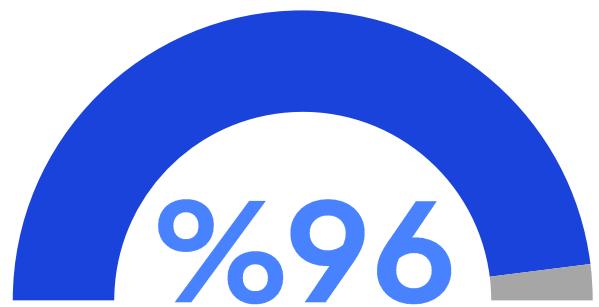
تواصل المختص مع الأسرة
فيما يخص المستفيد

تعكس هذه النتائج تميز الجمعية في الجوانب الأكثر تأثيراً على تجربة المستفيد، حيث سجلت أربع عبارات رئيسية أعلى معدل رضا بلغ %98، شملت التزام المختصين، الحفاظ على الخصوصية، سهولة التواصل، وجودة التواصل مع الأسرة، ما يؤكد قوة العلاقة المباشرة مع المستفيدين وموثوقية الخدمات المقدمة.

ملخص الأداء العام لجمعية إرادة



توفر ووضوح اللوحات الإرشادية داخل المركز



إجراءات الاستقبال والتسجيل



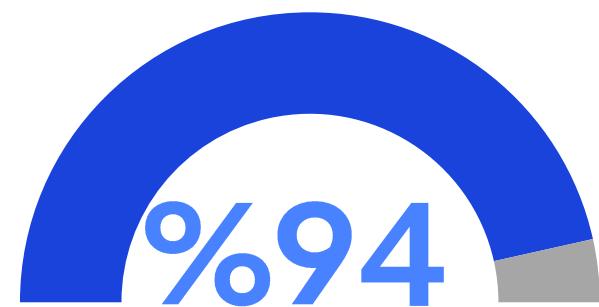
جودة المبني وتجهيزات المراكز التابعة للجمعية



تحقيق الأهداف العلاجية والتأهيلية للمستفيد



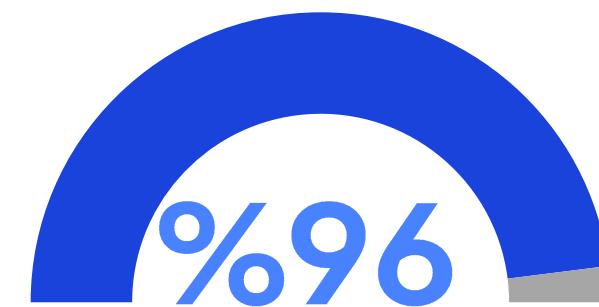
كان الوصول إلى المركز (الموقع - اللوحات الإرشادية - المواقف) سهلاً بالنسبة لي



خدمات الاستشارة المقدمة عن بعد



خدمات الاستشارة المقدمة حضورياً



الخطة التأهيلية الفردية المقدمة للمستفيد

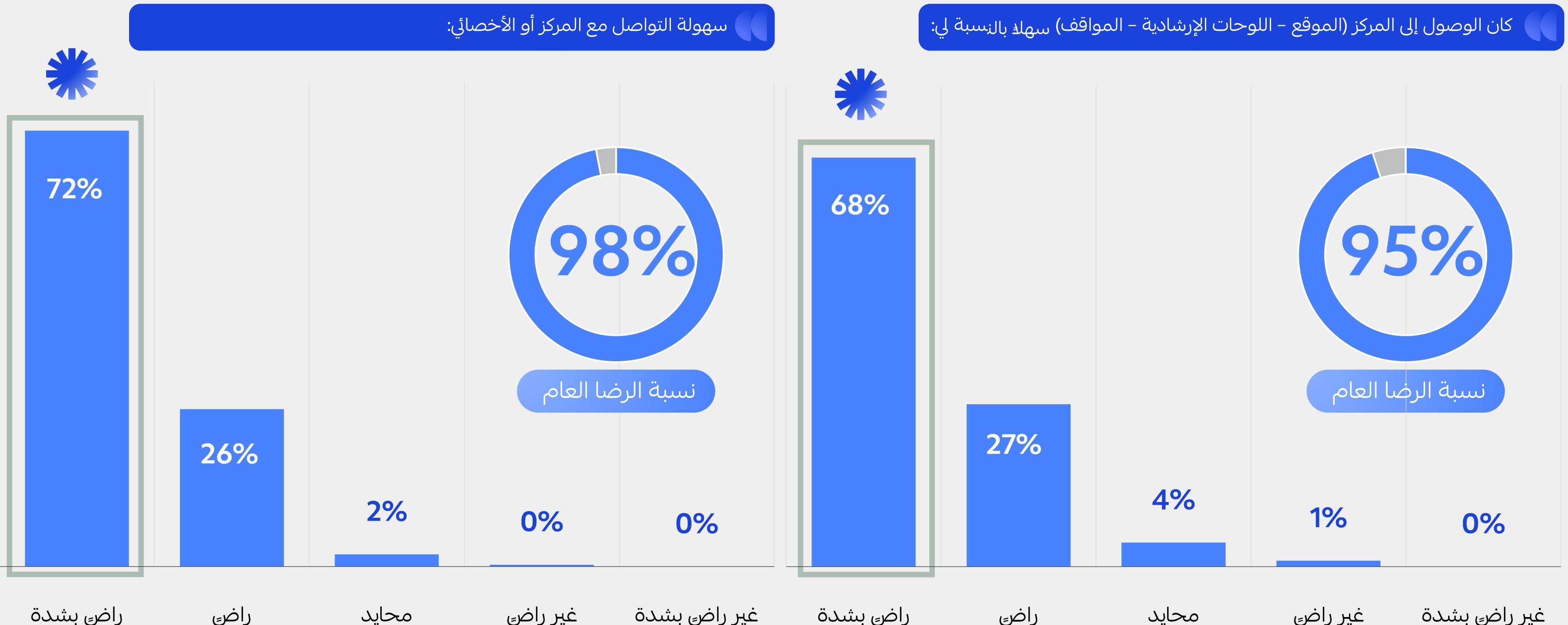


كفاءة العاملين والأخصائيين



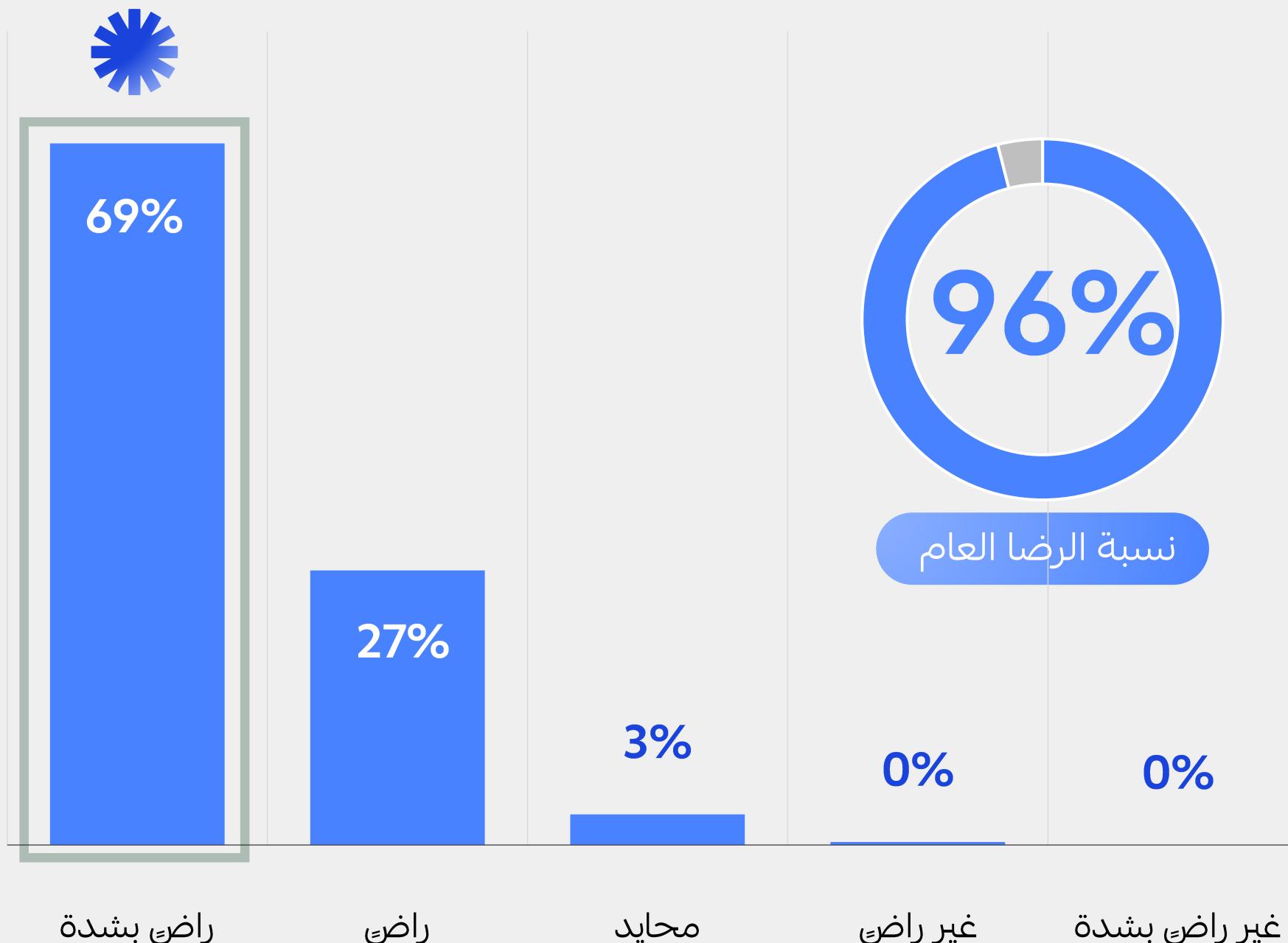
نظافة المرافق في المراكز التابعة للجمعية

أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

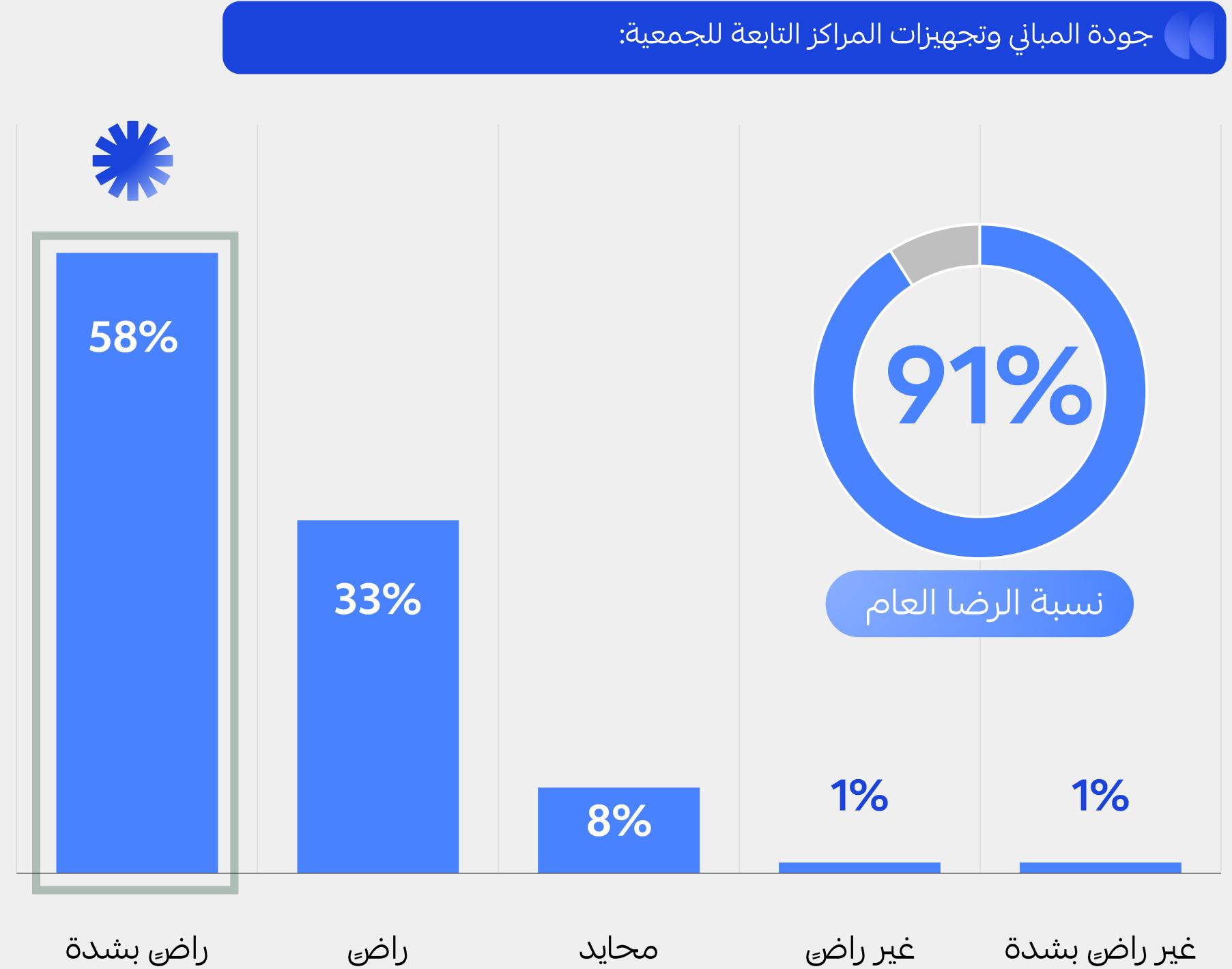


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

إجراءات الاستقبال والتسجيل:

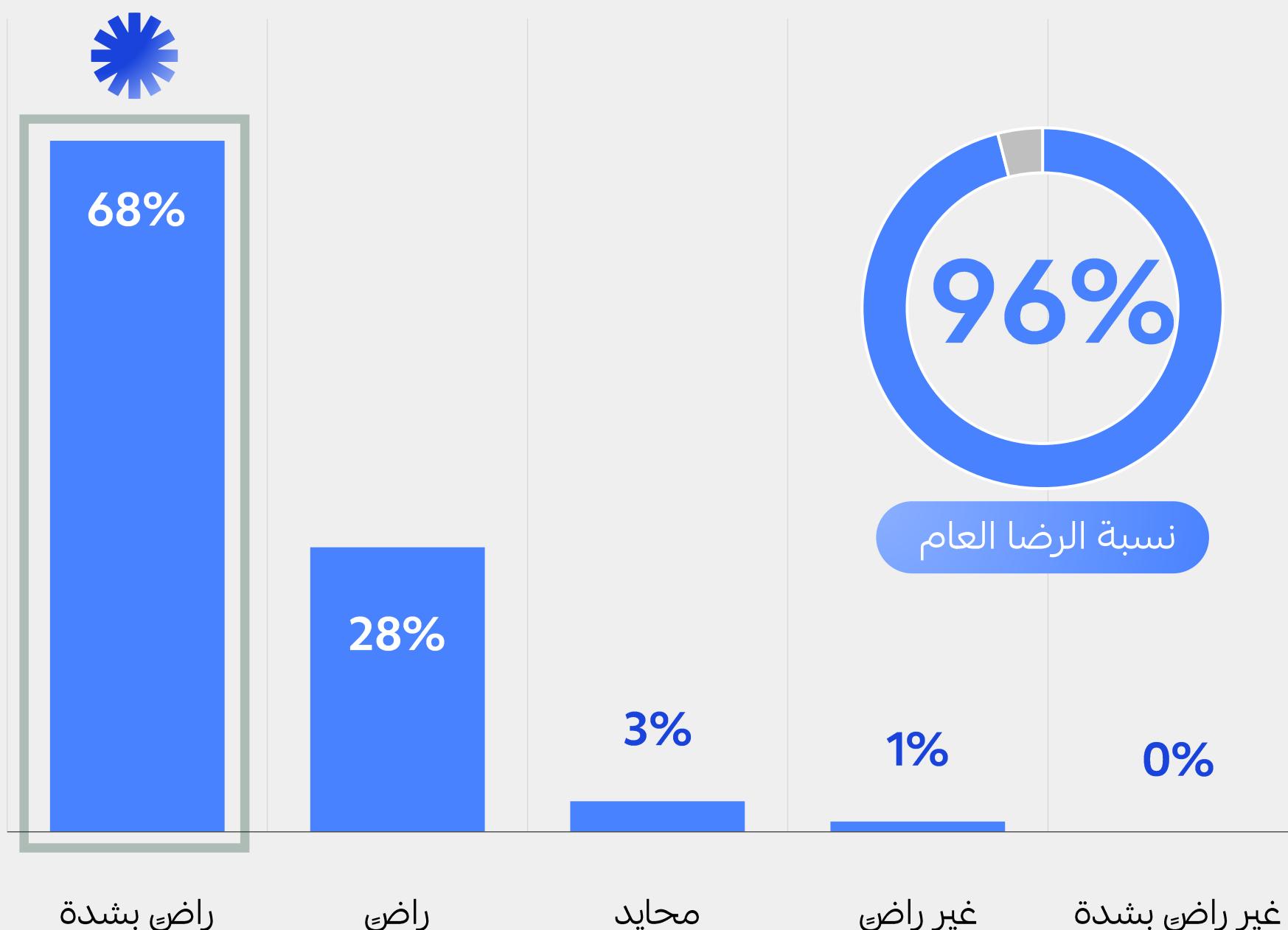


جودة المبني وتجهيزات المراكز التابعة للجمعية:

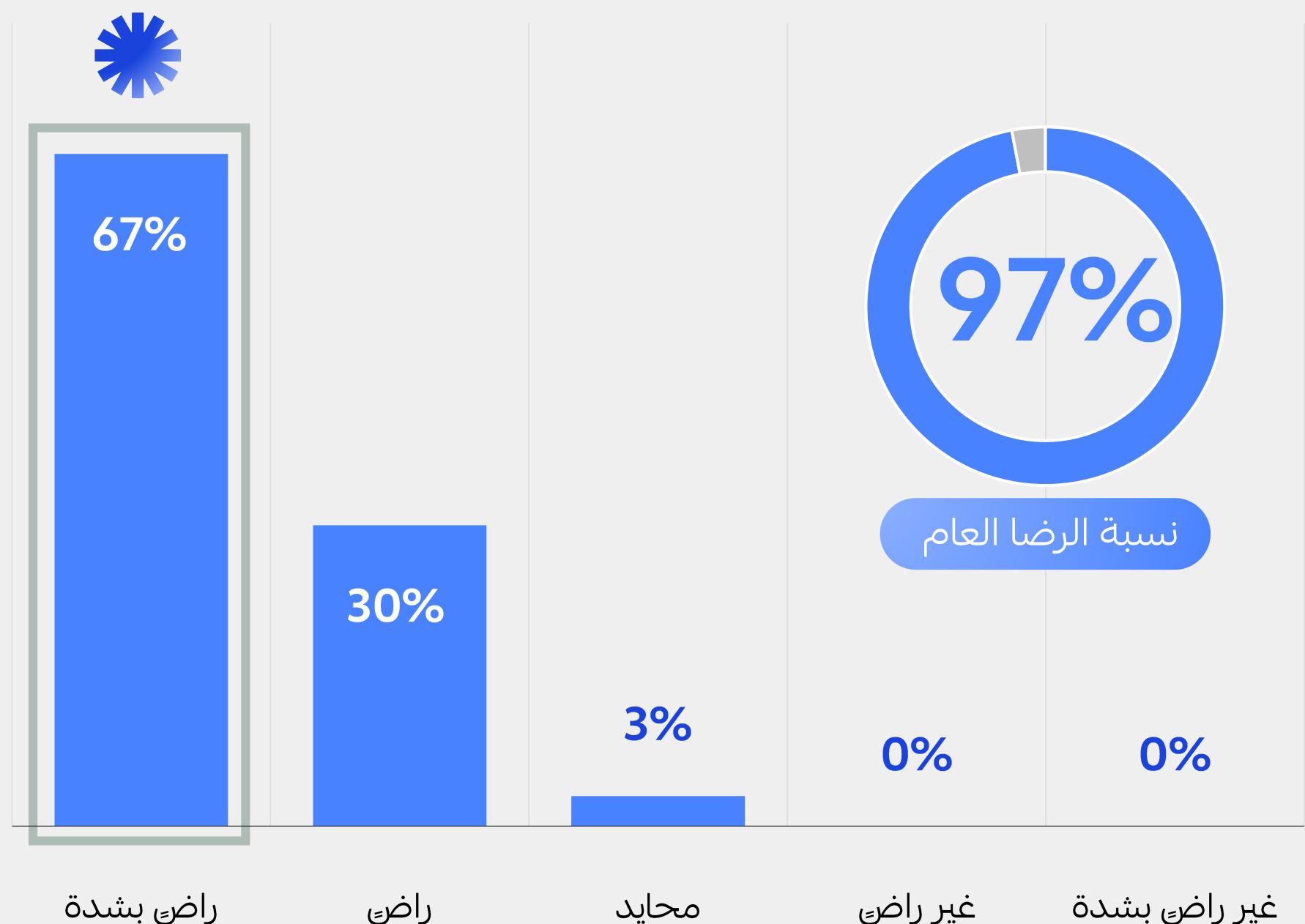


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

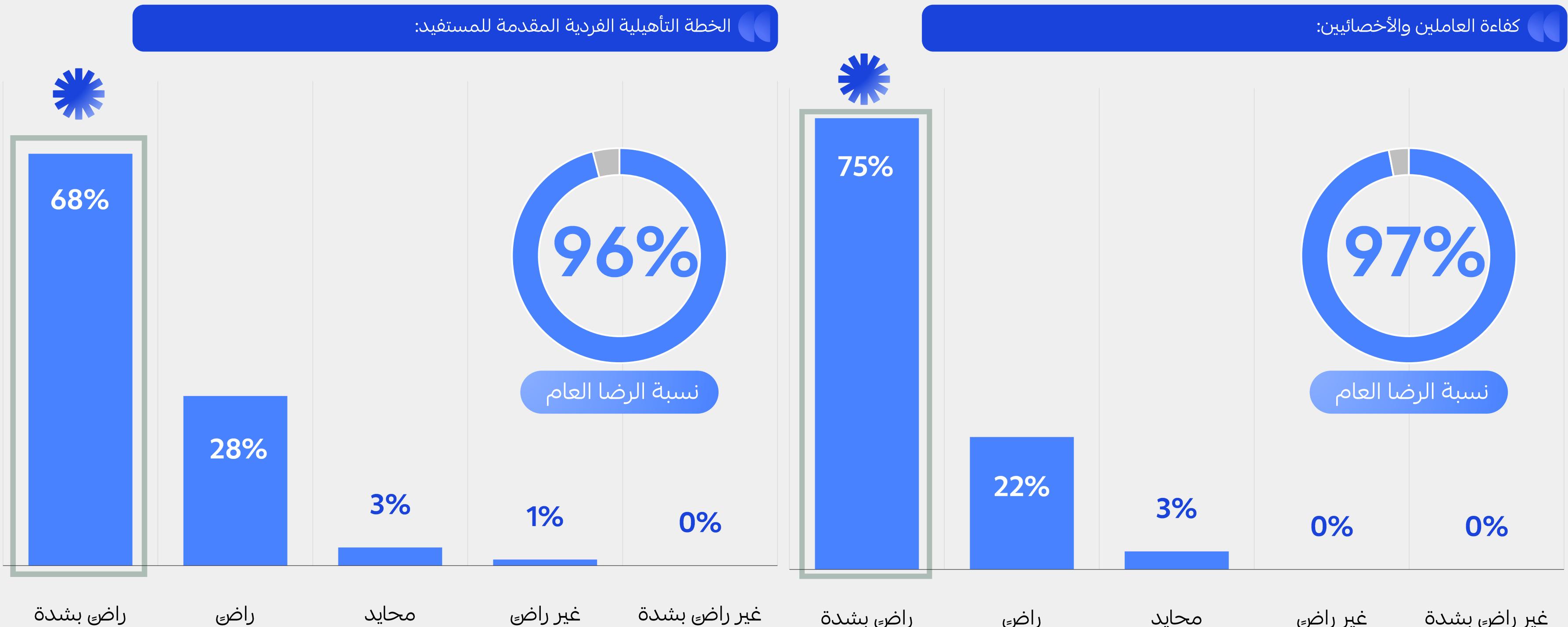
نظافة المراافق في المراكز التابعة للجمعية:



توفر ووضوح اللوحات الإرشادية داخل المركز:

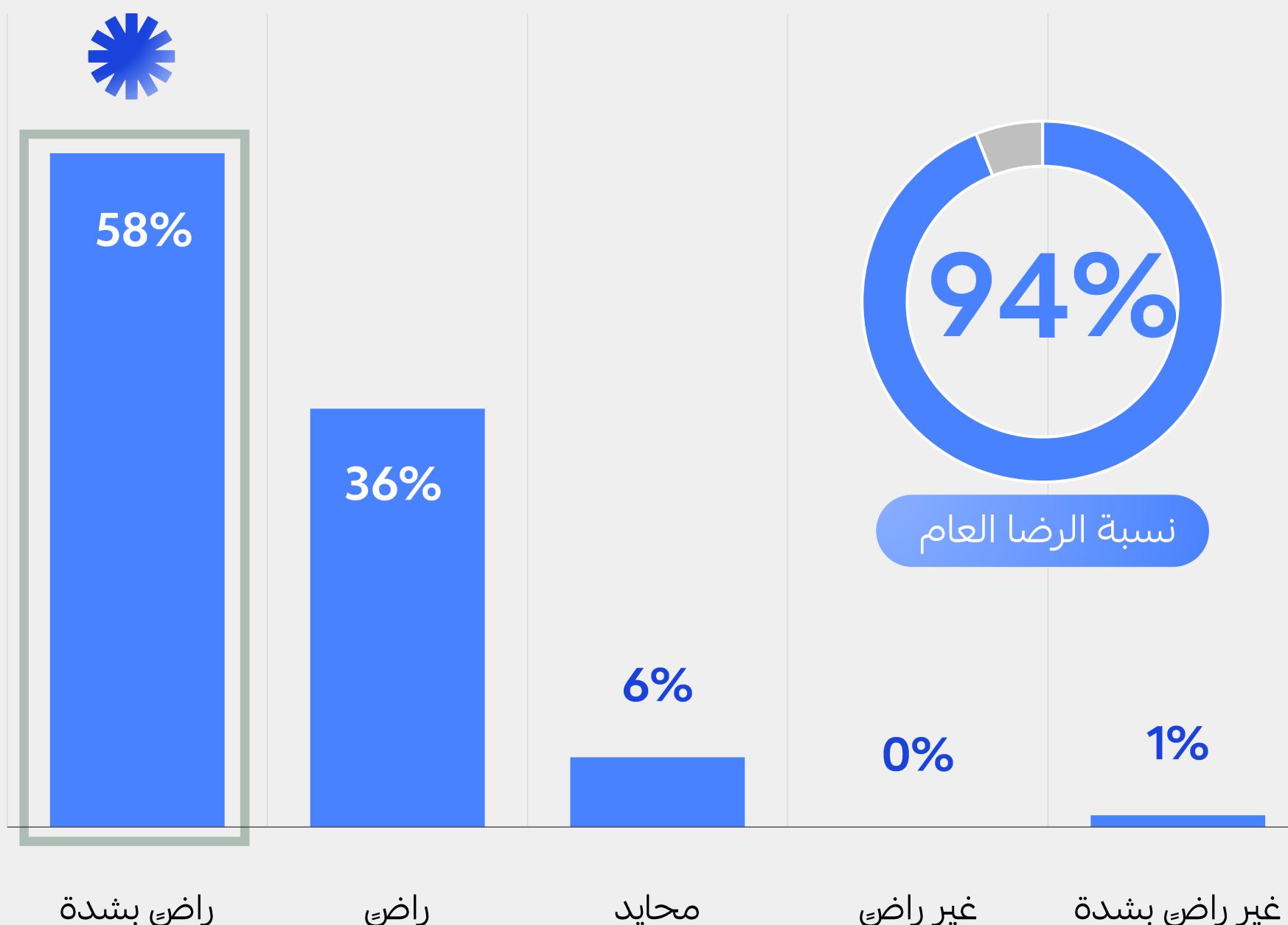


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

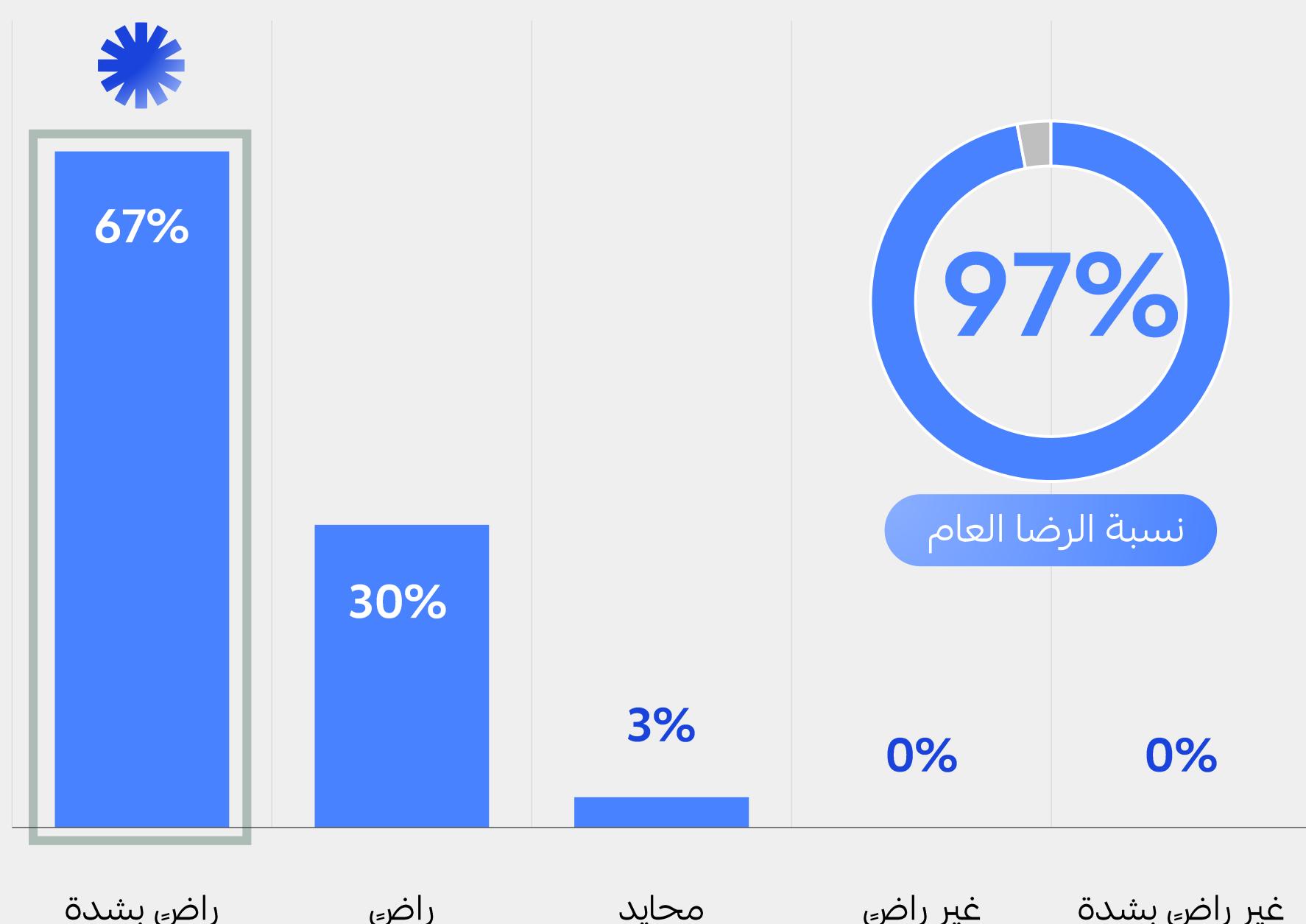


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

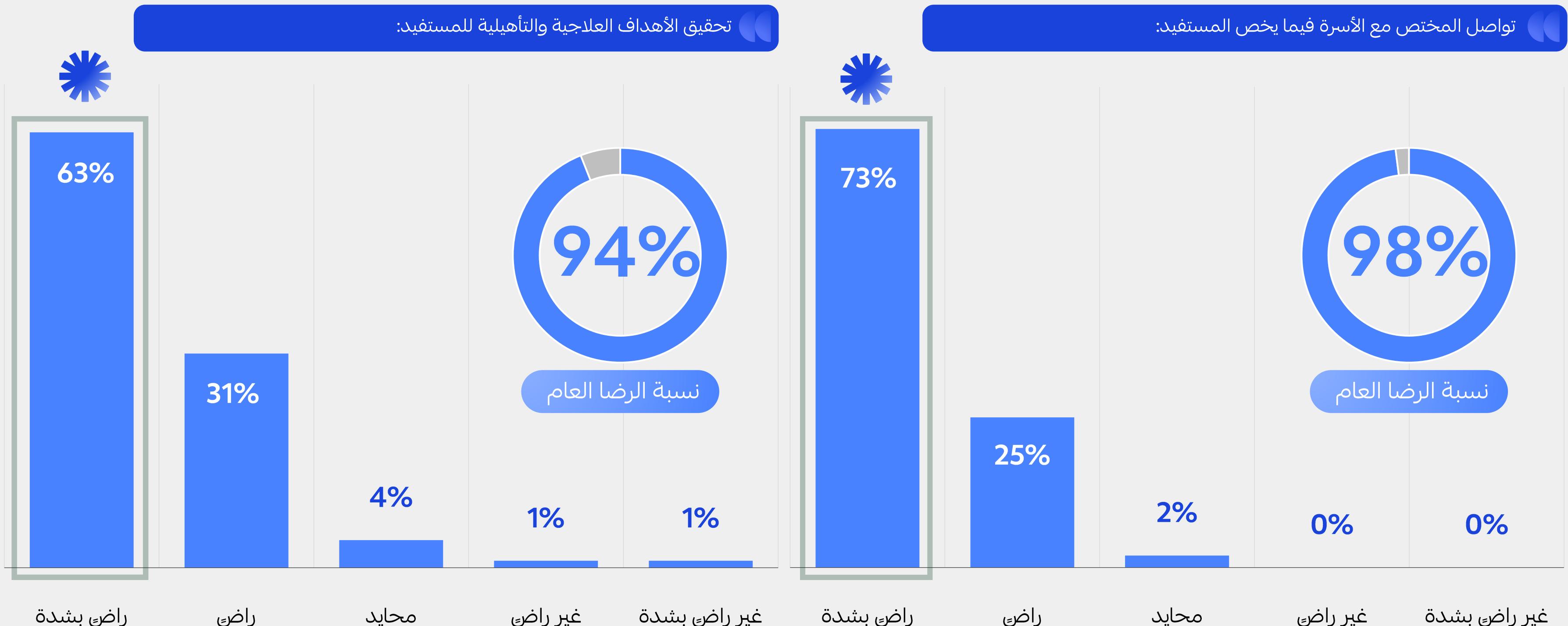
خدمات الاستشارة عن بعد:



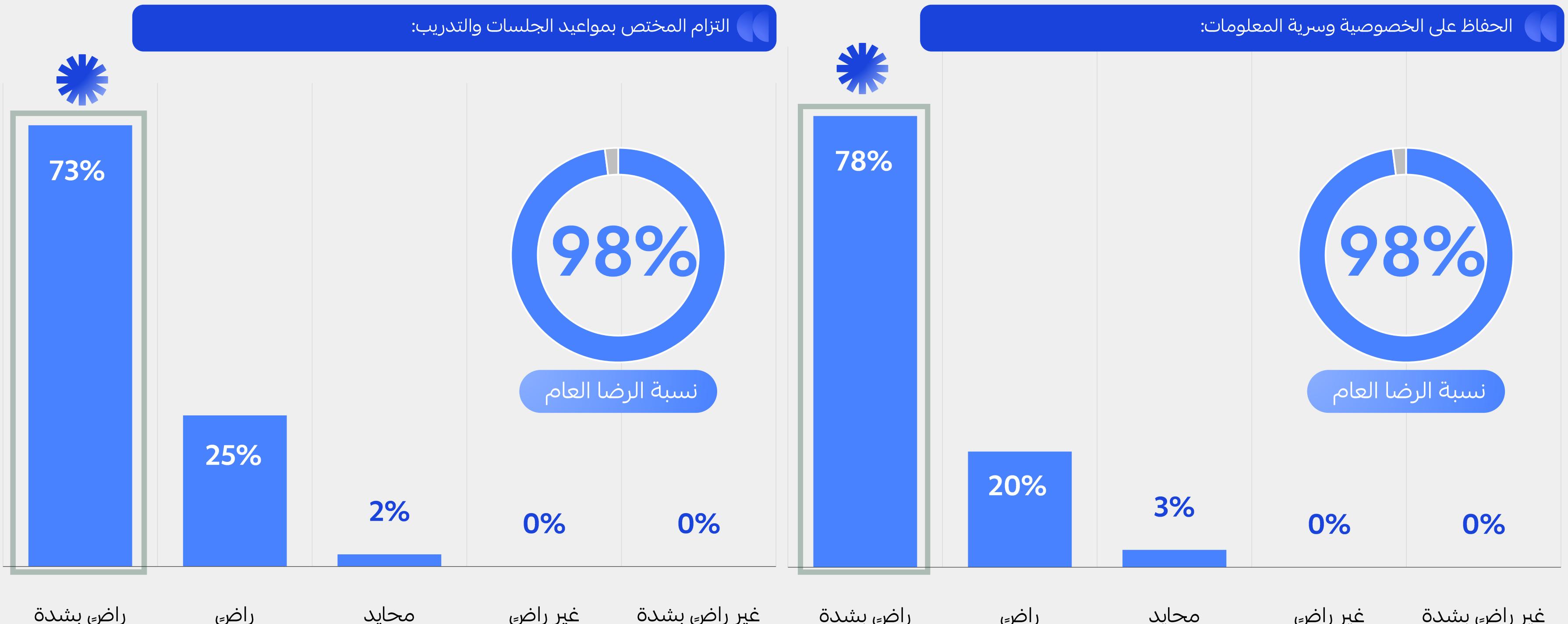
خدمات الاستشارات المقدمة حضورياً:



أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد



أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد



الخاتمة

التوصيات

التحليل

البيانات



آراء وتجارب وانطباعات المستفيدين



(Beneficiaries' Feedback & Experiences)

عينة من آراء وتجارب وانطباعات المستفيدين

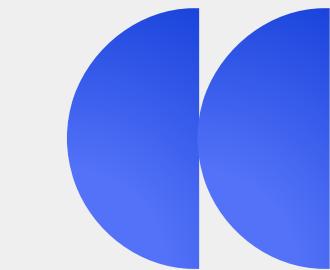
أثني المستفيدين على الاحترام والتعامل الرأقي

- "حسن التعامل والعناية بالأطفال"
- "التعامل والاحترافية في تعليم الطفل"
- "حسن التعامل مع الطالب من المعلمات"
- "تعامل المعلمات والموظفات ممتاز جداً مع طفلٍ"
- "التعامل الجيد ورحابة الصدر"

أشاد المستفيدين إلى التعاون والمتابعة المستمرة مع الأسرة

- "تعاونين جداً مع الأسرة في سبيل تطور الطفل وتعامل رأقي"
- "الحرص والاهتمام في تطوير ابني ومتابعته"
- "التواصل المستمر بين الجمعية وأهالي الأطفال"
- "التعاون فريق عمل رائع وتعاون"
- "تعاون طاقم المركز الرائع"

غالبية المستفيدين عبروا عن رضا عام وشعور إيجابي تجاه الجمعية ككل، مع استخدام عبارات شكر وثناء عامة تعكس الثقة والاطمئنان.



أثني المستفيدين على مناسبة البيئة للأطفال في المركز

- "حب الطالب للذهاب إلى المركز"
- "رغبة الطفلة للحضور يومياً"
- "قبل الطفلة وحبها للمركز والأخصائيات"
- "طفلي مرتاح جداً"
- "البيئة الصحية والنفسيّة مناسبة لطفلٍ"

أشاد المستفيدين إلى جودة وتنوع الخدمات المقدمة

- "خدمات متنوعة بجودة عالية"
- "الخدمة ممتازة"
- "برامج مفيدة للطفل"
- "جودة العمل"
- "النتائج واضحة"
- "خدمة مميزة وتعاون جبار مع الأسرة"

أشاد المستفيدين بجودة واحترافية الكادر والأخصائيين

- "كادر ممتاز ما شاء الله"
- "الكادر التعليمي مميز جداً"
- "تميز الأخصائيين"
- "تمتلك الجمعية استاذه ذو خبرات عالية"
- "وتعامل رأقي مع الطلبة"

شعر المستفيدين بالرضا العام والانطباع الإيجابي

- "لهم كل الشكر والتقدير"
- "كل شيء راضيه عنه بالمركز"
- "الحمد لله لأن طفلتي تتلقى وتستفيد"
- "الأمانة شغل ممتاز"
- "جزاكم الله خيراً..."

ذكر المستفيدين تحسيناً ملحوظاً في تقديم أطفالهم

- "تحسن كبير في حالة ابني"
- "تطور مهارات الطفل"
- "تحسن في السلوك والتركيز"
- "تطور إدراك الطفل ومستواه الأكاديمي والسلوكي والمعرفي"
- "الحمد لله لأن طفلتي تتلقى وتستفيد"

شعر المستفيدين بالثقة والأمان تجاه الجمعية

- "أحس بأمان وثقة"
- "نثق بالخدمات المقدمة"
- "من أفضل المراكز"
- "مكان فاهم احتياجات الطفل"

أثني المستفيدين على الالتزام والتنظيم ودقة الموعيد

- "دقة بالوقت والموعيد"
- "الترتيب والتنظيم واضح"
- "نظافة المركز والنظام"
- "الالتزام والحرص على السلامة"
- "سهولة الإجراءات"

الخاتمة

الوصيات

التحليل

البيانات

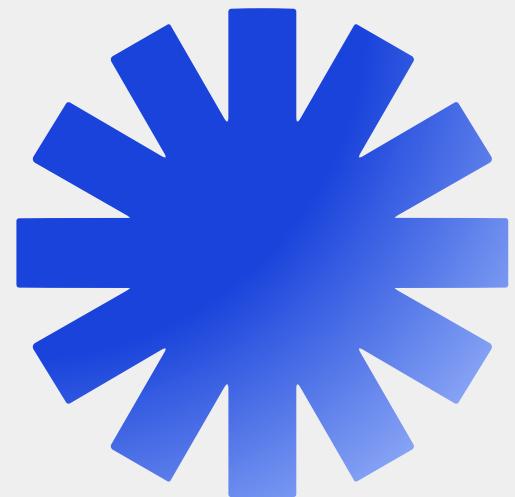


الاستفادة من نقاط القوة



(Leveraging Strengths)

الاستفادة من نقاط القوة:



١) التوسيع في نطاق الخدمات والانتشار الجغرافي

دراسة فرص التوسيع الجغرافي التدريجي، بما يسهم في إيصال خدمات الجمعية إلى شرائح أوسع من المستفيدين في مناطق مختلفة، وتعظيم الأثر الاجتماعي للجمعية.

٢) التوسيع في نطاق الخدمات المتخصصة لذوي الإعاقة

استثمار مستويات الرضا المرتفعة لتوسيع البرامج التخصصية النوعية، وتقديم مسارات تأهيل متقدمة تلبي احتياجات الفئات المختلفة، بما يعزز مكانة الجمعية كمركز خبرة رائد في مجال رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة.

٣) تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الجهات ذات العلاقة

توسيع الشراكات مع الجهات الحكومية والخاصة والقطاع غير الريحي، بهدف دعم استدامة الخدمات، وتبادل الخبرات، وتطوير مبادرات مشتركة تسهم في تحسين جودة الحياة للمستفيدين.

٤) الاستثمار في الابتكار والتحول الرقمي

الاستفادة من الحلول الرقمية لتطوير نماذج تقديم المستفيد، وتعزيز تجربة المستفيد، وتسهيل الوصول إلى البرامج والمعلومات، بما يواكب أفضل الممارسات الحديثة في القطاع.

٥) ترسیخ ثقافة التميز المؤسسي والاستدامة

الاستمرار في ترسیخ ثقافة التميز المؤسسي من خلال تطوير الكوادر، وتعزيز الحكومة، وضمان استدامة جودة الخدمات، بما يحافظ على مستويات الرضا المرتفعة ويعزز ثقة المجتمع.

الخاتمة

التصنيفات

التحليل

البيانات



شكراً لكم

(Thank you)