

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 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:

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

البند	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	قياس رضا المستفيد
الجهة المختصة بالاستبيان	إدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة
الفئة المستهدفة	المستفيدين من جمعية إرادة
عدد المستهدفين	600
عدد الاستجابات	311
نسبة الاستجابة	52 %
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	الإدارة التنفيذية
المسؤول عن تنفيذ التوصيات و القرارات	الإدارات المعنية



ثالثاً: بيان استجابات الاستبيان

أظهرت نتائج استبيان رضا المستفيدين لعام 2025 مستوى رضا مرتفع جداً، حيث تجاوزت نسب الرضا في معظم المؤشرات 90%، مع تسجيل نسب عالية في خيار "راضٍ بشدة"، مما يعكس جودة الخدمات المقدمة وكفاءة الكادر التأهيلي.

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
1	الوصول للمراكز (الموقع - اللوح الإرشادية - المواقف)	100	92 %
2	سهولة التواصل مع المركز أو الأخصائي	100	94 %
3	جودة المباني وتجهيزات المراكز التابعة للجمعية	100	89 %
4	إجراءات الاستقبال والتسجيل	100	92 %
5	توفر ووضوح اللوحات الإرشادية داخل المركز	100	92 %
6	نظافة المرافق في المراكز التابعة للجمعية	100	92 %
7	كفاءة العاملين والأخصائيين	100	94 %
8	الخطة التأهيلية الفردية المقدمة للمستفيد	100	92 %
9	خدمات الاستشارات المقدمة حضورياً	100	92 %
10	خدمات الاستشارات المقدمة عن بعد	100	90 %
11	تواصل المختص مع الأسرة فيما يخص المستفيد	100	94 %
12	تحقيق الأهداف العلاجية والتأهيلية على المستفيد	100	90 %
13	الحفاظ على الخصوصية وسرية المعلومات	100	97 %
14	التزام الاختصاصي بالمواعيد المحددة للجلسات الفردية. وأوقات التدريب	100	94 %



رابعاً: أبرز نقاط القوة

- تحسن ملحوظ في حالة الأطفال المستفيدين
- جودة الخدمات المقدمة
- توفر بيئة مناسبة ومحفزة
- كفاءة الكادر التعليمي والتأهيلي

خامساً: التوصيات

بناءً على نتائج الاستبيان، تم التوصل إلى عدد من التوصيات الهادفة إلى تحسين جودة الخدمات، أبرزها:

- تعزيز القدرة الاستيعابية للجلسات الفردية والمتخصصة .
- تحسين قنوات التواصل مع أولياء الأمور .
- تطوير الكادر التأهيلي بشكل مستمر .
- تحسين تنظيم المواعيد وتقليل فترات الانتظار .
- تعزيز مشاركة الأسرة في الخطة العلاجية.

وتؤكد الجمعية التزامها التام بالاستماع لصوت المستفيد، والعمل المستمر على تحسين جودة

الخدمات بما يتوافق مع احتياجات وتطلعات ذوي الإعاقة وذويهم.

سادساً: 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:



