



التغذية الراجعة على نتائج قياس رضا المستفيدين لعام 2025م

جمعية انطلق للأشخاص ذوي الإعاقة

رقم ترخي - 1000663400



التغذية الراجعة على نتائج قياس رضا المستفيدين لعام 2025م

في إطار سعي الجمعية المستمر نحو تحسين جودة الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين وتحقيق أعلى مستويات الرضا، قامت الإدارة التنفيذية بتحليل نتائج استبيانات قياس رضا المستفيدين المنفذة خلال عام 2025م، ومراجعة كافة الملاحظات والمقترحات الواردة من المستفيدين وأسرهم، بهدف الوقوف على نقاط القوة وفرص التحسين وتعزيز الأثر التنموي للخدمات المقدمة.

وقد أظهرت نتائج القياس تحقيق مستوى مرتفع من رضا المستفيدين تجاوز المستهدف المعتمد في الخطة التشغيلية، الأمر الذي يعكس فاعلية البرامج والخدمات المقدمة ومدى مواءمتها لاحتياجات الفئات المستفيدة، كما يؤكد الجهود المبذولة من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والعاملين والمتطوعين في تقديم خدمات ذات جودة عالية.

ومن خلال تحليل النتائج تبين وجود عدد من نقاط القوة التي أسهمت في رفع مستوى الرضا، ومن أبرزها:

- جودة الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين.
- التزام العاملين بحسن التعامل والاحترافية في تقديم الخدمة.
- سهولة التواصل مع الجمعية والاستجابة للاستفسارات.
- تنوع البرامج والأنشطة المقدمة للفئات المستهدفة.
- ملائمة البرامج لاحتياجات المستفيدين وتحقيقها للفائدة المرجوة.
- توفير بيئة داعمة ومحفزة للمستفيدين وأسرهم.
- الالتزام بتنفيذ البرامج وفق الخطط الزمنية المعلنة.

كما كشفت نتائج الاستبيانات عن عدد من الملاحظات والمقترحات التطويرية التي تستحق الدراسة والعمل عليها خلال الفترة القادمة، ومن أهمها:

- التوسع في عدد البرامج التأهيلية والتدريبية المقدمة للمستفيدين.
- زيادة عدد المستفيدين من البرامج والخدمات النوعية.
- تعزيز الخدمات الإلكترونية وتطوير وسائل التسجيل والمتابعة الرقمية.



- زيادة عدد الفعاليات المجتمعية والمبادرات التوعوية.
- تقديم برامج تخصصية أكثر تنوعاً تلبي الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.
- تعزيز التواصل الدوري مع المستفيدين وأسرهم لمعرفة احتياجاتهم وتوقعاتهم المستقبلية.
- رفع مستوى المشاركة المجتمعية للمستفيدين في تصميم وتطوير البرامج والخدمات.

وبناءً على ما سبق، فقد أوصت الإدارة التنفيذية باتخاذ الإجراءات التحسينية التالية:

1. إعداد خطة تطويرية سنوية لمعالجة الملاحظات الواردة من المستفيدين.
2. التوسع في تنفيذ البرامج والأنشطة ذات الطلب المرتفع.
3. تطوير المنصات الإلكترونية وقنوات تقديم الخدمات عن بعد.
4. تعزيز قياس الأثر ورضا المستفيدين بشكل دوري نصف سنوي وسنوي.
5. تنفيذ لقاءات دورية مع المستفيدين وأسرهم لاستطلاع احتياجاتهم ومقترحاتهم.
6. رفع كفاءة العاملين والمتطوعين من خلال البرامج التدريبية المتخصصة في خدمة المستفيدين.
7. تعزيز الشراكات مع الجهات الحكومية والخاصة وغير الربحية لدعم البرامج وتوسيع نطاق الاستفادة.
8. إدراج نتائج قياس الرضا ضمن مؤشرات الأداء المؤسسية ومتابعة تنفيذ التحسينات بشكل دوري.

وترى الإدارة التنفيذية أن نتائج قياس الرضا تمثل مؤشراً إيجابياً على نجاح البرامج والخدمات المقدمة خلال عام 2025م، كما تمثل في الوقت ذاته فرصة مهمة لمواصلة التطوير والتحسين المستمر بما يحقق تطلعات المستفيدين ويرفع من جودة الخدمات وأثرها التنموي، انسجاماً مع رسالة الجمعية وأهدافها الاستراتيجية.

تمت المصادقة والاعتماد في اجتماع مجلس الإدارة الجمعية رقم 5

لعام 2025 بتاريخ 31 / 12 / 2025م