



تقرير قياس رضا المستفيدين لعام 2025

جمعية انطلق للأشخاص ذوي الإعاقة

الملخص التنفيذي

نفذت الجمعية استبيانات قياس رضا المستفيدين وأسرهم على البرامج والخدمات المقدمة خلال عام 2025، وشملت برامج:

- تمكين
- أسرتي سندي
- الدمج المجتمعي
- بصمة
- حياة مستقلة

وقد أظهرت نتائج القياس تحقيق مستوى مرتفع من الرضا العام بلغ 91% متجاوزًا المستهدف السنوي البالغ 90 %.

عينة القياس

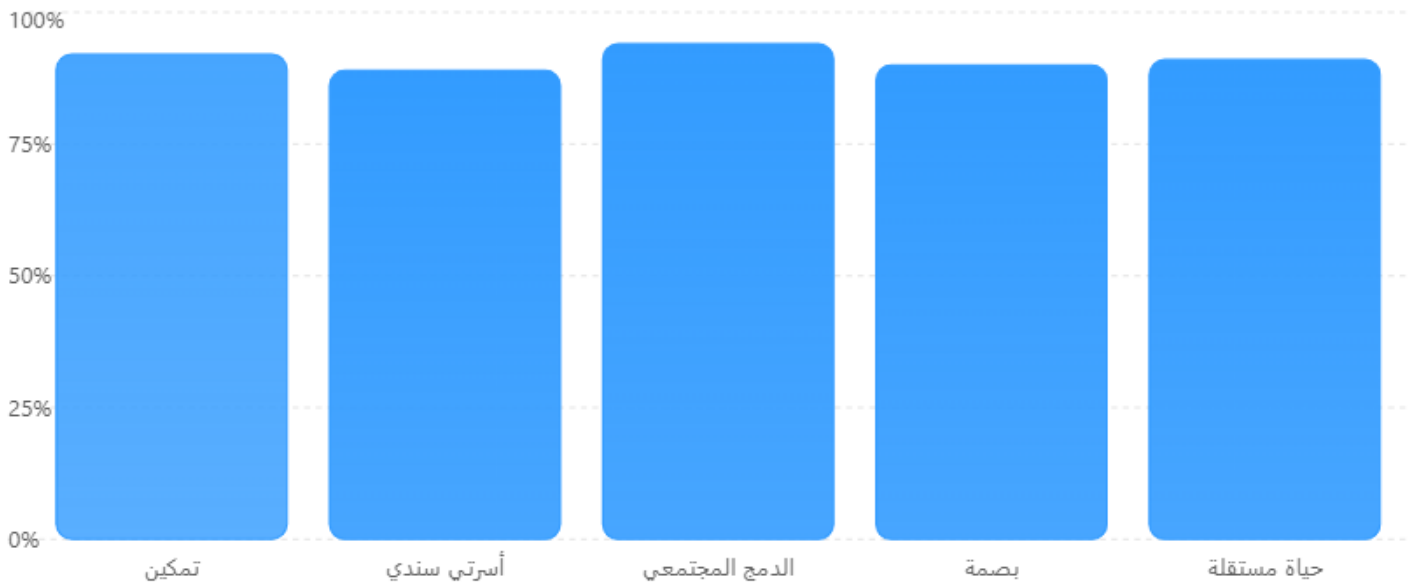
العدد	الفئة
26	المستفيدون المباشرون
35	الأسر المستفيدة
61	إجمالي المشاركين في القياس



نتائج الرضا حسب البرامج

البرنامج	نسبة الرضا
تمكين	92%
أسرتي سندي	89%
الدمج المجتمعي	94%
بصمة	90%
حياة مستقلة	91%

نسب رضا المستفيدين حسب البرامج نتائج قياس الرضا لعام 2025





مخطط نسب الرضا حسب البرامج

نسب رضا المستفيدين حسب البرامج

نتائج قياس الرضا لعام 2025

0% 25% 50% 75% 100% تمكين أسرتي سندي الدمج المجتمعي بصمة حياة مستقلة

نتائج محاور الرضا

نسبة الرضا	المحور
93%	جودة الخدمة
89%	سهولة التسجيل
95%	تعامل العاملين
90%	ملاءمة البرامج للاحتياج
91%	تحقيق الفائدة
91%	الرضا العام



مخطط محاور الرضا

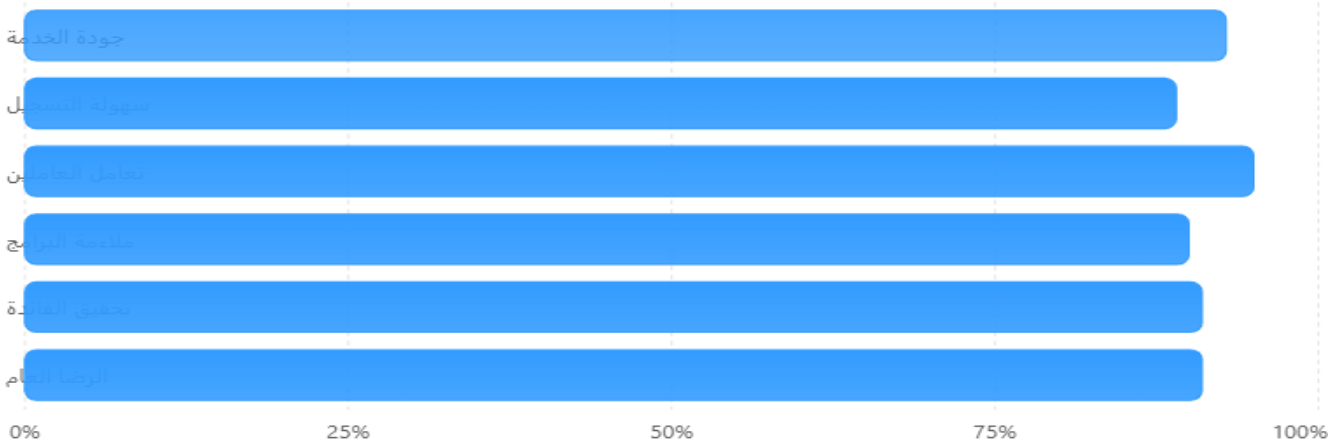
محاور رضا المستفيدين

نتائج الاستبيان على المحاور الرئيسية

العام 100% 75% 50% 25% 0% جودة الخدمة سهولة التسجيل تعامل العاملين ملائمة البرامج تحقيق الفائدة الرضا العام

محاور رضا المستفيدين

نتائج الاستبيان على المحاور الرئيسية



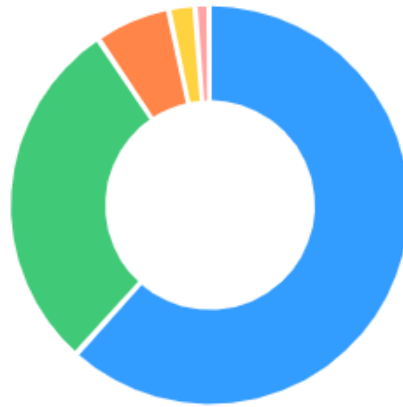


توزيع مستويات الرضا

النسبة	مستوى الرضا
62%	راضٍ جداً
29%	راضٍ
6%	محايد
2%	غير راضٍ
1%	غير راضٍ جداً

توزيع مستويات الرضا

توزيع آراء المستفيدين في الاستبيان



راضٍ ● راضٍ جداً ● غير راضٍ ● غير راضٍ جداً ● محايد ●

توزيع آراء المستفيدين في الاستبيان



أبرز الملاحظات الواردة من المستفيدين

1. الإرشادة بجودة البرامج والأنشطة المقدمة .
2. الرضا عن تعامل منسوبي الجمعية .
3. المطالبة بزيادة عدد البرامج التأهيلية والتدريبية .
4. التوسع في الخدمات الإلكترونية .
5. زيادة عدد الفعاليات المجتمعية .

التوصيات

1. المحافظة على مستوى الرضا المحقق وتطوير الخدمات .
2. التوسع في البرامج الأكثر طلباً من المستفيدين .
3. تعزيز التحول الرقمي للخدمات .
4. زيادة قنوات التواصل مع المستفيدين وأسرهم .
5. تنفيذ قياس رضا نصف سنوي لمتابعة التحسين المستمر .

النتيجة النهائية

نسبة رضا المستفيدين لعام 2025: 91%

الحكم على المؤشر: تم تحقيق المستهدف السنوي (90%) وتجاوزه بنسبة 1 %.



0500153424



@antalaq2030



<https://antalaq.sa>



antalaq2030@gmail.com



منطقة عسير - بارق - المجاردة