

تحليل استبيان قياس الرضا لأصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٥ م

الملخص التنفيذي:

أظهرت نتائج الاستبيان مستوى رضا مرتفع جداً يتجاوز 95% ، مع ولاء قوي للجمعية واستعداد كبير للتوصية بخدماتها والاستمرار فيها.

الردود :

إجمالي عدد الردود : 104.

نسب الرضا حسب كل محور :

- التزام الموظفين بالخصوصية والسرية: 99.04%
- احترام الموظفين وتقديرهم للمستفيد: 98.08%
- فهم الموظفين لطبيعة الإعاقة واحتياجاتها: 98.08%
- الشعور بالأمان أثناء الحركة والتنقل: 97.12%
- نظافة المكان وراحة الجلسات: 96.15%
- مقياس التقييم الموحد : 95.19%
- رضاء العام عن الجهة : 95.19%
- جودة الخدمات المقدمة: 94.23%
- سرعة تجاوب الجهة مع الطلبات: 93.27%
- سهولة الحصول على الخدمة 92.31%
- توفر الأجهزة والوسائل المساندة المناسبة: 92.31%
- توافق الخدمات مع احتياجاتي: 91.35%
- نسبة الرضا الكلي : 95.8%

ثالثاً: أبرز نقاط القوة

- احترام الموظفين والخصوصية وتقديرهم للمستفيدين.
- جودة الخدمات المقدمة.
- سرعة الاستجابة للطلبات.
- ولاء مرتفع واستعداد للتوصية.
- الشعور بالأمان.

رابعاً: التوصيات وفرص التحسين

- التوسع في جلسات التخاطب والتوحد.
- توفير خدمة نقل.
- زيادة عدد المختصين.
- دعم مالي للحالات الأشد احتياجاً.

خامساً: قياس الأثر المؤسسي

تعكس النتائج أثراً إيجابياً واضحاً على جودة حياة المستفيدين، كما تدعم استدامة العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وتؤكد جاهزية الجمعية للتوسع التشغيلي .

سابعاً: الخطة التحسينية المقترحة (12) شهر

الربع الأول: دراسة الطاقة التشغيلية وزيادة المختصين.

الربع الثاني: إطلاق خدمة النقل التجريبية.

الربع الثالث: توسيع جلسات التخاطب والتوحد.

الربع الرابع: تقييم الأثر وقياس رضا محدث.

الجدول التالي الخطة التحسينية لتحسين رضا المستفيدين :

المبادرة	الهدف	مؤشر الأداء	الإطار الزمني
توسيع جلسات التخاطب	تحسين جودة الخدمة	زيادة عدد الجلسات بنسبة 30%	6 أشهر
توفير سيارة نقل	تسهيل وصول المستفيدين	خفض نسبة الغياب 20%	سنتان
زيادة عدد المختصين	تقليل الضغط على الخدمات	تقليل وقت الانتظار 25%	6 أشهر
برنامج دعم مالي	مساعدة الحالات الحرجة	عدد المستفيدين من الدعم	سنة