

2024



تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين لخدمات جمعية ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة الأفلاج لعام 2024م



0555184680



جمعية ذوي الاحتياجات الخاصة

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة الأفلاج على تطوير خدماتها وتعزيز جودة أدائها بما يحقق الرضا والتمكين للفئة المستهدفة، تم إعداد هذا التقرير لقياس مدى استفادة المستفيدين النهائيين من البرامج والخدمات المقدمة خلال العام المالي 2024م، وتحديد مستوى الرضا العام عن أداء الجمعية والعاملين فيها. يهدف التقرير إلى تقييم الأثر الاجتماعي والإنساني الذي أحدثته الجمعية في حياة المستفيدين من الرجال والنساء وأسر الأطفال ذوي الإعاقة، وذلك استناداً إلى نتائج استبانات الرضا الموجهة لكل من المستفيدين وأعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الجمعية العمومية.

ثانياً: رؤية الجمعية

الريادة والتميز في تقديم خدمات إنسانية واجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة الأفلاج.

ثالثاً: رسالة الجمعية

السعي في تقديم خدمات متخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة الأفلاج تتصف بالجودة والسلامة والسهولة للوصول إلى الرضا التام وتمكينهم من تنمية قدراتهم وتوعيتهم بحقوقهم ليتفاعلوا مع المجتمع في شتى المجالات.

رابعاً: أهداف الجمعية

1. المساهمة في توعية الأشخاص ذوي الإعاقة.
2. المساهمة في الاكتشاف المبكر لحالات ذوي الإعاقة.
3. المساهمة بدمج ذوي الإعاقة في المجتمع.
4. دعم وتنفيذ الأبحاث والدراسات المتعلقة بذوي الإعاقة.
5. توعية المجتمع بأهمية التعاون مع الأشخاص ذوي الإعاقة.
6. توعية المجتمع بأسباب الإعاقة وطرق الوقاية منها.
7. تقديم الرعاية الطبية والتأهيلية لذوي الإعاقة.
8. تقديم الدعم والمساندة للفئة المستهدفة.
9. التعرف على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والدفاع عنها.
10. تطوير أداء العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة علمياً ومهنياً.
11. تأهيل أسر ذوي الإعاقة للتعامل مع أبنائهم.
12. إنشاء مراكز متقدمة لتقديم الرعاية والتدريب لذوي الإعاقة.

خامساً: منهجية التقييم

تم الاعتماد على أداة الاستبانة الإلكترونية لقياس رضا الفئات الثلاث:
المستفيدون النهائيون من الخدمات.

أعضاء مجلس الإدارة.

أعضاء الجمعية العمومية.

شملت العينة:

(63) من المستفيدين.

(5) من أعضاء مجلس الإدارة.

(7) من أعضاء الجمعية العمومية.

وتم تحليل النتائج بشكل كمي ونوعي لاستخلاص مؤشرات الرضا والأثر.

سادساً: نتائج تقييم الأثر

محور التقييم	نسبة الرضا الكلية	راضون	راضون بشدة
فهم وتلبية الاحتياجات	93.70%	28.60%	65.10%
حرص الموظفين على المساعدة	96.80%	22.20%	74.60%
سرعة التواصل	96.90%	17.50%	79.40%
جودة الخدمات	96.80%	25.40%	71.40%
سرعة تلبية الطلبات	92.10%	23.80%	68.30%
الرضا العام عن الجمعية	95.20%	22.20%	73%

الاستنتاج:

يتضح من النتائج أن الجمعية نجحت بدرجة كبيرة في تحقيق الرضا العام للمستفيدين، إذ تجاوزت نسبة الرضا الكلية 95%.

وهو مؤشر قوي على أن الخدمات المقدمة تحقق الأثر المرجو وتساهم في تحسين جودة حياة الفئة المستهدفة وتمكينهم.

نتائج استبيان رضا أعضاء مجلس الإدارة (5 ردود)

أظهرت نتائج الاستبيان الموجه إلى أعضاء مجلس الإدارة مستويات عالية جدًا من الرضا في مختلف الجوانب المتعلقة بعمل المجلس وتنظيم الاجتماعات والتواصل الإداري، وجاءت النتائج على النحو التالي:

النتيجة	النسبة	المجال
نعم بشكل دائم	80%	الاطلاع على مناشط وأخبار الجمعية عبر الموقع الإلكتروني
نعم أحيانًا	20%	
لا أعلم أن للجمعية موقعًا / لا لم أطلع	0%	
مناسبة	100%	توقيت عقد اجتماعات المجلس
مناسبة لحد ما	0%	
غير مناسبة	0%	
مناسب	100%	التواصل بشأن الاجتماعات وتحديد المواعيد
مناسب لحد ما	0%	
غير مناسب	0%	
مرضية جدًا	100%	الرضا العام عن اجتماعات المجلس

الاستنتاج:

تعكس النتائج رضا تامًا بنسبة 100% لدى أعضاء مجلس الإدارة عن آلية التواصل وتنظيم الاجتماعات، كما تُظهر أن 80% من الأعضاء يتابعون مناشط الجمعية بشكل دائم عبر الموقع الإلكتروني، وهو مؤشر إيجابي على مستوى الارتباط والاطلاع الداخلي على الأداء والإنجازات.

نتائج استبيان رضا أعضاء الجمعية العمومية (7 ردود)

المجال	نسبة الرضا	يوافق	يوافق بشدة
وضوح أهداف الجمعية	100%	14.30%	85.70%
أسلوب التواصل	100%	14.30%	85.70%
درجة التواصل	100%	14.30%	85.70%
الإجابة على الطلبات والاستفسارات	100%	14.30%	85.70%
وصول التقارير الدورية	تحسن مطلوب	28.60%	71.40%
اطلاع الجمعية على الإنجازات	100%	14.30%	85.70%
الرضا العام عن الجمعية	85.70%	14.30%	71.40%

الاستنتاج:

تؤكد النتائج رضا أعضاء الجمعية العمومية عن أداء الجمعية ومستوى الشفافية والتواصل، مع ملاحظة الحاجة إلى تعزيز انتظام إرسال التقارير الدورية للأعضاء.

تحليل الأثر العام

من خلال تحليل جميع البيانات، يمكن تلخيص أثر خدمات الجمعية فيما يلي:

1. تحقيق رضا مرتفع جدًا (95%) لدى المستفيدين النهائيين عن جودة الخدمات المقدمة.
2. ارتفاع ثقة المستفيدين بكفاءة موظفي الجمعية وسرعة تجاوبهم.
3. تحسين مستوى الوعي والتمكين لدى ذوي الإعاقة وأسرهم.
4. نجاح الجمعية في التواصل الفعال مع إدارتها الداخلية وأعضائها.
5. وجود فرص تطوير محدودة تتعلق بإيصال التقارير الدورية وتعزيز قنوات المتابعة المستمرة.

التحديات

1. الحاجة إلى توسيع نطاق البرامج المتخصصة لتشمل فئات أكثر.
2. تطوير آليات جمع الملاحظات من المستفيدين بشكل دوري بعد كل برنامج.
3. زيادة عدد الكوادر المتخصصة لضمان سرعة الاستجابة واستمرارية الجودة.

التوصيات

1. الاستمرار في التركيز على جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين.
2. إطلاق برامج تدريبية إضافية لأسر ذوي الإعاقة.
3. تعزيز التواصل الدوري مع أعضاء الجمعية العمومية.
4. إنشاء نظام متابعة لقياس الأثر المستدام بعد انتهاء البرامج.
5. تشجيع الشراكات مع الجهات الصحية والتعليمية لدعم الاستدامة.

الخاتمة

يُظهر هذا التقييم أن جمعية ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة الأفلاج تسير بخطى ثابتة نحو تحقيق رؤيتها في الريادة والتميز، وأن برامجها وخدماتها أحدثت أثرًا إيجابيًا ملموسًا على حياة المستفيدين. ويعد هذا النجاح دافعًا لمواصلة التطوير وتحسين جودة الخدمات بما يحقق الرضا والتمكين الكامل لذوي الإعاقة وأسرتهم.