

التقييم النهائي للخدمات المقدمة للمستفيدين لعام 2024م



فهرس المحتويات

❖ الملخص التنفيذي	١
❖ نتائج الخدمات المقدمة للمستفيدين	١
❖ مقارنة بين الخدمات	٢
❖ معدل الرضا العام للمستفيدين	٢
❖ التحليل العام	٣
❖ توصيات مجلس الإدارة	٣
❖ الخاتمة	٣

الملخص التنفيذي:

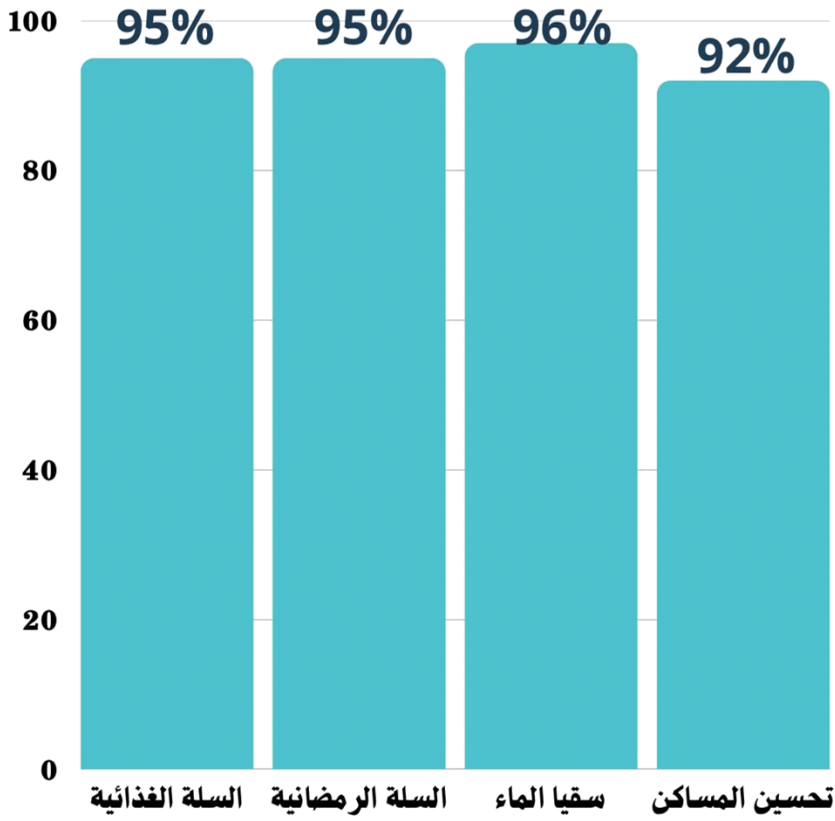
بلغ معدل الرضا العام لجميع الخدمات 91%، وهو مؤشر يعكس جودة الأداء ورضا المستفيدين.

- أعلى خدمة رضا: سقيا الماء بنسبة 96%.
- أقل خدمة رضا: تحسين المساكن بنسبة 92%.
- جميع الخدمات تجاوزت نسبة 92% كحد أدنى.

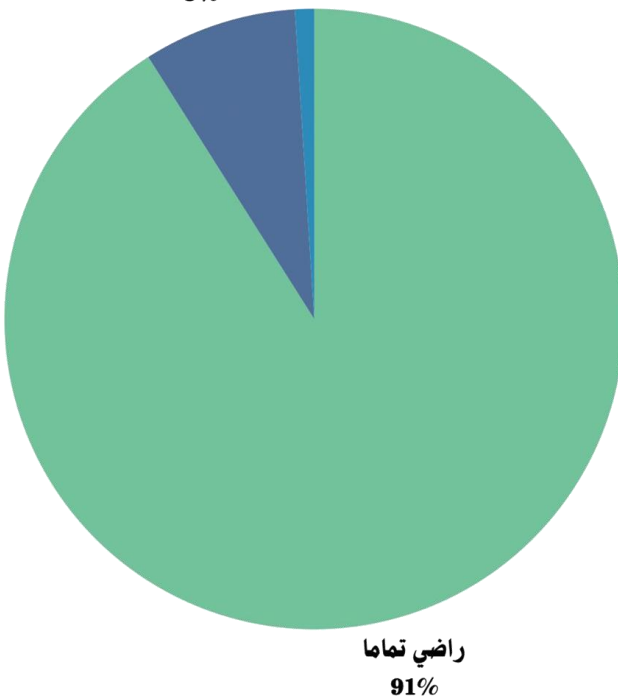
نتائج الخدمات المقدمة للمستفيدين

الخدمة	معدل الرضا العام عن كل خدمة %
السلة الغذائية	95%
السلة الرمضانية	95%
سقيا الماء	96%
تحسين المساكن	92.4%

رسم توضيحي: معدل الرضا العام بين الخدمات



راضي راضي نوعا ما
1% 8%



معدل الرضا العام للمستفيدين



التحليل العام:

- الخدمات الأساسية (الغذاء والماء) حققت أعلى نسب رضا، وهو ما يعكس أهميتها المباشرة لحياة الأسر.
- الخدمات الموسمية (السلة الرمضانية) سجلت رضا مرتفعاً بفضل ملائمة المحتوى والتوزيع المبكر.
- الخدمات التحسينية (تحسين المساكن) كانت الأقل رضا، مع ملاحظات تتعلق بالضمان والصيانة.
- تظهر النتائج تحسناً عاماً في مستوى رضا المستفيدين مقارنة بالسنوات السابقة.

توصيات مجلس الإدارة :

- الاستمرار في تحسين تنوع السلة الغذائية وربطها باحتياجات الفئات المختلفة.
- توسيع نطاق خدمة سقيا الماء وزيادة نقاط التوزيع خاصة في المناطق البعيدة.
- التوسع في مشاريع تحسين المساكن (الترميم، التأثيث، استبدال خزانات المياه) وزيادة عدد المستفيدين.
- توسيع محتوى السلة الرمضانية لتناسب مختلف الفئات وزيادة الكميات للأسر الكبيرة.
- إطلاق نظام شكاوى وملاحظات إلكتروني لتسريع الاستجابة.
- تعزيز الشراكات مع الموردين لضمان الاستدامة وتخفيض التكاليف.
- إجراء قياسات دورية للرضا ومقارنتها زمنياً لمتابعة التحسن.

الخاتمة :

أظهرت نتائج قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية أن جميع الخدمات حققت معدلات رضا عالية تفوق 90%، وبلغ معدل الرضا العام 91%، وهو ما يعكس جودة الخدمات المقدمة وأثرها الإيجابي على المجتمع. وتؤكد الجمعية التزامها بالتحسين المستمر والاستفادة من نتائج القياس في تطوير خططها المستقبلية