

نتائج قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

لعام 2024م

المقدمة :

انطلاقاً من حرص الجمعية على تطوير خدماتها وتحقيق أعلى مستويات الجودة والشفافية، تم إعداد هذا التقرير الذي يتضمن نتائج قياس رضا المستفيدين عن مختلف الخدمات المقدمة. ويهدف هذا التقرير إلى رصد آراء المستفيدين، وتحليل ملاحظاتهم وتقييماتهم، بما يساهم في التعرف على جوانب القوة وتعزيزها، والوقوف على فرص التحسين لمعالجتها بما يحقق رضا المستفيدين ويرفع كفاءة الأداء. لقد جُمعت البيانات وفق آلية منهجية تراعي الدقة والموضوعية، حيث يشمل التقرير عرض النتائج لكل خدمة على حدة، وصولاً إلى نظرة شاملة تساعد في اتخاذ القرارات التطويرية وبناء خطط استراتيجية تعزز من جودة الخدمات واستدامتها.

ملخص نتائج قياس رضا المستفيدين

الخدمة	عدد المشاركين	نسبة الرضا	ابرز الملاحظات
السلة الغذائية	184	94.8%	الحاجة الى التنوع الغذائي ومراعاة الحالات الصحية
السلة الرمضانية	184	95.2%	ادخال أصناف صحية وزيادة الكميات للأسر الكبيرة
سقيا الماء	184	94.6%	تخصيص موارد إضافية في المواسم
تحسين المساكن	72	92.4%	التوسع في الترميم والتأثيث واستبدال الحزانات مع اشراك المتطوعين

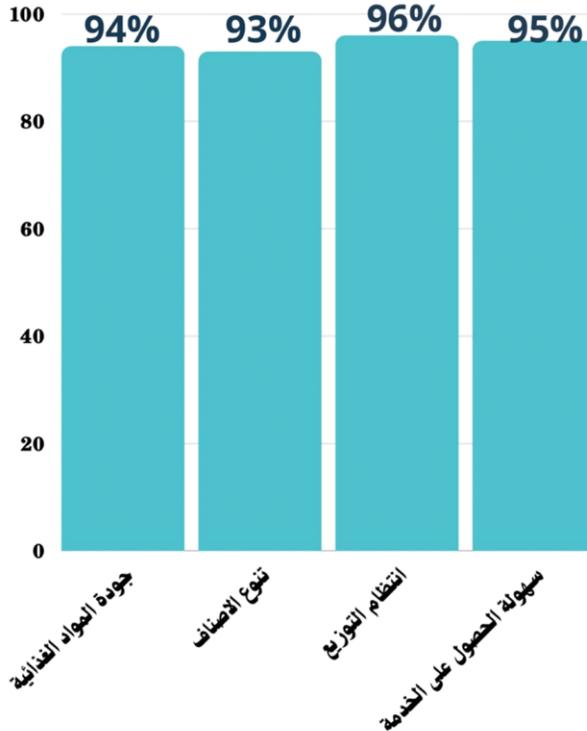
نتآج قياس رضا المستفيدين - السلآة الغذآية

تم تنفيذ استبيان لقياس رضا المستفيدين عن خدمة السلآة الغذآية. شارك في الاستبيان 184 من أصل 303 مستفيدآ، بنسبة استجابة 60.7%. يهدف القياس إلى التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة وانتظامها.

نتآج الاستبيان

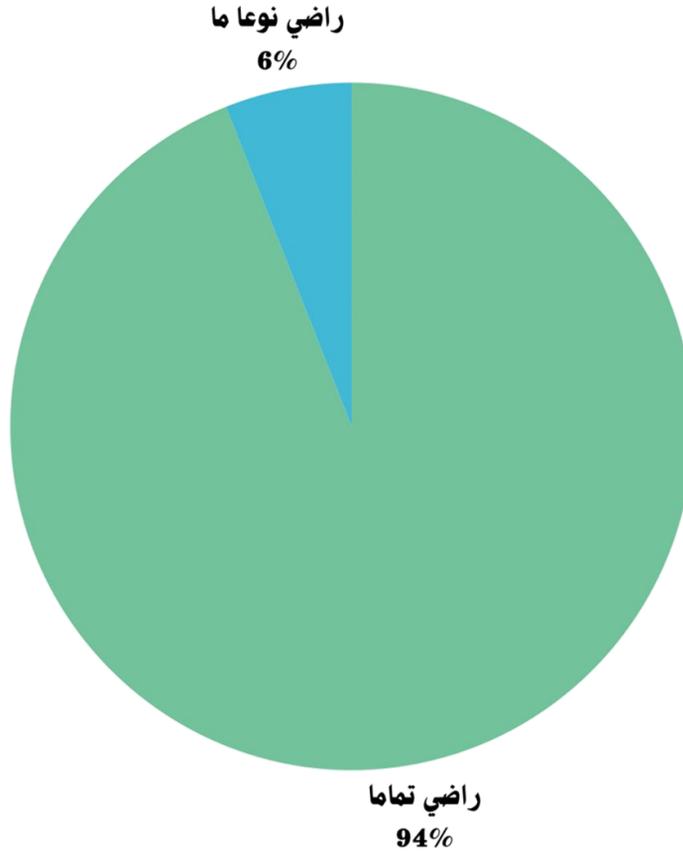
السؤال	متوسط من (5)
جودة المواد الغذآية	4.7
تنوع الأصناف	4.6
انتظام التوزيع	4.8
سهولة الحصول على الخدمة	4.7
الرضا العام عن الخدمة	4.8

نسبة الرضا



نتآج قياس رضا المستفيدين - السلة الغذائية

معدل الرضا العام عن الخدمة



توصيات مجلس الإدارة

- زيادة التنوع الغذائي لتلبية احتياجات مختلفة.
- مراعاة الحالات الصحية الخاصة.
- دراسة خيار القسائم الشرائية لبعض الأسر.
- الاستمرار في إشراك المتطوعين في عملية التوزيع.

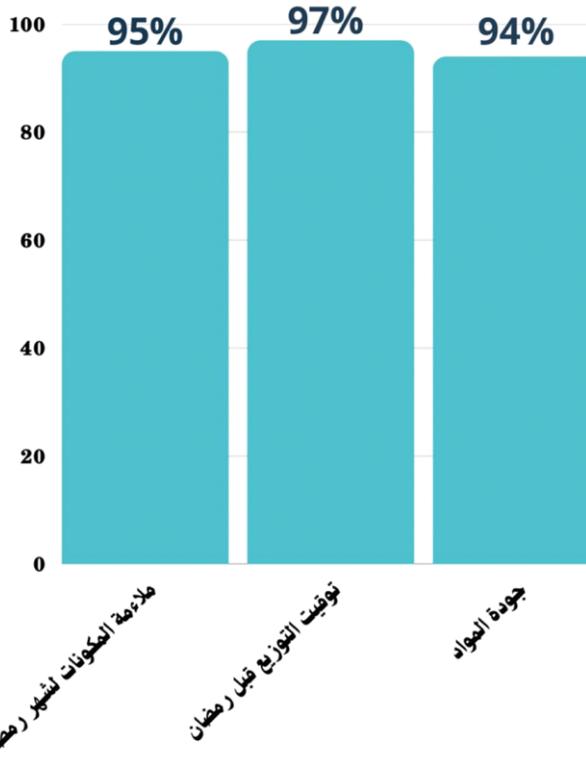
نتآج قياس رضا المستفيدين- السلة الرمضانة

تم تنفيذ استبيان لقياس رضا المستفيدين عن خدمة السلة الغذائية. شارك في الاستبيان 184 من أصل 303 مستفيدآ، بنسبة استجابة 60.7%. يهدف القياس إلى التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة وانتظامها.

نتآج الاستبيان

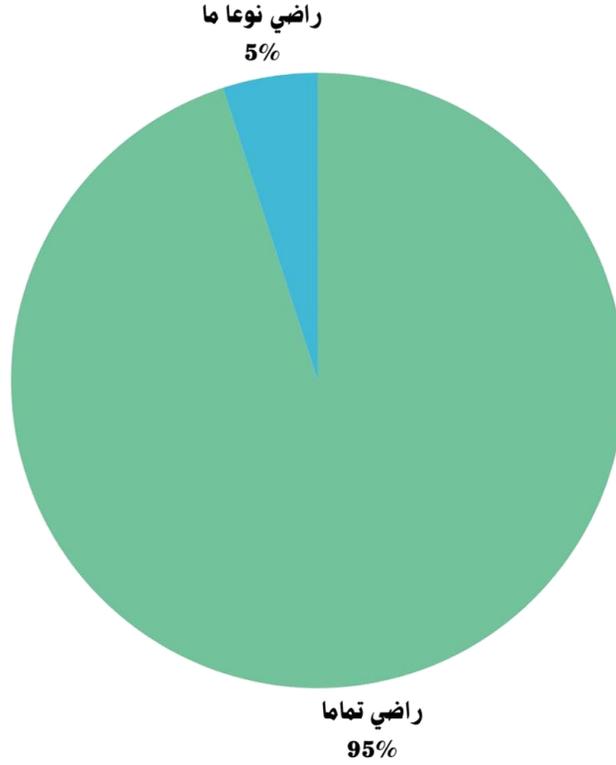
السؤال	متوسط من (5)
ملاءمة المكونات لشهر رمضان	4.8
توقيت التوزيع قبل رمضان	4.9
جودة المواد	4.7
الرضا العام عن الخدمة	4.8

نسبة الرضا



نتائج قياس رضا المستفيدين - السلة الرمضانية

معدل الرضا العام عن الخدمة



توصيات مجلس الإدارة

- عقد شراكات مع موردين لتأمين الجودة والأسعار.
- إدخال أصناف صحية تناسب الفئات المختلفة.
- زيادة الكميات للأسر كبيرة العدد.

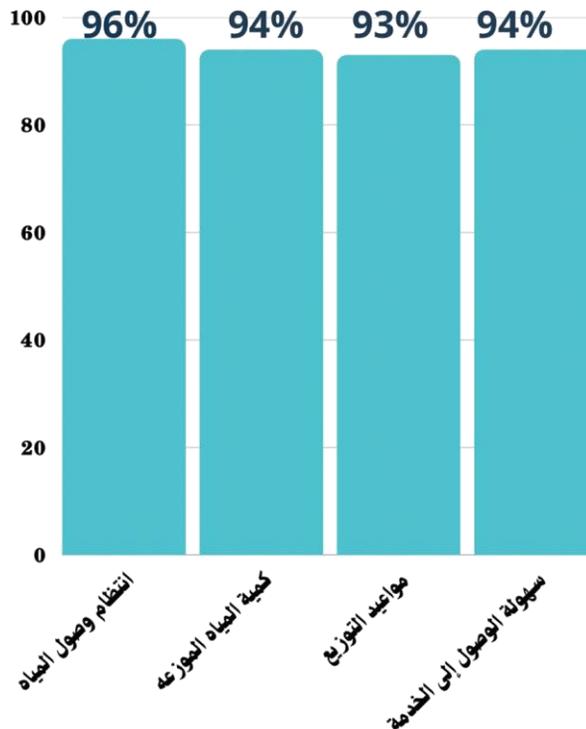
نتآج قياس رضا المستفيدين - سقيا الماء

تم تنفيذ استبيان لقياس رضا المستفيدين عن خدمة سقيا الماء. شارك في الاستبيان 184 من أصل 303 مستفيداً، بنسبة استجابة 60.7%. يهدف القياس إلى التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة وانتظامها

نتآج الاستبيان

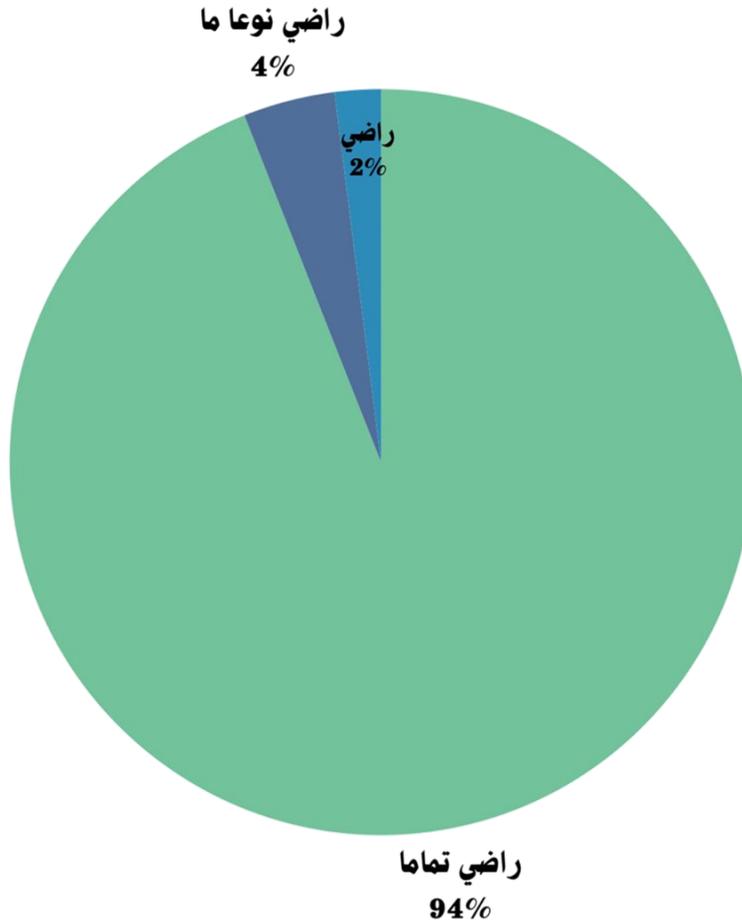
متوسط من (5)	السؤال
4.8	انتظام وصول المياه
4.7	كمية المياه الموزعة
4.6	مواعيد التوزيع
4.7	سهولة الوصول للخدمة
4.8	الرضا العام عن الخدمة

نسبة الرضا



نتآج قياس رضا المستفدين - سقيا الماء

معدل الرضا العام عن الخدمة



توصيات مجلس الإدارة

- تخصيص صهاريج إضافية في المواسم.
- اعتماد نظام شكاوى سريع للاستجابة الفورية.
- تطوير شراكات مع شركات المياه لتعزيز الاستدامة.

نتائج قياس رضا المستفيدين-تحسين المساكن

في إطار جهود الجمعية المستمرة لتحسين جودة الخدمات المقدمة، تم تنفيذ مشروع تحسين المساكن والذي شمل ترميم 6 منازل، وتأثيث 3 منازل، واستبدال خزانات المياه لـ 80 أسرة. وانطلاقاً من حرص الجمعية على تطوير خدماتها وتحقيق أعلى مستويات الجودة، تم إجراء قياس لمدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات.

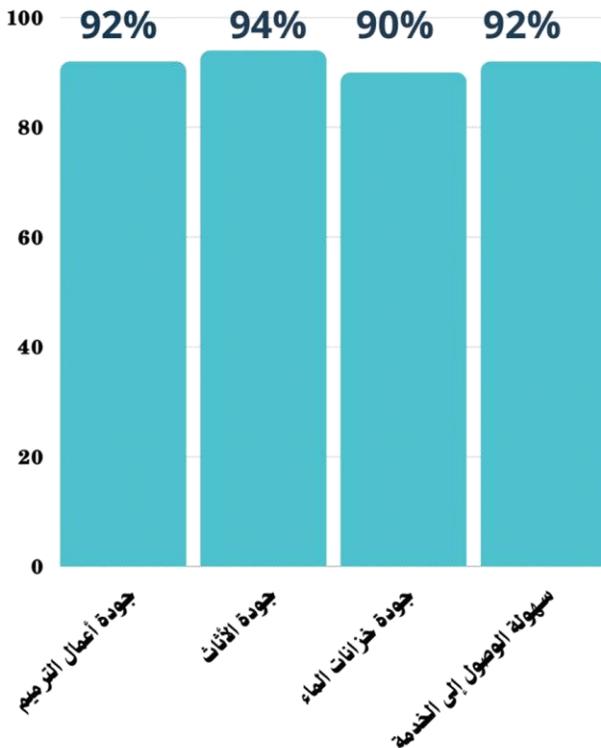
نسبة الاستجابة

شارك في استبيان قياس رضا المستفيدين عدد 72 مستفيداً من أصل 89 مستفيداً، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة 80.9%.

نتائج الاستبيان

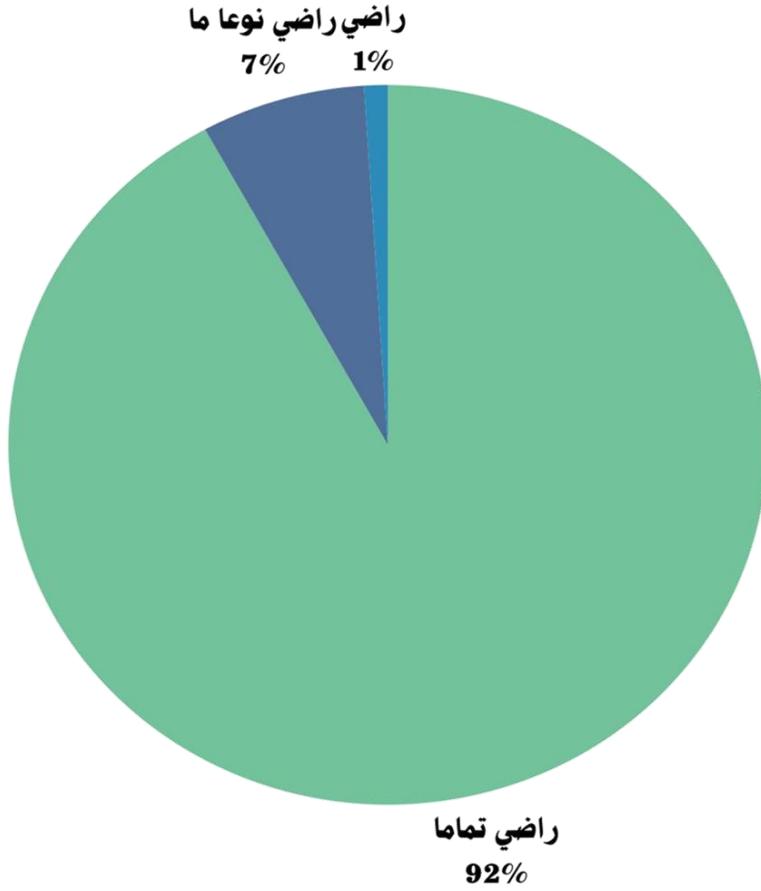
متوسط من (5)	السؤال
4.6	جودة أعمال الترميم
4.7	جودة الأثاث المقدم
4.5	جودة خزانات المياه
4.6	سهولة الحصول على الخدمة
4.7	الرضا العام عن الخدمة

نسبة الرضا



نتائج قياس رضا المستفيدين-تحسين المساكن

معدل الرضا العام عن الخدمة



توصيات مجلس الإدارة

- الاستمرار في تنفيذ مشاريع تحسين المساكن نظراً لارتفاع رضا المستفيدين.
- زيادة عدد المنازل المستهدفة بالترميم والتأثيث في المراحل القادمة.
- التوسع في استبدال خزانات المياه لتشمل أسر إضافية.
- إشراك المتطوعين والمجتمع المحلي لتعزيز المشاركة.