



التقييم النهائي للخدمات المقدمة للمستفيدين من الجمعية لعام ٢٠٢٥م



أولاً: المقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية على الارتقاء بجودة خدماتها وتعزيز رضا المستفيدين، تم إعداد هذا التقرير لعرض نتائج التقييم النهائي للخدمات المقدمة خلال الفترة محل القياس، وذلك بهدف قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات، والتعرف على جوانب القوة وفرص التحسين، بما يساهم في تطوير الأداء ورفع جودة الخدمات المستقبلية. وقد شمل التقييم خمس خدمات رئيسية هي: السلة الغذائية، والسلة الرمضانية، وتحسين المساكن، وكسوة الشتاء، وسقيا الماء، حيث تم تحليل نتائج استبيانات رضا المستفيدين واستخلاص المؤشرات العامة لكل خدمة، وصولاً إلى تقييم شامل يعكس مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى تحقيقها لتطلعات المستفيدين، ودعم عملية التحسين المستمر واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

ثانياً: التحليل العام

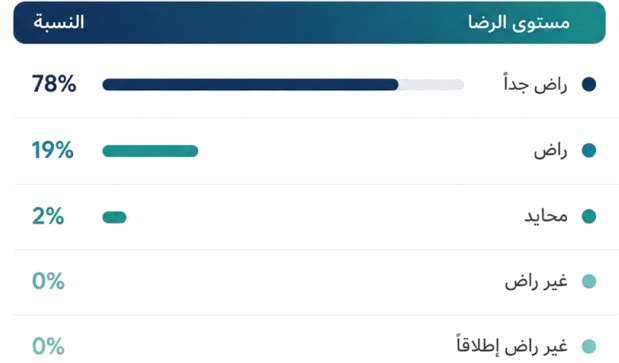
أظهرت نتائج قياس رضا المستفيدين تحقيق الخدمات المقدمة مستويات رضا مرتفعة، حيث بلغ متوسط الرضا العام ٩٥٪، وهو ما يعكس جودة الخدمات المقدمة ونجاح الجمعية في تلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة.

ثالثاً: أهداف التقييم

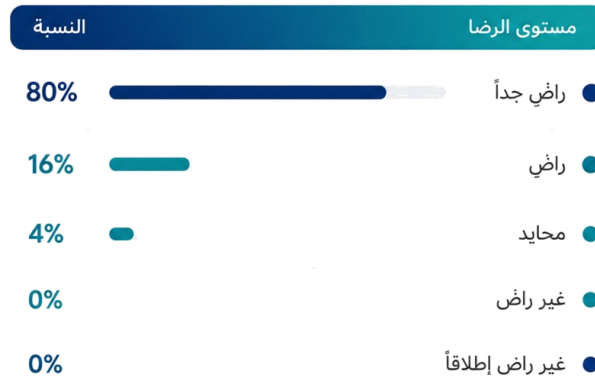
- قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات.
- التعرف على جوانب القوة وفرص التحسين.
- دعم اتخاذ القرار المبني على نتائج قياس الرضا.
- تعزيز التحسين المستمر في الخدمات.

رابعاً: نتائج قياس رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم:

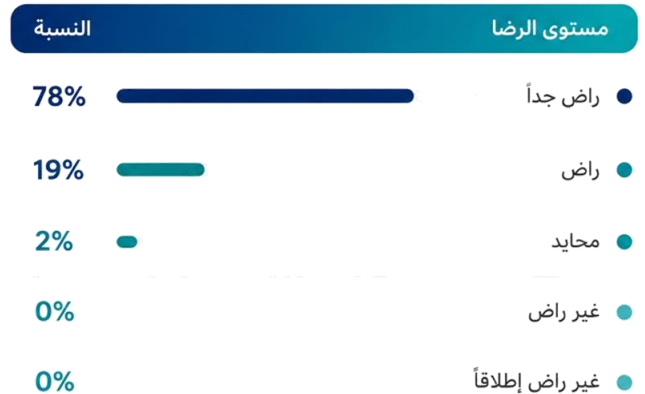
السلة الغذائية



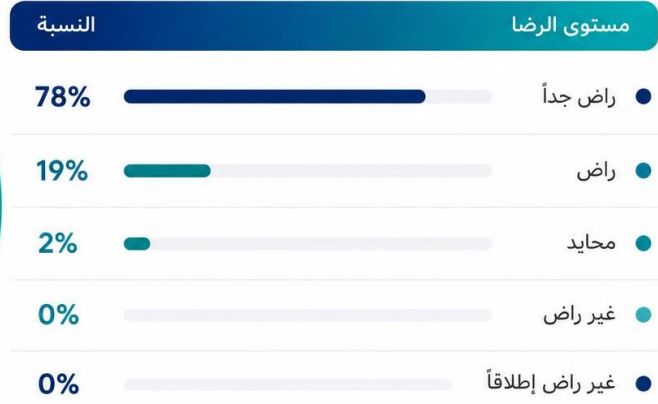
السلة الرمضانية



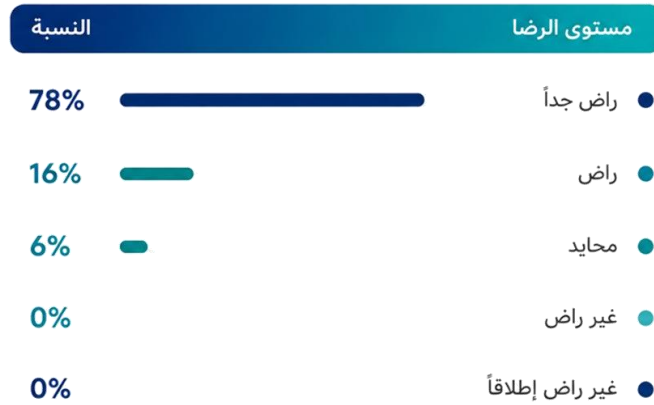
كسوة الشتاء



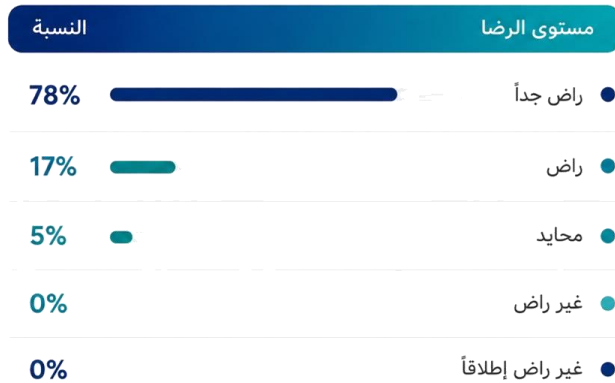
سقى الماء



تحسين المساكن



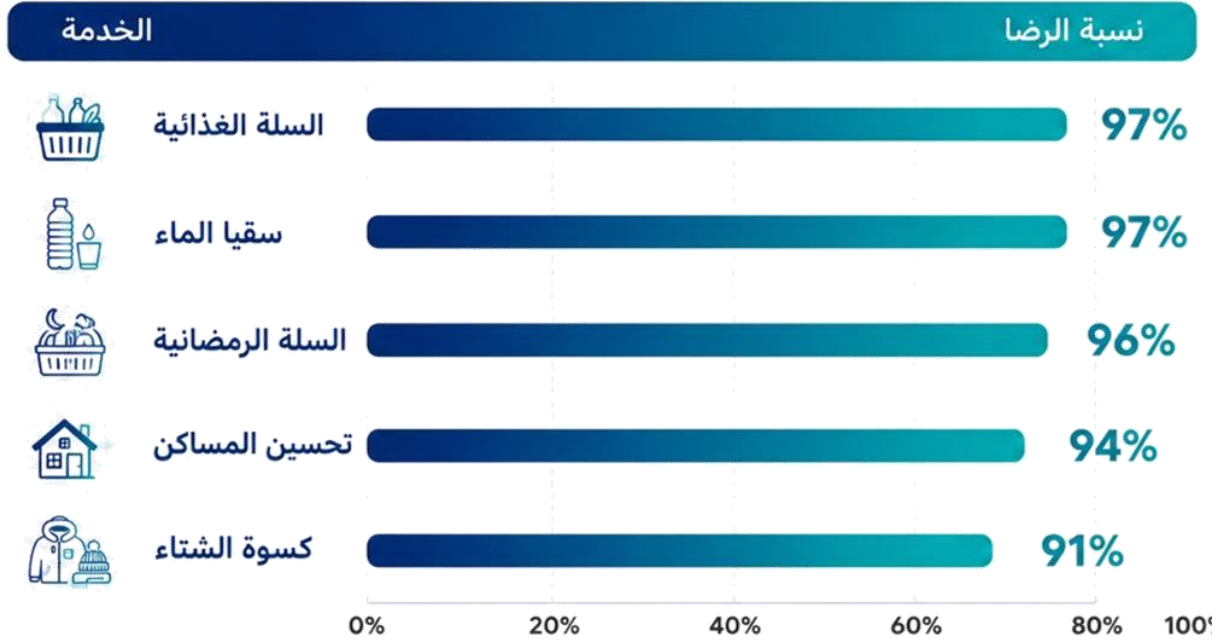
متوسط الرضا العام



- أظهرت نتائج الاستبيان أن متوسط نسبة رضا المستفيدين بلغ 95%.
- حيث أعرب 78% من المستفيدين عن رضاهم التام، و17% عن رضاهم، بينما 5% محايدون.
- وتعكس هذه النتيجة جودة الخدمة المقدمة وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل مميز.



مقارنة نسب الرضا بين الخدمات المقدمة



- أظهرت نتائج قياس رضا المستفيدين تقارياً كبيراً في مستويات الرضا بين الخدمات المقدمة.
- حققت السلة الغذائية وسقى الماء أعلى نسبة رضا بلغت 97%، تلتها السلة الرمضانية بنسبة 96%.
- ثم تحسين المساكن بنسبة 94%، بينما سجلت كسوة الشتاء نسبة 91%.
- وتعكس هذه النتائج مستنوى رضا مرتفعاً وجودة في تقديم الخدمات.



نقاط القوة:

- تحقيق متوسط رضا عام مرتفع بلغ ٩٥%، مما يعكس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- حصول جميع الخدمات على نسب رضا تجاوزت ٩٠%، وهو مؤشر على كفاءة تنفيذ البرامج.
- تحقيق خدمتي السلة الغذائية وسقى الماء أعلى نسبة رضا بلغت ٩٧%.
- سهولة استفادة المستفيدين من الخدمات وسرعة تقديمها وفق احتياجاتهم. ❖ التزام الجمعية بتقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين وتسهم في تحسين جودة حياتهم.
- وجود مستوى عالٍ من الثقة والرضا لدى المستفيدين تجاه خدمات الجمعية.

فرص التحسين:

- رفع مستوى الرضا في خدمة تحسين المساكن للوصول إلى مستويات أعلى.
- تطوير آليات التواصل مع المستفيدين للحصول على ملاحظاتهم بشكل مستمر.
- تعزيز متابعة المستفيدين بعد تقديم الخدمة لقياس الأثر وتحسين التجربة.
- الاستفادة من نتائج قياس الرضا في تطوير الخدمات الحالية وتصميم مبادرات جديدة.
- استمرار مراجعة إجراءات تقديم الخدمات بما يسهم في رفع جودة تجربة المستفيد.

التوصيات:

- المحافظة على مستوى الأداء الحالي والاستمرار في تطبيق معايير الجودة في تقديم الخدمات.
- إعداد خطط تحسين دورية للخدمات ذات نسب الرضا الأقل مقارنة ببقية الخدمات.
- تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين والاستفادة من مقترحاتهم في تطوير الخدمات.
- تنفيذ قياسات رضا بشكل دوري ومقارنة النتائج لقياس التحسن المستمر.
- مشاركة نتائج قياس الرضا مع الإدارات المعنية وربطها بخطط التحسين والتطوير.
- الاستمرار في نشر ثقافة التحسين المستمر والتركيز على احتياجات المستفيدين بما يحقق أعلى مستويات الرضا.

تم اعتماد نتائج هذا التقرير من قبل مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (٥)، والمنعقد بتاريخ ٢٠٢٥-١٢-٣١م