

التقرير النهائي لتقييم المستفيدين لخدمات الجمعية لعام 2024

جمعية البر الخيرية بمحافظة الليث

التاريخ: 2024

المقدمة

يهدف هذا التقرير إلى استعراض نتائج تقييم المستفيدين النهائيين لخدمات جمعية البر الخيرية بمحافظة الليث لعام 2024، وذلك من خلال تحليل نتائج الاستبيان والملاحظات التي قدمها المستفيدون. يساهم هذا التقييم في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين.

منهجية التقييم

- أداة القياس: استبيان إلكتروني -
- فترة جمع البيانات: يناير - ديسمبر 2024 -
- عدد المشاركين: 10 مستفيدين -

النتائج الكمية

عدد المستفيدين المشاركين: 10

متوسط الرضا العام: 1.6 (من 5) منخفض

توزيع التقييمات:

- % تقييم 1: 60 -
- % تقييم 2: 20 -
- % تقييم 3: 20 -

النتائج النوعية

الملاحظات السلبية:

- الحاجة لمكتب استقبال يخدم كبار السن.
- طلب إدخال خدمة التوصيل للفئات غير القادرة.
- صعوبة الشيكات والمطالبة بالتحويل البنكي.
- مراجعة شروط القبول والدخل.
- طلب توزيع السلال الغذائية بشكل شهري.

الملاحظات الإيجابية:

- شكر للجمعية على جهودها الواضحة للمجتمع.

المملكة العربية السعودية

التحليل والاستنتاجات

أظهر الاستبيان أن مستوى الرضا العام ضعيف مقارنة بالتوقعات، حيث أن غالبية المشاركين غير راضين. كما تبين وجود فجوة واضحة بين احتياجات المستفيدين والخدمات المقدمة. رغم ذلك، فإن بعض الإشارات الإيجابية تعزز ثقة المستفيدين بالجمعية وتعتبر مؤشراً إيجابياً لبناء التحسين.

التوصيات

- 1- تحسين آلية التوزيع (خدمة التوصيل/نقاط توزيع).
- 2- مراجعة شروط القبول والدخل.
- 3- التحويل البنكي بدلاً من الشيكات.
- 4- تخصيص مكتب استقبال لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- 5- زيادة التواصل المباشر مع المستفيدين.

خطة المتابعة

تم تكليف الإدارة التنفيذية بإعداد خطة عمل لتنفيذ التوصيات الواردة في هذا التقرير، على أن تتم المتابعة بشكل نصف سنوي. لقياس مؤشرات الرضا الجديدة.

الخاتمة

تؤكد الجمعية التزامها بتحسين مستوى رضا المستفيدين وتطوير خدماتها بما يلي احتياجاتهم، ويعتبر هذا التقرير أداة لتطوير العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية.