



تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية

جمعية أم الحمام الخيرية





المقدمة:

انطلاقاً من حرص جمعية أم الحمام الخيرية للخدمات الاجتماعية على تحسين جودة خدماتها وتعزيز رضا المستفيدين من خدماتها، تم إجراء استبيان لقياس مدى رضا المستفيدين عن مختلف الجوانب المرتبطة بالخدمات المقدمة خلال عام 2024م. وذلك بهدف دعم قرارات التحسين واستدامة التطوير.

المنهجية:

الأداة: استبيان إلكتروني.
الفترة: يناير 2025م
عدد المشاركين: 102 رب أسرة/عائل، وعوائلهم تمثل أكثر من 500 فرد مستفيد.
الفئات المستهدفة: العوائل المستفيدة من خدمات الجمعية.

أهداف الاستبيان:

1. قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية.
2. تقييم كفاءة الكادر وتفاعل اللجنة الاجتماعية وكافل اليتيم.
3. رصد مدى سهولة الوصول للخدمة وسرعة الاستجابة.
4. جمع مقترحات وآراء المستفيدين للتطوير المستقبلي.

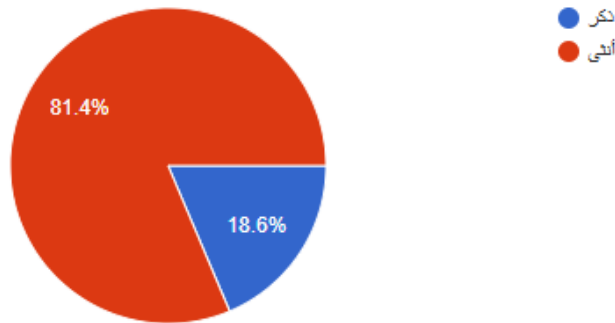


تحليل نتائج الاستبانة:

نسخ الرسم البياني

الجنس

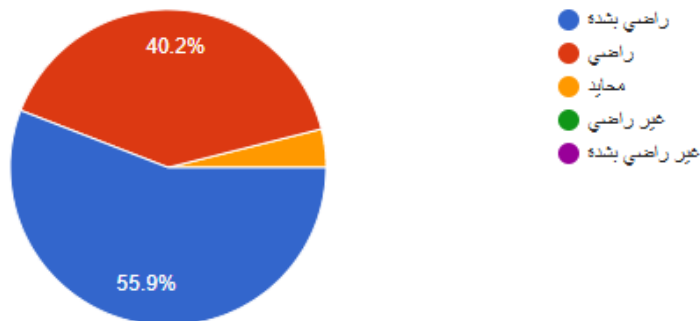
102 رد



نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل عام

102 رد

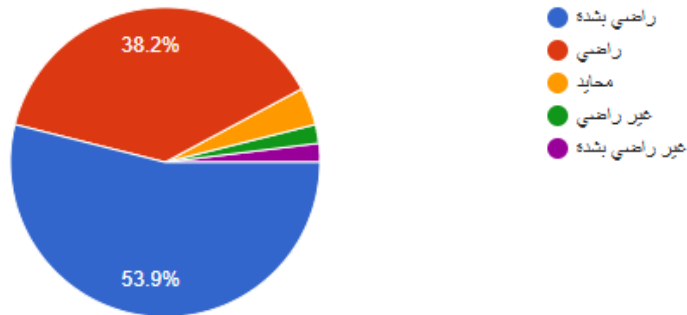




نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية

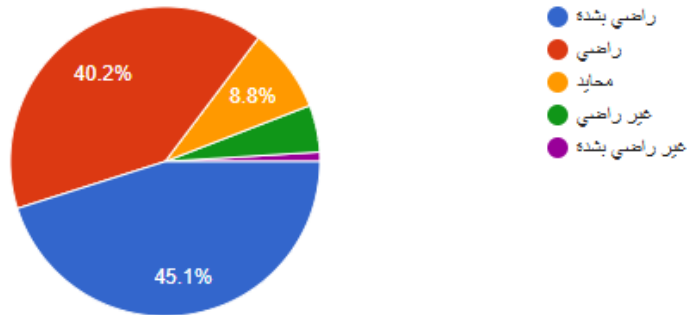
102 رد



نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن الإعانة المالية الشهرية المقدمة لكم

102 رد

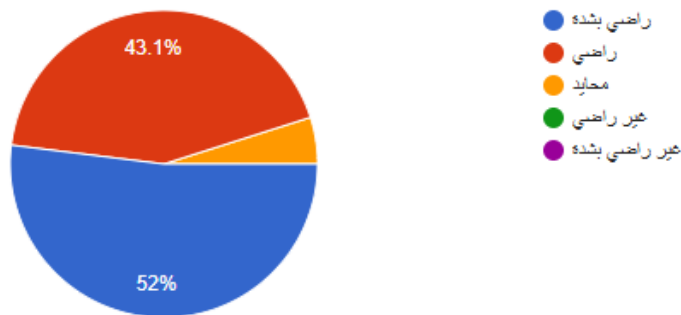




نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن المساعدات الموسمية للبرامج والأنشطة
(كسوة الشتاء - كسوة العيد - المساعدات الدراسية - وغيرها من المساعدات الموسمية)

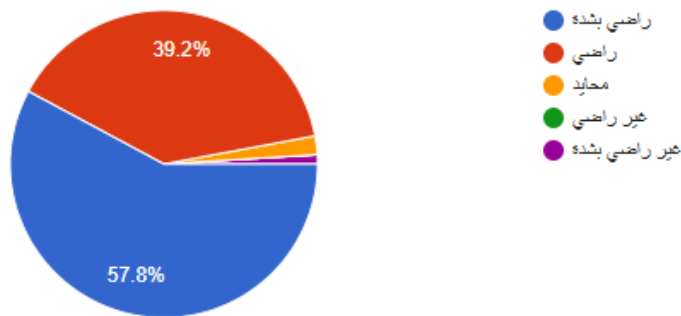
102 رد



نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن أداء أعضاء اللجنة الاجتماعية

102 رد

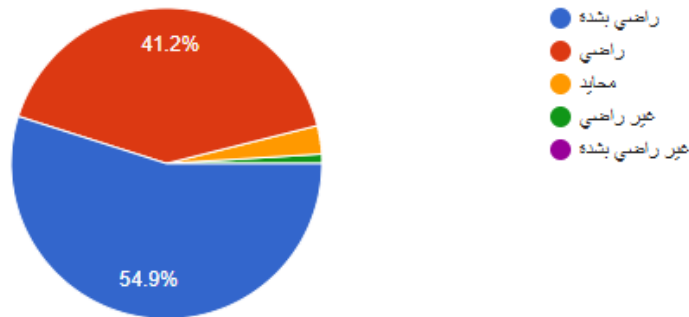




نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاكم عن أداء سكرتير اللجنة الاجتماعية والباحثة الاجتماعية

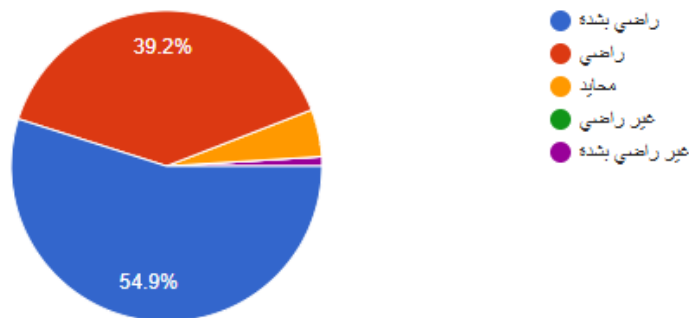
102 رد



نسخ الرسم البياني

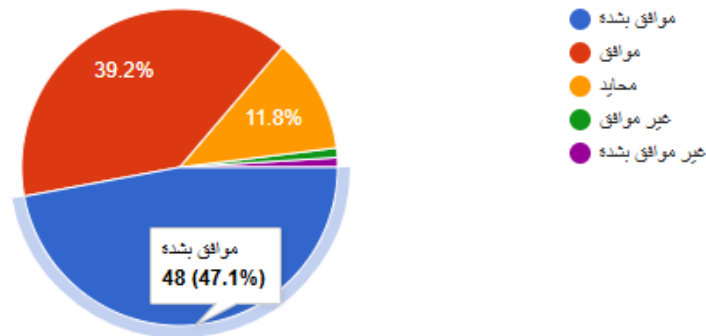
ما مدى رضاكم عن تواصل منسوبي الجمعية معكم باستمرار

102 رد



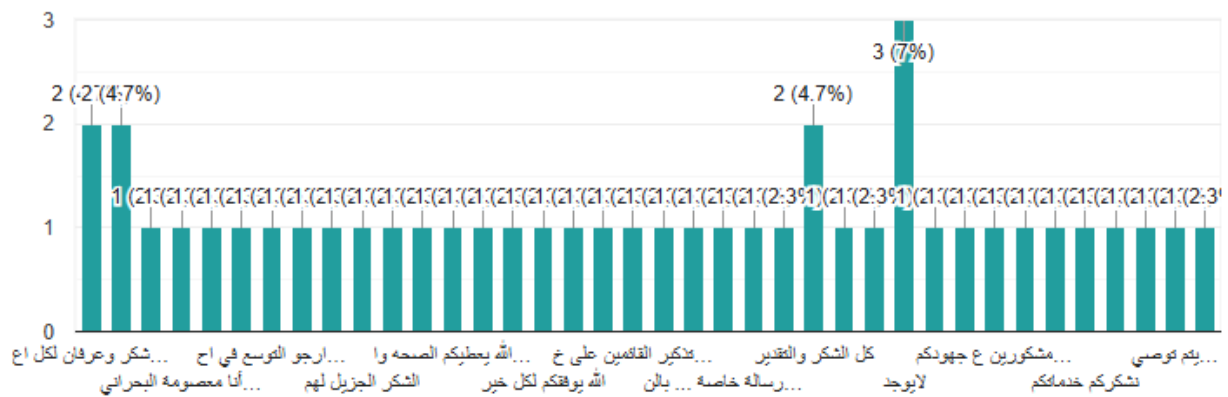
 نسخ الرسم البياني

102 د



 نسخ الرسم البياني

43





مؤشرات النتائج والملاحظات:

المؤشر	النتيجة	الملاحظات
الرضا عن الخدمات المقدمة بشكل عام	96%	نسبة رضا عالية ومطمئنة.
الرضا عن المدة الزمنية لتقديم الخدمات	92%	نسبة رضا عالية ومطمئنة.
الرضا عن قيمة الإعانة الشهرية المقدمة	85%	نسبة رضا جيدة جداً، وتتطلب استمرار دراسة وبحث وضع المستفيدين بشكل دوري للوصول إلى نسبة رضا عالية.
الرضا عن المساعدات الموسمية	95%	نسبة رضا عالية ومطمئنة.
الرضا عن أداء العاملين	96%	نسبة رضا عالية ومطمئنة.
الرضا عن سرعة معالجة شكاوى المستفيدين	86%	نسبة رضا جيدة جداً، وتتطلب وضع آلية محددة بوقت لمعالجة الشكاوى والرد على الاستفسارات عبر نظام الجمعية الإلكتروني.

تحليل النتائج:

تمثل النتائج مؤشرات إيجابية على قياس رضا المستفيدين.

• أبرز نقاط القوة:

- جودة الخدمات.
- كفاءة العاملين.

• أهم فرص التحسين:

- دراسة وبحث وضع المستفيدين بشكل دوري.
- تعزيز سرعة الرد على الطلبات عن طريق النظام الإلكتروني للجمعية.

• مقترحات المشاركين:

- التوسع في تقديم الخدمات.
- تفقد أوضاع المحتاجين في النطاق الجغرافي للجمعية وتقديم الخدمات لهم وفق الاحتياج.



التوصيات:

1. الاستمرار في تقديم الخدمات بنفس الجودة.
2. العمل على إعادة دراسة حالة المستفيدين بشكل نصف سنوي للوقوف على الاحتياجات.
3. العمل على تقليل زمن الاستجابة وتعزيز التواصل الرقمي مع المستفيدين.
4. دراسة المقترحات وتطبيق المناسب منها.

تم اعتماد تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية للعام 2024م، واتخاذ التوصيات بشأن ذلك، في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (25/5) المنعقد بتاريخ 2025/07/21م.

اعتماد رئيس مجلس الإدارة

زكي بن أحمد آل عباس

