



# قياس رضى المستفيدات جمعية رعاية الأراامل والمطلقات والمعلمات بالمدينة المنورة

## 2023م

## قياس رضى المستفيدين

### الهدف من قياس رضى المستفيدين

- ١- تحسين الخدمات المقدمة: يتيح قياس رضا المستفيدين التعرف على نقاط القوة والضعف في خدمات الجمعية.
- ٢- زيادة الكفاءة التشغيلية: تحسين استخدام الموارد المخصصة وضمان توجيهها بشكل أكثر فعالية نحو المبادرات التي تحقق أعلى تأثير ممكن.
- ٣- تعزيز الثقة والشفافية بين الجمعية والمستفيدين.
- ٤- التخطيط الاستراتيجي: يوفر تحليل رضا المستفيدين بيانات دقيقة تساعد في وضع خطط استراتيجية مستدامة تستند إلى احتياجات وتوقعات المستفيدين، مما يعزز القدرة على تحقيق الأهداف طويلة الأمد.

## قياس رضى المستفيدات

تم قياس رضا المستفيدات من خلال استبانة معدة لذلك تحافظ على استقلالية وخصوصية المستفيدة وتم قياس الرضا لعدد ( 448 ) مستفيدة وتمثل تقريبا 20% من الفئة المستفيدة وحولت أرقام الاستجابات إلى نسبة مئوية حتى تسهل قراءتها.

وتقيس هذه الاستبانة:

١- التسجيل

٢- جودة تقديم الخدمات

٣- التواصل وسهولة الوصول للخدمات

٤- تعاون وتجاوب فريق العمل والإدارة.

٥- استجابة الجمعية.



## نتائج الاستبانة لقياس رضا المستفيدات

### ١- هل تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية

غير راضى	مقبول	راضى
33%	38%	29%

### ٢- يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر

غير راضى	مقبول	راضى
28%	41%	31%

## نتائج الاستبانة لقياس رضا المستفيدين

### ٣- المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسبة

غير راضٍ	مقبول	راضٍ
38%	37%	25%

### ٤- تعامل منسوبي الجمعية مميز وراقي

غير راضٍ	مقبول	راضٍ
15%	40%	45%

## نتائج الاستبانة لقياس رضا المستفيدين

### ٥- أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة

غير راضٍ	مقبول	راضٍ
16%	44%	40%

### ٦- استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعة ومقنعة

غير راضٍ	مقبول	راضٍ
34%	36%	30%

## نتائج الاستبانة لقياس رضا المستفيدات

### ٧- تبذل الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار

غير راضٍ	مقبول	راضٍ
35%	38%	27%

### ٨- تتواصل الجمعية مع المستفيدات والمجتمع بشكل مستمر

غير راضٍ	مقبول	راضٍ
37%	35%	28%

## نتائج الاستبانة لقياس رضا المستفيدين

٩- إجراءات التسجيل وتقديم الخدمات في الجمعية واضحة وشفافة

غير راضٍ	مقبول	راضٍ
21%	55%	34%

١٠- شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع

غير راضٍ	مقبول	راضٍ
32%	42%	26%



## قياس رضى المستفيدات

### النتائج

- ١- نسبة الراضين (راضين/مقبول) عن الخدمات المقدمة:  
هناك تكرار واضح لعدة خدمات مثل المساعدات الغذائية، بطاقة العثيم، والاضاحي. الكثير من المستفيدات أظهرن رضا كبيرًا عن هذه الخدمات.
- ٢- نسبة غير الراضين:  
عدد كبير من المستفيدات يظهرن استياءً من عدم تلبية طلباتهن بشكل مستمر أو كافٍ، خاصة فيما يتعلق بالمساعدات المالية ورسلات الغذاء المنتظمة.



## قياس رضى المستفيدات

### النتائج

#### ٣- الفئات المتكررة فى الشكاوى

الكثير من الشكاوى تتركز حول السلات الغذائية والدعم المالى.  
بعض المستفيدات ذكرن أنهن لم يحصلن على مساعدات بشكل منتظم أو أن الدعم كان غير كافى.  
شكاوى أخرى تشمل تأخر الاستجابة والتواصل السيئ مع الجمعية.  
البعض أعرب عن انزعاجه من عدم تلقى ردود سريعة عند طلب المساعدة أو الاستفسار.

## قياس رضى المستفيدات

### النتائج

#### ع- تحليل الفئات الأكثر تضرراً:

المطلقات بشكل عام يظهرن نسبة رضا أقل مقارنة بالأرامل. يبدو أن المطلقات يشعرن بأنهن بحاجة إلى دعم أكبر وأكثر استمرارية، خصوصاً في ظل وجود أطفال يعتمدون عليهن.

الأرامل يظهرن رضا أكبر، لكن أيضاً يذكرن أنهن بحاجة لتحسينات في نوعية الخدمات المقدمة، مثل طلب المزيد من الدعم المادي أو تحسين السلات الغذائية.

## قياس رضى المستفيدات

### النتائج

#### ٥- استنتاجات عامة:

الرضا العام: الرضا عن الخدمات يتركز بشكل أساسي على الخدمات الأساسية مثل السلات الغذائية، لكن الكثير من المستفيدات يشعرن أن هناك نقصًا في التوزيع المنتظم لهذه الخدمات.

التواصل والشفافية: يجب تحسين تواصل الجمعية مع المستفيدات، سواء من حيث سرعة الرد أو وضوح الإجراءات. هذا يمكن أن يساعد في تحسين الرضا العام بشكل كبير.

تواصلوا معنا على ..

0556680399

[info@reaiyah.org.sa](mailto:info@reaiyah.org.sa)

المدينة المنورة



الأرامل والمطلقات والمعلقات  
بمنطقة المدينة المنورة

مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - برقم ( 1178 )