

تقرير عن قياس رضا المستفيدين

أولاً: المقدمة

حرصت جمعية سقيا الخيرية بمنطقة المدينة المنورة منذ تأسيسها على تقديم خدماتها بأفضل جودة للمستفيدين، ومن هذا المنطلق تعمل الجمعية على قياس مستوى رضا المستفيدين بشكل دوري عن الخدمات المقدمة من الجمعية، وذلك تأكيداً على مبدأ تحسين الجودة وتطوير الأداء بما يتماشى مع تطلعات المستفيدين واحتياجاتهم. ويهدف هذا التقرير إلى رصد آراء المستفيدين، وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين.

ثانياً: منهجية القياس

١. أداة القياس: استبيان إلكتروني تضمن مجموعة من الأسئلة المرتبطة بجودة الخدمة، سرعة الإنجاز، التعامل، سهولة الإجراءات، وقنوات التواصل.
٣. الفترة الزمنية: أجري الاستبيان لتقييم الخدمة خلال الفترة من (١/٠١/٢٠٢٤م) إلى (٣١/١٢/٢٠٢٤م).
٤. معايير القياس: استخدم مقياس (٥ درجات) من "غير راضٍ إطلاقاً" إلى "راضٍ جداً".

ثالثاً: النتائج

- نسبة الرضا العام: بلغت نسبة الرضا على اجمالي عدد (٩) مشاريع وبعد قياس رضا المستفيدين بعدد (١٨) استبيان بلغ متوسط رضا المستفيدين عن كافة المشاريع (٥/٤,٦٢).
- نقاط القوة:
 - سهولة وصول المستفيدين للجمعية وتقديم طلب الخدمة.
 - وضوح المعلومات والإجراءات.
 - تعاون الموظفين وحسن التعامل.
- فرص التحسين:
 - زيادة الكميات المخصصة للمستفيدين من جهات (عبوات) أو أفراد (صهاريج).
 - سرعة إيصال الخدمة لبعض الجهات.
 - تنوع احجام ومقاسات العبوات المقدمة.
 - زيادة عدد ساعات تشغيل بعض محطات التحلية.



تشير النتائج إلى أن مستوى الرضا العام يُعد مرتفع كما أوضحت البيانات أن المستفيدين يولون أهمية كبيرة لعامل السرعة والمرونة في تقديم الخدمات.

خامساً: التوصيات

١. العمل على تسريع الإجراءات عبر الأتمتة.
٢. الاستمرار بعمل تقارير الأداء الربعية وتحليل واقع الجمعية.
٣. التوعية بأن دور الجمعية على إيصال الماء يعتمد على التبرعات، وبحسب الخطة والميزانية المخصصة لكل مشروع.
٤. إعداد برامج تدريبية للموظفين تركز على مهارات التواصل وخدمة العملاء.
٥. ويوصي التقرير باستمرار تطبيق أدوات قياس الرضا واعتبارها مدخلاً أساسياً لرفع مستوى الجودة.

