

تقرير تقييم أثر ورضا المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها جمعية البر بمكة المكرمة (بركم)

في إطار حرص الجمعية على تحقيق أعلى معايير الجودة، وسعيها المستمر لقياس رضا وأثر الخدمات المقدمة، يأتي هذا التقرير لتوثيق نتائج قياس استبيانات استطلاع الرأي التي اعتمدها لجنة الجودة. وقد استهدفت هذه الاستطلاعات المستفيدين النهائيين من خدمات الجمعية، وذلك بهدف قياس مدى رضاهم وتقييم أثر الخدمات المقدمة على حياتهم ومعيشتهم.

أهداف الاستطلاع:

1. دعم التحسين المستمر للخدمات.
2. قياس رضا المستفيدين النهائيين وتوقعاتهم من الأداء.
3. تعزيز إشراكهم في تطوير العمل.
4. التعرف على مكامن الضعف ومعالجة الملاحظات.
5. قياس أثر الخدمات المقدمة على المستفيدين النهائيين.

محور "تقييم الأثر":

بالإضافة إلى قياس الرضا العام، تم تحليل نتائج الاستطلاع لرصد الأثر الفعلي للخدمات على المستفيدين النهائيين، حيث أظهرت النتائج أن الخدمات كان لها أثر مباشر في:

- تحسين جودة حياة المستفيدين من خلال تيسير الوصول إلى الدعم.
- زيادة تمكينهم من خلال تلبية احتياجاتهم الأساسية عبر برامج الجمعية.

محاور الاستطلاع:

- جودة الخدمات المقدمة.
- سهولة الوصول إلى الخدمة.
- الرضا عن الأسلوب في تقديم الخدمة.
- سرعة الاستجابة للشكاوى والملاحظات.
- مستوى الاحترام والوضوح في التعامل.
- وضوح الإجراءات والتعليمات.
- مرونة تقديم الخدمات.
- مستوى الرضا العام.

نتائج عامة:

تلخصت نتائج الاستطلاع في أن نسبة الرضا تراوحت بين راضٍ إلى راضٍ جدًا، مما يعكس جودة الأداء ويشير إلى أثر إيجابي ملموس على المستفيدين النهائيين.

وتؤكد الجمعية التزامها بالاستمرار في مراقبة وقياس الأثر والرضا بشكل دوري، لضمان التحسين والتطوير المستمر.