



جمعية خير لحفظ النعمة
بمنطقة الحدود الشمالية

تقرير التغذية الراجعة من عمليات تقييم رضا عن خدمات الجمعية

الجهة :جمعية حفظ النعمة

إعداد :قسم الجودة والتقييم

أولاً :المقدمة

تحرص جمعية حفظ النعمة على تطبيق أعلى معايير الجودة في تقديم خدماتها للمستفيدين .ومن هذا المنطلق، تم تنفيذ عملية تقييم لقياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة خلال الفترة المحددة، بهدف تحسين الأداء وتطوير الخدمات بما يحقق تطلعاتهم.

ثانياً :منهجية التقييم

تم تنفيذ التقييم من خلال استبيان إلكتروني وميداني شمل مجموعة من المستفيدين من برامج الجمعية المختلفة (حفظ فائض الطعام -حفظ فائض الولائم - حفظ فائض المناسبات .(بلغ عدد المشاركين في التقييم 18 مستفيداً، وكانت جميع الردود ضمن فئة (راضٍ جداً (نسبة 100%

ثالثاً :نتائج التقييم

- نسبة الرضا العام 100% :
- عدد المشاركين 18 :
- انطباعات المستفيدين:
- إشادة بجودة الخدمة وسرعة الاستجابة.
- رضا تام عن آلية التواصل واستلام الخدمة.
- ثناء على الجهود المبذولة في حفظ النعمة والاهتمام بالمستفيدين.

رابعاً :تحليل التغذية الراجعة

تشير النتائج إلى رضا كامل من المستفيدين عن خدمات الجمعية، ما يعكس جودة الأداء وفاعلية الجهود الميدانية .كما لم تُسجل أي ملاحظات سلبية خلال فترة التقييم، مما يدل على التزام الجمعية بمعايير الخدمة المتميزة.

خامساً :التوصيات

- 1.الاستمرار في نفس مستوى الخدمة والمحافظة على جودة الأداء.
- 2.توثيق قصص نجاح المستفيدين ونشرها كأثر اجتماعي للجمعية.
- 3.الاستمرار في تنفيذ عمليات التقييم بشكل دوري لمتابعة رضا المستفيدين.
- 4.دراسة إمكانية إضافة خدمات جديدة تعزز رضا المستفيدين واستدامة الأثر.

سادساً :الخلاصة

أظهرت نتائج التقييم تحقيق الجمعية لنسبة رضا كاملة من المستفيدين، مما يعكس جودة الخدمات وفاعلية الأنشطة، ويؤكد التزام الجمعية برسالتها في حفظ النعمة وخدمة المجتمع بأعلى معايير الجودة.