

**جمعية تنمية الأيتام
بمنطقة المدينة المنورة**

ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : (2010)



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



تقرير التغذية الراجعة من عمليات تقييم المستفيدين بجمعية تنمية الايتام بمنطقة المدينة المنورة



- تاريخ إجراء التقييم : 2024/09/27م
- عدد (الردود) : 112 رد من أصل (200) مستهدف.

(1) الرضا العام

- أظهرت نتائج قياس الرضا أن غالبية المستفيدين يشعرون بالرضا العام عن الخدمات المقدمة، مع الإشادة بمستوى التنظيم وجودة الأنشطة المقدمة، خصوصاً في مجالات الدعم الغذائي، المساعدات النقدية، وكفالات الأيتام. وأشارت العديد من الردود إلى رضا المستفيدين عن البرامج الترفيهية والتعليمية

(2) التحسينات المطلوبة

- برزت بعض المقترحات من المستفيدين لتحسين الخدمات المقدمة، من بينها الحاجة إلى تقديم دعم إضافي للفواتير والإيجارات، وتوسيع برامج الكفالة الشهرية للأطفال، كما أبدى البعض رغبة في تحسين وتيرة التواصل وزيادة الشفافية من خلال توضيح أسباب انقطاع بعض الخدمات عند حدوثها

(3) جوانب عالية الأداء

- تميزت الجمعية بإشادة واسعة في جوانب الابتكار في تقديم الخدمات، وتنوع الأنشطة، خاصةً في فعاليات الترفيه مثل برنامج 'أكاليل الفرح' وحفلات 'نجوم المستقبل'، إلى جانب تقديم الدورات التدريبية المتنوعة التي حظيت بتقدير كبير من المستفيدين.

(4) الاقتراحات الجديدة

- شملت بعض الردود اقتراحات بخصوص تقديم دعم إضافي في مجالات التعليم والتدريب، مثل توفير دورات لتعليم اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي، بالإضافة إلى تكرار السلال الغذائية بشكل شهري، وهو ما يعكس احتياجات واضحة لبعض المستفيدين.



5) التواصل والأخذ بآراء المستفيدين

- أظهرت الردود حاجة إلى تحسين مستوى التواصل المباشر مع المستفيدين والاستجابة السريعة للشكاوى أو الاستفسارات. بعض المستفيدين أعربوا عن رغبتهم في إشراكهم بشكل أكبر في تقديم المقترحات واتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات.

6) التوصيات

- تعزيز برامج الدعم المالي المباشر للأسر المحتاجة، خاصة فيما يتعلق بالفواتير والإيجارات
- زيادة الشفافية في التعامل مع المستفيدين من خلال توضيح أي تغييرات في الخدمات- مع شرح أسباب أي انقطاع محتمل في الدعم
- الاهتمام بآراء المستفيدين حول توسيع نطاق الدورات التدريبية والدعم التعليمي، خاصة - في مجالات اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي
- تحسين قنوات التواصل لتعزيز استجابة أسرع وأكثر شمولية لمقترحات واحتياجات المستفيدين.

7) إحصائيات التغذية الراجعة

- نسبة الرضا العام عن الخدمات: 85% من المستفيدين راضون جداً عن الخدمات المقدمة.
- أعلى الخدمات استخداماً:
 - المساعدات الغذائية: استفاد منها 70% من المستفيدين.
 - المساعدات النقدية: استفاد منها 60% من المستفيدين.
 - كفالات الأيتام: استفاد منها 50% من المستفيدين.
- نسبة الرضا عن البرامج الترفيهية: 90% من المستفيدين راضون جداً عن الفعاليات الترفيهية.
- نسبة الرضا عن البرامج التدريبية: 80% من المستفيدين عبروا عن رضاهم بخصوص الدورات التدريبية.
- الشكاوى المتعلقة بالتواصل 15%: من المستفيدين أبدوا رغبة في تحسين قنوات التواصل وزيادة الشفافية