

استبيان رضا المستفيدين لربع الأول من عام ٢٠٢٤ م

١. توزيع الجنسيات:

- المقيمون 21 :مستفيدًا (87.5%)
- المواطنون 3 :مستفيدين (12.5%)

٢. عدد الوجبات المستلمة:

- 1-5 وجبات 10 :مستفيدين (41.7%)
- 6-10 وجبات 12 :مستفيدًا (50%)
- 20+ وجبة 2 :مستفيدين (8.3%)

تحليل التقييمات التفصيلي:

٣. تقييم وجبة الغداء (نسب التقييمات):

البند	ممتاز	جيد	مقبول
تعامل موظفي الجمعية	79%	17%	4%
جودة الوجبات	75%	21%	4%
تنوع الأصناف	67%	25%	8%
درجة حرارة الوجبة	79%	17%	4%
نكهة الوجبات	71%	25%	4%
مدة الانتظار	71%	25%	4%
وقت التوزيع	83%	13%	4%

٤. تقييم وجبة العشاء (نسب التقييمات):

البند	ممتاز	جيد	مقبول
تعامل موظفي الجمعية	75%	21%	4%
جودة الوجبات	75%	21%	4%
تنوع الأصناف	67%	25%	8%
درجة حرارة الوجبة	71%	25%	4%
نكهة الوجبات	67%	25%	8%
مدة الانتظار	71%	25%	4%
وقت التوزيع	75%	21%	4%

٥. الملاحظات والمقترحات (النسب):

الاحتياجات المطلوبة:

- السلالة الغذائية 4: طلبات (16.7%)
- المواد الأساسية (سكر، زيت، رز): ٥ طلبات (20.8%)
- الدعم المالي 2: طلب (8.3%)
- الأجهزة المنزلية 2: طلب (8.3%)

المشكلات المبلغ عنها:

- التمييز في التوزيع 2: شكوى (8.3%)
- نفاد الوجبات مبكراً 1: شكوى (4.2%)
- أسلوب التعامل 2: شكوى (8.3%)

- مدح وتعزيز 8: تعليقات (33.3%)
- شكر ودعاء 6: تعليقات (25%)

٦. التحليل الإحصائي للنقاط الحرجة:

أعلى ٣ تقييمات إيجابية:

١. وقت توزيع وجبة الغداء (83%) ممتاز
٢. تعامل موظفي الغداء (79%) ممتاز
٣. درجة حرارة وجبة الغداء (79%) ممتاز

أدنى ٣ تقييمات:

١. تنوع أصناف العشاء (8%) مقبول
٢. نكهة وجبة العشاء (8%) مقبول
٣. تنوع أصناف الغداء (8%) مقبول

٧. التوصيات بناءً على التحليل النسبي:

عاجل (عالية الأولوية):

- معالجة التمييز في التوزيع (8.3%) من المستفيدين اشتكوا
- تحسين تنوع الأصناف (8%) تقييم مقبول في التنوع

متوسط (متوسطة الأولوية):

- تحسين نكهة وجبة العشاء (8%) تقييم مقبول
- توفير السلال الغذائية (16.7%) من الطلبات

منخفض (منخفضة الأولوية):

- تطوير نظام الدعم المالي (8.3%) من الطلبات
- تحسين أسلوب التعامل (8.3%) شكاوى

استبيان رضا المستفيدين لربع الثاني من عام ٢٠٢٤ م

١. توزيع الجنسيات:

- المقيمون 56 :مستفيدًا (86.2%)
- المواطنون 9 :مستفيدين (13.8%)

٢. توزيع عدد الوجبات المستلمة:

- 1-5 وجبات 16 :مستفيدًا (24.6%)
- 6-10 وجبات 39 :مستفيدًا (60%)
- 11-15 وجبات 4 :مستفيدين (6.2%)
- 20+ وجبة 6 :مستفيدين (9.2%)

٣. تحليل تقييم وجبة الغداء:

البنود	ممتاز	جيد	مقبول
تعامل موظفي الجمعية	80%	15%	6%
جودة الوجبات	75%	18%	7%
تنوع الأصناف	72%	20%	8%
درجة حرارة الوجبة	78%	15%	7%
نكهة الوجبات	74%	18%	8%
مدة الانتظار	72%	20%	8%
وقت التوزيع	75%	18%	8%

٤. تحليل تقييم وجبة العشاء:

مقبول	البنود	ممتاز	جيد	مقبول
6%	تعامل موظفي الجمعية	77%	17%	6%
7%	جودة الوجبات	75%	18%	7%
8%	تنوع الأصناف	72%	20%	8%
7%	درجة حرارة الوجبة	74%	19%	7%
8%	نكهة الوجبات	72%	20%	8%
8%	مدة الانتظار	73%	19%	8%
8%	وقت التوزيع	74%	18%	8%

٥. تحليل الملاحظات والمقترحات:

الاحتياجات والمتطلبات:

- السلال الغذائية الشهرية 18 طلبًا (27.7%)
- المواد الغذائية الأساسية (رز، زيت، سكر، دجاج): ١٢ طلبًا (18.5%)
- تحسين توقيت التوزيع 5 طلبات (7.7%)
- الدعم المالي ومساعدات الإيجار 3 طلبات (4.6%)
- الخدمات الإضافية (توصيل - أجهزة منزلية): ٣ طلبات (4.6%)

المشكلات والشكاوى:

- عدم استلام وجبات رغم التسجيل 3 شكاوى (4.6%)
- توقيت غير مناسب للتوزيع 5 شكاوى (7.7%)
- نفاد الوجبات مبكرًا 3 شكاوى (4.6%)
- مشاكل في تعامل الموظفين 2 شكاوى (3.1%)
- مشاكل في جودة الطعام 2 شكاوى (3.1%)

التعليقات الإيجابية:

- مدح وثناء على الخدمة 25: تعليقاً (38.5%)
- دعاء وشكر للجمعية 20: تعليقاً (30.8%)
- إشادة بتحسين الخدمة 3: تعليقات (4.6%)

٦. النقاط الأقوى (أعلى تقييمات):

١. تعامل موظفي الغداء 80% ممتاز ☒
 ٢. درجة حرارة وجبة الغداء 78% ممتاز ☒
 ٣. جودة وجبة الغداء 75% ممتاز ☒
٧. نقاط التحسين الحرجة (أدنى تقييمات):

١. تنوع أصناف العشاء 8% مقبول ☒
٢. نكهة وجبة العشاء 8% مقبول ☒
٣. مدة الانتظار للعشاء 8% مقبول ☒
٤. تنوع أصناف الغداء 8% مقبول ☒

٨. التوصيات حسب الأولوية:

الأولوية القصوى:

- توفير سلال غذائية شهرية (27.7% طلب)
- تحسين تنوع الأصناف (8% تقييم مقبول)
- معالجة مشكلة نفاد الوجبات (4.6% شكاوى)

الأولوية المتوسطة:

- مراجعة توقيت التوزيع (7.7% شكاوى)
- تحسين نظام التسجيل (4.6% لم يستلموا وجبات)
- زيادة كمية الوجبات

الأولوية المنخفضة:

- برنامج الدعم المالي (4.6% طلبات)
- تحسين أسلوب التعامل (3.1% شكاوى)

الخلاصة الإحصائية:

- مستوى الرضا العام: مرتفع (75%+) في معظم البنود
- أبرز نقاط القوة: التعامل والجودة ودرجة الحرارة
- أبرز نقاط الضعف: التنوع والنكهة في وجبة العشاء
- الطلب الرئيسي: السلال الغذائية الشهرية (27.7%)
- المشكلة الأبرز: توقيت التوزيع (7.7% شكاوى)

استبيان رضا المستفيدين لربع الثالث من عام ٢٠٢٤ م

١. نظرة عامة على العينة:

- إجمالي المشاركين 32 مستفيدًا
- توزيع الجنسيات:
 - مقيمون: ٢٥ مستفيدًا (78.1%)
 - مواطنون: ٧ مستفيدين (21.9%)

٢. توزيع عدد الوجبات المستلمة:

- 1-5 وجبات 7 مستفيدين (21.9%)
- 6-10 وجبات 13 مستفيدًا (40.6%)
- 11-15 وجبات 8 مستفيدين (25%)
- 20+ وجبة 4 مستفيدين (12.5%)

٣. تحليل تقييم وجبة الغداء (نسب التقييمات):

البنود	ممتاز	جيد	مقبول
تعامل موظفي الجمعية	71.9%	25%	3.1%
جودة الوجبات	68.8%	21.9%	9.3%
تنوع الأصناف	65.6%	25%	9.4%
درجة حرارة الوجبة	78.1%	18.8%	3.1%
نكهة الوجبات	71.9%	21.9%	6.2%
مدة الانتظار	75%	18.8%	6.2%
وقت التوزيع	75%	18.8%	6.2%

٤. تحليل تقييم وجبة العشاء (نسب التقييمات):

البنود	ممتاز	جيد	مقبول
تعامل موظفي الجمعية	71.9%	21.9%	6.2%
جودة الوجبات	71.9%	21.9%	6.2%
تنوع الأصناف	68.8%	21.9%	9.3%
درجة حرارة الوجبة	75%	21.9%	3.1%
نكهة الوجبات	71.9%	21.9%	6.2%
مدة الانتظار	68.8%	25%	6.2%
وقت التوزيع	71.9%	21.9%	6.2%

٥. تحليل الملاحظات والمقترحات:

الاحتياجات والمتطلبات:

- السلال الغذائية الشهرية 8: طلبات (25%)
- المواد الغذائية الأساسية (رز، زيت، سكر، دقيق): ٧ طلبات (21.9%)
- اللحوم والدجاج 5: طلبات (15.6%)
- الفواكه والخضروات 4: طلبات (12.5%)
- دعم مالي 2: طلب (6.3%)

المشكلات والشكاوى:

- ضعف تنوع الوجبات 4: شكاوى (12.5%)
- توقيت غير مناسب للتوزيع 3: شكاوى (9.4%)
- جودة الطعام 3: شكاوى (9.4%)
- مشاكل في الانتظار 2: شكاوى (6.3%)

التعليقات الإيجابية:

- مدح وثناء على الخدمة 12: تعليقاً (37.5%)
- إشادة بالتعامل الراقي 8: تعليقات (25%)
- شكر على الجهد 6: تعليقات (18.8%)

٧. النقاط الأقوى (أعلى تقييمات):

١. درجة حرارة وجبة الغداء 78.1% ممتاز ✓
 ٢. وقت توزيع الغداء 75% ممتاز ✓
 ٣. مدة الانتظار للغداء 75% ممتاز ✓
- #### ٨. نقاط التحسين الحرجة (أدنى تقييمات):

١. تنوع أصناف الغداء 9.4% مقبول ✗
٢. جودة وجبة الغداء 9.3% مقبول ✗
٣. تنوع أصناف العشاء 9.3% مقبول ✗
٤. مدة الانتظار للعشاء 6.2% مقبول ✗

٩. التوصيات حسب الأولوية:

الأولوية القصوى:

- تحسين تنوع الأصناف 9.4% (تقييم مقبول)
- مراقبة جودة الوجبات 9.4% (شكاوى)
- تفعيل برنامج السلال الغذائية 25% (طلب)

الأولوية المتوسطة:

- تحسين توقيت التوزيع 9.4% (شكاوى)
- توفير المواد الأساسية 21.9% (طلب)
- إضافة الفواكه والخضروات 12.5% (طلب)

الأولوية المنخفضة:

- تحسين أماكن الانتظار 6.3% (شكاوى)
- برنامج الدعم الموسمي 6.3% (طلبات)

١٠. التوصيات الاستراتيجية:

- تنوع قائمة الوجبات ومراقبة الجودة أسبوعياً
- تفعيل نظام السلال الغذائية للمستفيدين المسجلين
- تعديل توقيت التوزيع ليتناسب مع أوقات المدارس

متوسطة المدى:

- إنشاء برنامج توزيع المواد الأساسية شهرياً
- شراكات مع موردين للفواكه والخضروات
- تحسين نظام الانتظار وتوفير أماكن مظلة

طويلة المدى:

- تطوير نظام تقييم إلكتروني للمستفيدين
- برنامج تدريبي للمتطوعين على مراقبة الجودة
- إنشاء قاعدة بيانات للاحتياجات الفردية

الخلاصة الإحصائية:

- مستوى الرضا العام: جيد (٩٠,٧٪ في المتوسط)
- أبرز نقاط القوة: درجة حرارة الوجبات، وقت التوزيع، التعامل
- أبرز نقاط الضعف: التنوع والجودة (٤٠,٩٪ تقييم مقبول)
- الطلب الرئيسي: السلال الغذائية الشهرية (25%)
- التحدي الأبرز: تحسين تنوع وجودة الوجبات

التوصية النهائية: التركيز على تحسين التنوع والجودة مع الاستمرار في تلبية الطلب المتزايد على السلال الغذائية

استبيان رضا المستفيدين لربع الرابع من عام ٢٠٢٤ م

١. توزيع الجنسيات:

- المقيمون : 63 مستفيداً (81.8%)
- المواطنون : 10 مستفيدين (13%)

٢. توزيع عدد الوجبات المستلمة:

- 1-5 وجبات : 20 مستفيداً (26%)
- 6-10 وجبات : 35 مستفيداً (45.5%)
- 11-15 وجبات : 12 مستفيدين (15.6%)
- 20+ وجبة : 10 مستفيدين (13%)

٣. تحليل تقييم وجبة الغداء (نسب التقييمات):

البند	ممتاز	جيد	مقبول
تعامل الموظفين	85%	12%	3%
جودة الوجبات	70%	25%	5%
تنوع الأصناف	65%	28%	7%
درجة الحرارة	80%	15%	5%
نكهة الوجبات	60%	25%	15%
مدة الانتظار	75%	20%	5%
وقت التوزيع	75%	20%	5%

٤. تحليل تقييم وجبة العشاء (نسب التقييمات):

البند	ممتاز	جيد	مقبول
تعامل الموظفين	80%	15%	5%
جودة الوجبات	75%	20%	5%
تنوع الأصناف	70%	22%	8%
درجة الحرارة	78%	18%	4%
نكهة الوجبات	65%	25%	10%
مدة الانتظار	70%	22%	8%
وقت التوزيع	70%	22%	8%

٥. نقاط التحسين الحرجة (أدنى تقييمات)

١. نكهة الوجبات:

- الغذاء 15%: تقييم "مقبول" أو أقل
- العشاء 10%: تقييم "مقبول" أو أقل
- ملاحظات: الوجبات بعضها زيتها كثير، "تناسب الأجانب ولا تناسب السعوديين"

٢. تنوع الأصناف:

- العشاء 8%: تقييم "مقبول"
- الغذاء 7%: تقييم "مقبول"
- ملاحظات: غالب الأوقات رز سادة، "نريد تنوع كفاية"

٣. وقت التوزيع:

- العشاء 8%: غير راضين عن وقت التوزيع
- ملاحظات: تأخير وقت العشاء إلى ٩ ونص، "التوقيت غير مناسب"

٤. جودة اللحوم:

- شكاوى 6.5%: يطالبون بتحسين جودة اللحوم
- ملاحظات: أتمنى ما يكون مستورد، "اللحم المستخدم مستورد"

٦. النقاط الأقوى (أعلى تقييمات)

١. تعامل الموظفين:

- الغذاء 85%: تقييم "ممتاز"
- العشاء 80%: تقييم "ممتاز"
- ملاحظات: "تعامل جميع الموظفين ممتاز"، "معاملة راقية"

٢. درجة حرارة الوجبات:

- الغذاء 80%: تقييم "ممتاز"
- العشاء 78%: تقييم "ممتاز"
- ملاحظات: "درجة الحرارة مناسبة"، "الوجبات ساخنة وجيدة"

٣. وقت توزيع الغذاء:

- الغذاء 75%: تقييم "ممتاز"
- ملاحظات: "الوقت مناسب"، "منظم ومرتب"

٤. جودة العشاء:

- العشاء 75%: تقييم "ممتاز"
- ملاحظات: "جودة الوجبات جيدة"، "مستوى عالي"

٧. تحليل الملاحظات والمقترحات

الطلبات المتكررة:

١. السلال الغذائية 36.4% من المستفيدين

- "سلة غذائية شهرية"
- "سلة غزائية ان وجدت"

٢. المواد الأساسية 26% من المستفيدين

- "سكر وشاي واربيل"
- "حليب ودقيق وسكر وزيت"

٣. الفواكه والخضروات 19.5% من المستفيدين

- "الفواكه والسلطة الخضراء"
- "خضروات وفواكه"

المشكلات المبلغ عنها:

١. التوقيت 7.8%: شكاوى

- "تأخير وقت العشاء"
- "التوقيت غير مناسب لخروج المدارس"

٢. التعامل 3.9% :شكاوى

- "المتطوعين يتكلمون من فوق"
- "مستوى أخلاق الموظفين سيء"

٣. الجودة 2.6% :شكاوى

- "طعام فاسد أو أوشك على الفساد"
- "جودة الاكل المقدم ردي"

٨. طلبات المستفيدين:

١. دراسة إمكانية توفير سلال غذائية شهرية
٢. توفير مواد أساسية بشكل دوري
٣. إدراج الفواكه ضمن البرنامج الغذائي

٩. خريطة الأولويات للتحسين:

الأولوية القصوى (عاجل):

- تحسين نكهة الوجبات (15% غير راضين)
- توفير سلال غذائية شهرية (36.4% طلب)
- زيادة تنوع الأصناف (7-8% غير راضين)

الأولوية المتوسطة:

- تحسين توقيت توزيع العشاء (8% غير راضين)
- توفير المواد الأساسية (26% طلب)
- إضافة الفواكه للوجبات (19.5% طلب)

الأولوية المنخفضة:

- تحسين تعامل المتطوعين (3.9% شكاوى)
- تحسين نظام الانتظار (8% غير راضين)

١٠. التوصيات التنفيذية:

تحسين الجودة:

- إجراء استبيان تذوق شهري للمستفيدين
- تعديل الوصفات حسب التغذية الراجعة
- تدقيق جودة المواد المستخدمة

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :

توسيع الخدمات:

- إطلاق برنامج السلال الغذائية الأساسية
- تخصيص يوم أسبوعي لتوزيع الفواكه
- إنشاء نظام حجز مسبق للوجبات

تحسين الخدمة:

- إعادة جدولة توقيت توزيع العشاء
- تدريب المتطوعين على مهارات التواصل
- تحسين أماكن الانتظار للمستفيدين

الخلاصة الإحصائية:

- معدل الرضا العام 73.5% جيد
- نقاط القوة الرئيسية: الخدمة والجودة الأساسية
- نقاط الضعف الحرجة: النكهة والتنوع
- الفرص المتاحة: تلبية الطلب على السلال الغذائية
- التحدي الرئيسي: تحسين تجربة المستفيد الغذائية

التقييم النهائي: أداء جيد يحتاج تحسين في جودة المحتوى الغذائي وتنوعه مع ضرورة الاستجابة للطلب المتزايد على الدعم الغذائي الشامل.