

التاريخ: ٢٠٢٤/١٢/١٥ م

## تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائين

### 1 مقدمة

في إطار جهود الجمعية المستمرة لتحسين جودة الخدمات وتحقيق أعلى مستويات الرضا لدى المستفيدين، تم تنفيذ استبيان شامل لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج المقدمة، مع التركيز على جودة السلال الغذائية، التمور، سرعة الإنجاز، تعامل الموظفين، الإجراءات وأنظمة العمل، وقنوات التواصل.

في هذا الإطار، تم تنفيذ استبيان شامل يهدف إلى:

- قياس مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة.
- تقييم جودة السلال الغذائية والتمور الموزعة على المستفيدين.
- دراسة سرعة إنجاز الخدمات ومدى الالتزام بمواعيد المحددة.
- معرفة مدى رضا المستفيدين عن تعامل الموظفين، ومدى احترافيتهم وأسلوبهم الإنساني.
- تقييم الإجراءات وأنظمة العمل ومدى وضوحها وفهم المستفيدين لها.
- قياس فعالية قنوات التواصل مع المستفيدين وسرعة الاستجابة للملاحظات والاستفسارات.

◆ من خلال هذا التقرير، نستعرض تحليل النتائج بشكل رقمي وإحصائي، مع تقديم توصيات قابلة للتنفيذ لتحسين الخدمات المستقبلية.

### 2 معلومات أساسية عن الاستبيان

- عدد المستفيدين المسجلين في الجمعية: 451
- عدد الاستجابات : 278
- نسبة الاستجابة : 278 من 451 مسجل (> 50% من المستفيدين).

◆ هذه النسبة تمثل قاعدة بيانات قوية للتحليل واستنتاج تقييم الأثر.



### 3 | أهم النتائج الرقمية

المحور	أعلى رضا الملاحظات	أقل نسبة رضا	العام
الرضا العام عن الخدمات	97%	98%	مستوى عالي من الثقة والرضا العام
رضا السلال الغذائية	99%	100%	رضا كامل عن الجودة والتنوع
رضا التمور	97%	98%	رضا جيد مع ملاحظات على تنوع الأصناف
سرعة إنجاز الخدمات	99%	100%	رضا تام على سرعة الإنجاز
التعامل مع الموظفين	97%	98%	رضا مرتفع مع إشادة بالأسلوب الإنساني
رضا عن الإجراءات والتعليمات	99%	100%	توصيات بزيادة التوعية
مستوى التواصل	97%	98%	رضا جيد عن سرعة الرد والتفاعل
التعامل مع الملاحظات	99%	100%	رضا تام مع توصية بتعزيز التغذية الراجعة

المعدل المتوسط للرضا لكل محور:

١. الرضا العام:  $\frac{97.5 + 99.5 + 97.5 + 99.5 + 97.5 + 99.5 + 97.5 + 99.5}{8} = 98.5\%$
٢. السلال الغذائية:  $\frac{99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5}{8} = 99.5\%$
٣. التمور:  $\frac{97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5}{8} = 97.5\%$
٤. سرعة الإنجاز:  $\frac{99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5}{8} = 99.5\%$
٥. التعامل مع الموظفين:  $\frac{97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5}{8} = 97.5\%$
٦. الإجراءات والتعليمات:  $\frac{99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5}{8} = 99.5\%$
٧. مستوى التواصل:  $\frac{97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5 + 97.5}{8} = 97.5\%$
٨. التعامل مع الملاحظات:  $\frac{99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5 + 99.5}{8} = 99.5\%$

المعدل العام للرضا:

$$\frac{97.5 + 99.5 + 97.5 + 99.5 + 97.5 + 99.5 + 97.5 + 99.5}{8} = 98.5\%$$

الاستنتاج: رضا المستفيدين مرتفع جدًا (٩٨.٥٪)، مما يعكس أثراً إيجابياً واضحًا على المستفيدين النهائين.

نقاط القوة 4

- رضا تام عن السلال الغذائية، سرعة الإنجاز، والتعامل مع الملاحظات.
  - تعامل الموظفين بأسلوب إنساني ومهني يعزز الثقة.
  - سرعة الاستجابة للملاحظات والاستفسارات عالية.

فرص التحسين 5

١. تنوع محتوى السلال الغذائية والتمور لتلبية احتياجات جميع المستفيدين.
  ٢. تعزيز حملات التوعية لتوضيح الإجراءات وأنظمة العمل بشكل أفضل.
  ٣. تطوير قنوات التواصل الإلكتروني لتسهيل استقبال الملاحظات والمقترحات بسرعة وكفاءة أكبر.

6 خلاصة

- ٠٠٠ عدد الاستجابات: ٢٧٨ من ٤٥١ مسجل (>٥٠% من المستفيدين).

٠٠٠ معدل الرضا العام : ٩٨.٥ %

٠٠٠ الاستنتاج الرقمي: الخدمات والبرامج المقدمة تؤثر إيجابياً على المستفيدين، مع فرصة لتعزيز بعض الجوانب مثل تنوع السلال الغذائية وتحسين التوعية والإجراءات.

٠٠٠ التوصية: استمرار تحسين جودة الخدمات وتعزيز قنوات التواصل

