



مرخصة برقم (١٦٥)
بتاريخ ٢٢/٠٣/١٤٢١ هـ



تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائين لعام ٢٠٢٤

يهدف هذا التقرير إلى تقديم لمحه واضحة عن أثر خدمات الجمعية على المستفيدين النهائين خلال عام ٢٠٢٤، استناداً إلى نتائج الاستبيانات الإلكترونية وتحليل البيانات التشغيلية، مع التركيز على جودة الخدمات ورضا المستفيدين وثقهم بالجمعية.

بيانات أساسية حتى نهاية ٢٠٢٤:

- ٤٥١ عدد المستفيدين المسجلين.
- ٦ عدد الموظفين.
- ٣ عدد الجهات الداعمة / المانحين.

أبرز النتائج

- رضا المستفيدين: ممتاز جدًا، حيث اختار أكثر من ٩٥٪ من المستجيبين الدرجة الأعلى (٥) في جميع البنود.
- أعلى تقييم: تعامل منسوب الجمعية بمتوسط ٤,٩٨، ما يعكس احترافية الكادر وجودة الخدمات.
- مؤشر التوصية: مرتفع جدًا بنسبة ٩٨٪، ما يعكس ثقة ولاء المستفيدين بالجمعية.
- الملحوظات: حالات محدودة أعطت تقييمات ٣ أو ٤ في السرعة، التواصل، والتعامل مع الملاحظات، وتحتاج إلى متابعة دقيقة.

النتائج الإحصائية العامة

المحور	متوسط التقييم (من ٥)	مستوى الرضا
الخدمات المقدمة	4.95	مرتفع جدًا
سرعة إنجاز الخدمة	4.95	مرتفع جدًا
تعامل منسوب الجمعية	4.98	مرتفع جدًا
إجراءات التقديم	4.94	مرتفع جدًا
تواصل الجمعية	4.95	مرتفع جدًا
التعامل مع الملاحظات	4.94	مرتفع جدًا
نسبة من يوصون بالجمعية	98%	نقطة عالية جدًا



مرخصة برقم (١٦٥)
بتاريخ ٢٢/٠٣/١٤٢١ هـ

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



الاستنتاجات

- خدمات الجمعية تحقق رضا شبه تام لدى المستفيدين النهائيين.
- الجمعية تقدم خدمات ذات جودة عالية واستجابة فعالة لمعظم الطلبات.
- الحفاظ على الأداء الحالي مع التركيز على تحسين سرعة الإنجاز وتطوير قنوات التواصل يساهم في تعزيز رضا المستفيدين بشكل أكبر.

الوصيات

١. إطلاق نظام متابعة الطلبات إلكترونياً لضمان سرعة معالجة الخدمات.
٢. تفعيل قنوات تواصل متعددة (واتساب، رسائل نصية، تطبيق إلكتروني).
٣. تحليل الحالات التي أعطت تقييمات منخفضة لمعرفة أسبابها واتخاذ إجراءات تصحيحية.
٤. الاستمرار في تدريب الموظفين على مهارات خدمة المستفيدين لضمان استدامة رضاهم.

والله الموفق

المدير التنفيذي

فهد مسib العمري

٢٠٢٤/١٢/١٠