



## تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين لعام ٢٠٢٤

يهدف هذا التقرير إلى تقديم لمحة واضحة عن أثر خدمات الجمعية على المستفيدين النهائيين خلال عام ٢٠٢٤، استنادًا إلى نتائج الاستبانات الإلكترونية وتحليل البيانات التشغيلية، مع التركيز على جودة الخدمات ورضا المستفيدين وثقتهم بالجمعية.

### بيانات أساسية حتى نهاية ٢٠٢٤:

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

### أبرز النتائج

- رضا المستفيدين: ممتاز جدًا، حيث اختار أكثر من ٩٥٪ من المستجيبين الدرجة الأعلى (٥) في جميع البنود.
- أعلى تقييم: تعامل منسوبي الجمعية بمتوسط ٤,٩٨، ما يعكس احترافية الكادر وجودة الخدمات.
- مؤشر التوصية: مرتفع جدًا بنسبة ٩٨٪، ما يعكس ثقة ولاء المستفيدين بالجمعية.
- الملاحظات: 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 منسوبي 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%	ثقة عالية جدًا

#### 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.

#### التوصيات

١. إطلاق نظام متابعة الطلبات إلكترونياً لضمان سرعة معالجة الخدمات.
٢. تفعيل قنوات تواصل متنوعة (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 مسيب العمري

٢٠٢٤/١٢/١٠ م

