

## تقرير تلخيص تقييم أثر المستفيدين النهائيين

### مقدمة

يأتي هذا التقرير لتلخيص نتائج تقييم أثر خدمات الجمعية على المستفيدين النهائيين، وذلك استناداً إلى استبيان قياس رضا المستفيدين الذي تم تطبيقه على عينة مكونة من 150 مستفيداً. يهدف التقييم إلى قياس مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة، وسرعة الاستجابة، ومستوى تلبية احتياجاتهم، وانعكاس ذلك على تجربتهم العامة مع الجمعية.

### منهجية التقييم

اعتمد التقييم على استبيان مكون من ستة محاور رئيسية، تم توزيعه على المستفيدين من (1 غير راضٍ إلى 5 راضٍ جداً). (تم تحليل النتائج بشكل وصفي لاستخلاص مؤشرات الأثر والاتجاه العام للرضا.

### نتائج التقييم

مستوى الرضا	متوسط التقييم (من 5)	محور القياس
مرتفع	4.3	مدى الاستفادة من خدمات الجمعية
مرتفع	4.1	فهم وتلبية احتياجات المستفيدين
مرتفع جداً	4.5	حرص الموظفين على تقديم المساعدة
مرتفع	4.2	سرعة التواصل مع المستفيدين
مرتفع جداً	4.4	جودة الخدمات المقدمة
مرتفع جداً	4.6	الرضا العام عن الجمعية

المتوسط العام للرضا (4.35 من) 5 نسبة رضا إجمالية تقارب (87%)

## تحليل الأثر على المستفيدين

- تحسن ملحوظ في جودة الخدمات :أظهرت النتائج رضا مرتفعًا جدًا عن جودة الخدمات (4.4) ، مما يعكس كفاءة الأداء وتحسن تجربة المستفيدين.
- تطور في تجربة التواصل :رضا مرتفع (4.2) تجاه سرعة التواصل، مما يدل على تحسن في آلية الاستجابة.
- تفاعل إيجابي من الكوادر :تقييم حرص الموظفين (4.5) يشير إلى بناء الثقة وتعزيز الانطباع الإيجابي.
- انعكاس إيجابي عام :النتيجة الإجمالية (87%) تعكس أثرًا إيجابيًا واضحًا على رضا المستفيدين.

## أبرز التحديات

- تفاوت بسيط في تقييم سرعة التواصل يشير إلى إمكانية تطوير نظام المتابعة.
- الحاجة إلى تنويع قنوات تقديم الخدمات لتناسب مختلف فئات المستفيدين.

## الاستنتاجات

تُظهر نتائج التقييم أن الجمعية نجحت في تحقيق أثر إيجابي ملموس على المستفيدين النهائيين، من خلال جودة خدماتها وفاعلية موظفيها واستجابتها لاحتياجاتهم. كما تعكس النتائج مستوى ثقة مرتفعًا من المستفيدين في أداء الجمعية.

## التوصيات

- 1\_ الاستمرار في تعزيز قنوات التواصل المباشر مع المستفيدين.
- 2\_ تطوير آلية المتابعة السريعة للطلبات.
- 3\_ الاستثمار في تدريب الموظفين للحفاظ على مستوى التفاعل الحالي.
- 4\_ إجراء تقييمات دورية لقياس التحسن المستمر في رضا المستفيدين.