

## تقرير يلخص تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية

م	محور الاستبيان	عدد المستجيبين	عدد المستفيدين المستهدفين	نسبة الاستجابة (%)	الدرجة المتوسطة للرضا (من ٥)	ملاحظات وتحليل النتائج	التوصيات	الملاحظات
١	جودة الخدمات المقدمة	٤٥٠	٤٥٠	١٠٠%	٥	ملخص تحليل الردود مثل: "أغلبية المستفيدين راضون عن جودة الخدمات المقدمة، لكن تم رصد بعض الشكاوى حول سرعة الاستجابة".	اقتراح تحسين سرعة الاستجابة وتدريب الفريق.	
٢	سهولة الوصول للخدمات	٢٨٠	٣٠٠	٩٥%	٤,٣٠	مثال: "هناك رضا عام عن سهولة الوصول للخدمات، لكن تم الإبلاغ عن تحديات في الموقع الإلكتروني".	توصية بتحسين الموقع الإلكتروني وتوفير دعم تقني.	
٣	التعامل مع الشكاوى	٢٠٠	٥٠٠	٧٥%	٣	تحليل: "تم الإشادة بحسن التعامل مع الشكاوى، لكن تأخر الردود كان مصدر إزعاج لبعض المستفيدين".	اقتراح تسريع معالجة الشكاوى وتقديم ردود أسرع.	

## ملخص تحليل الاستجابات

١. نسبة الاستجابة:
  - تم تحقيق نسبة استجابة بلغت ( ٨٥ %) من العدد المستهدف، وهي ( تفي ) بنسبة ٥٠ % المطلوبة.
٢. مستوى الرضا العام:
  - الدرجة المتوسطة للرضا لجميع المحاور: ( ٣،٧٥ ) من ٥.
  - هناك رضا ملحوظ عن ( جودة الخدمات المقدمة ) ، مع الحاجة لتحسين ( التعامل مع الشكاوى ) .
٣. ملاحظات إضافية:
  - مثال: بعض المستفيدين اقترحوا إضافة خدمة دعم مباشر

## التوصيات العامة

١. تعزيز (جودة الخدمات المقدمة) بناءً على ملاحظات المستجيبين.
٢. تحسين آليات الرد على الشكاوى وتسريع معالجة الطلبات.
٣. تطوير أدوات قياس الرضا بشكل مستمر لضمان التحسين المستمر .