



تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية لعام ٢٠٢٤ م

مقدمة:

انطلاقاً من حرص جمعية الإحسان لشؤون الموتى على تحسين جودة خدماتها والارتقاء برضا المستفيدين، نفذت الجمعية استبياناً لقياس رضا المستفيدين النهائيين عن الخدمات المقدمة خلال عام ٢٠٢٤ م، بهدف تقييم الأثر الفعلي للخدمات على المستفيدين وتحديد فرص التحسين والتطوير.

منهجية التقييم:

تم اعتماد منهجية الاستبيان المباشر كأداة رئيسية لتقييم الأثر، حيث وُزِعَ على المستفيدين من خدمات الجمعية خلال العام، وبلغ عدد المستجيبين (٧٥) من أصل (١٣٤) مستفيداً بنسبة استجابة بلغت ٥٥,٩٧٪. تم تحليل النتائج لقياس مستوى الرضا وجودة الخدمة والأثر المجتمعي لخدمات الجمعية.

نتائج الاستبيان وتحليل الأثر:

١. نسبة من سبق لهم الاستفادة من خدمات الجمعية:

- ٨٢,٧٪ من المشاركين استفادوا سابقاً من خدمات الجمعية، مما يدل على ثقة متكررة وولاء مرتفع لدى المستفيدين.

٢. جودة الخدمة المقدمة:

- ٩٢٪ قِيمُوا الخدمة بأنها ممتازة، و ٦,٧٪ جيد جداً.

مؤشر أثر: مستوى جودة مرتفع جداً يعكس كفاءة التشغيل والالتزام بمعايير العناية والاحترام للمتوفين وذويهم.





٣. سرعة الاستجابة:

- ٨٦,٧٪ قِيمُوا سرعة الاستجابة بأنها ممتازة.
- مؤشر أثر: الأثر الإنساني واضح في تقليل معاناة أسر المتوفين وسرعة تيسير إجراءات الدفن والتجهيز.

٤. تعامل الموظفين:

- ٨٨٪ وصفوا تعامل الموظفين بالممتاز، و ٦,٧٪ جيد جدًا.
- مؤشر أثر: يعكس هذا جانباً إنسانياً مؤثراً في تخفيف الحزن على الأسر وتعزيز الصورة الإيجابية للجمعية.

٥. نظافة وسلامة المرافق:

- ٩٠,٧٪ وصفوا المرافق بالممتازة.
- مؤشر أثر: بيئة عمل نظيفة ومحترمة ترفع من كرامة الميت ورضا ذويه.

٦. المشكلات أو الصعوبات:

- ٨٩,٣٪ أكدوا عدم وجود أي صعوبات أثناء الاستفادة من الخدمة.
- مؤشر أثر: كفاءة تشغيلية عالية ومستوى رضا عام مرتفع جدًا.

تحليل عام للأثر:

تشير نتائج الاستبيان إلى أن خدمات الجمعية تحقق أثراً إنسانياً ومجتمعياً ملموساً، يتمثل في:

- توفير خدمة تجهيز ونقل ودفن الموتى بسرعة وكرامة.
- تخفيف الأعباء المادية والمعنوية على أسر المتوفين.
- تعزيز الثقة المجتمعية في الجمعية كمصدر موثوق لتقديم خدمة نبيلة.
- ارتفاع مستوى الرضا العام إلى أكثر من ٩٠٪ في أغلب المؤشرات.



الرقم :
التاريخ :
المشفوعات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإحسان لشؤون الموتى
بواحي الدواسر
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم : ٢٢١٨

نقاط التحسين المقترحة:

١. دراسة ملاحظات الـ ٩ مستفيدين الذين واجهوا صعوبات لتحديد نوع المشكلات وحلولها.
٢. الاستمرار في تعزيز سرعة الاستجابة في المواسم ذات الطلب العالي.
٣. تفعيل قنوات تواصل إلكترونية لتلقي ملاحظات المستفيدين مباشرة بعد الخدمة.

التقييم العام للأثر

بناءً على نتائج استبيان رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤م، يتضح أن الجمعية تحقق أثرًا إيجابيًا قويًا في المجتمع، وتقدم خدمات ذات جودة عالية واستجابة سريعة واحترافية في التعامل، مما يعزز رسالتها الإنسانية ويزيد ثقة المجتمع بها.

المسؤول التنفيذي

غانم بن محمد بن حمد ال سبيهين



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205