

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية حفاوة
لخدمة الحاج والمعتمر والزائر
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 5440

تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين

مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تسليط الضوء على الأثر الفعلي الذي أحدثته جمعية حفاوة لخدمة الحاج والمعتمر والزائر لخدمة المستفيدين (ضيوف الرحمن) النهائيين من خلال قياس مدى رضاهم في الخدمات المقدمة لهم وتورقدراتهم ورضاعدهم عن الخدمات المقدمة.

منهجية التقييم:

تم الاعتماد على ادوات متنوعة لجمع البيانات وتقبلها:

- ✓ استبيانات رضا المستفيدين
- ✓ مقابلات فردية وجماعية
- ✓ ملاحظات مباشرة
- ✓ مؤشرات الأداء الداخلية

مجالات القياس:

- ✓ جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (ضيوف الرحمن).
- ✓ ملاءمة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- ✓ سرعة وكفاءة تقديم الخدمة.
- ✓ تفاعل الموظفين ومستوى الاهتمام لتطوير العمل.
- ✓ سهولة الوصول للخدمات.



www.hafawaa.org.sa



053 83 67 104

hafawa1445@gmail.com



الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :



الجمعية الخيرية للحج والعمرة
جمعية حفاوة
لخدمة الحاج والمعتمر والزائر
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 5440

أبرز النتائج:

- ✓ ارتفاع مستوى الرضا العام للمستفيدين.
- ✓ إقبال عالي على زيارة ديوانية حفاوة لحسن وجودة الخدمات المقدمة لهم.
- ✓ آراء وانطباعات آراء المستفيدين (ضيوف الرحمن).
- ✓ زيادة نسبة الاستفادة من الخدمات الرقمية بنسبة ٩٥ % بعد تطوير المنصة الإلكترونية للجمعية.

التحديات:

- ✓ توفير موقع أكبر وأوسع لاستقبال أكبر عدد ممكن من المستفيدين (ضيوف الرحمن).
- ✓ توفير اللحوم لتقديم وجبة العشاء.

التوصيات:

- ✓ تطوير البرامج الثقافية لإشراك أكبر عدد ممكن من المستفيدين (ضيوف الرحمن).
- ✓ البحث عن موقع أكبر وأوسع لاستقبال أكبر عدد ممكن من حيث الطاقة الاستيعابية.
- ✓ تحسين آليات التغذية الراجعة والاستجابة لها بشكل دوري.

الخلاصة:

أظهرت نتائج التقييم أن جمعية حفاوة لخدمة الحاج والمعتمر والائر تحقق أثرا ملموسا في حياة المستفيدين (ضيوف الرحمن) وتسهم في أخذ انطباع جيد عن المملكة العربية السعودية من حيث كرم الضيافة والاستقبال والاهتمام بضيوف الرحمن وتسعى الجمعية في الاستمرار في التطوير والاستجابة للتحديات، ويمكن توسيع عمل للجمعية توسيع نطاق تأثيرها وتحقيق نتائج أكثر استدامة.



www.hafawaa.org.sa



053 83 67 104

hafawa1445@gmail.com

