





تقربر تقييم الأثرعلى المستفيدين النهائيين

#### مقدمة

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

### منهجية التقييم:

# تم الاعتماد على ادوات متنوعة لجمع البيانات وتقبلها:

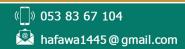
- ✓ استبيانات رضا المستفيدين
  - ✓ مقابلات فردیة وجماعیة
    - ✓ ملاحظات مباشرة
  - ✓ مؤشرات الأداء الداخلية

## مجالات القياس:

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















## أبرز النتائج:

- ✓ ارتفاع مستوى الرضا العام للمستفيدين.
- ✓ إقبال عالى على زيارة ديو انية حفاوة لحسن وجودة الخدمات المقدمة لهم.
  - ✓ آراء و انطباعات أراء المستفيدين (ضيوف الرحمن).
- ✓ زبادة 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 التقيم 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 الررحمن وتسعى الجمعية في الاستمرار في التطوير والاستجابة للتحديات، ويمكن توسيع عمل للجمعية توسيع نطاق تأثيرها وتحقيق نتائج أكثر استدامة.



www.hafawaa.org.sa





