



التحليل الشامل لملف "قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤"

1. نظرة عامة:

- عدد المشاركين: ٢٠٧ مستفيدًا.
- الاستطلاع ركّز على الاستفادة من الخدمات المالية والعينية، البرامج التأهيلية، رضا المستفيدين عن جودة الخدمات، بالإضافة إلى مقترحات تطويرية.

2. الاستفادة من الخدمات:

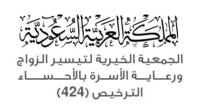
- عانية عريس (مساعدة نقدية غير مستردة): ١٥٧ مستفيد (٧٦%) نعم ٥٠ لا.
 - القرض الحسن (مساعدة نقدية مستردة): ٦٤ مستفيد (٣١%) نعم ١٤٣ لا.
 - الأجهزة الكهربائية: ٧٦ مستفيد (٣٧%) نعم ١٣١ لا.
 - کوبونات العثیم: ۱۸۰ مستفید (۸۹%) نعم ۲۲ لا.
 - ★ أبرز خدمة مستخدمة: كوبونات العثيم.
 - ★ أقل خدمة انتشارًا: القرض الحسن.

3. الخصائص الديموغرافية

- المؤهل العلمي:
- ٥ ثانوى: ١١١ (٥٥%)
- o بكالوريوس: ٥٠ (٢٤%)
 - ٥ دبلوم: ٣٨ (١٨١%)
 - ٥ ابتدائي: ٨ (٤%)
 - الفئات العمرية:
- من ۲٦_۳۰ سنة: ۹۱ (٤٤%)
- من ٣١_٥٥ سنة: ٦٤ (٣١%)
- o من ۲۰_۲۵ سنة: ۳۰ (۱۶%)
- من ۳۱_۲۰ سنة: ۱۱ (۸%)
- من ٤١_٥٤ سنة: ٦ (٣%)

★ الغالبية من الشباب (26–35 سنة) بمؤهل ثانوي أو بكالوريوس.





4. مستوى الرضاعن الخدمات

- تلبى الاحتياج الحقيقى: ٨٥% راضٍ / راضٍ تمامًا.
- المدة الزمنية مناسبة: ٧٦% راضٍ / راضٍ تمامًا، مع وجود ١٨ غير راضٍ.
 - الإجراءات واضحة وشفافة: ٩٥% راضٍ / راضٍ تمامًا.
 - جودة الخدمات عالية: ٩٧% راض / راض تمامًا.
 - سرعة الاستجابة: ٩١% راضٍ / راضٍ تمامًا.
 - التعامل مع الشكاوى: ٩٠% راضٍ / راضٍ تمامًا.
 - نقاط قوة: الجودة العالية، الشفافية، سرعة الاستجابة.
 - ★ نقطة تحتاج تحسين: المدة الزمنية لتقديم الخدمة.

5. مقترحات المستفيدين:

- طلبات متكررة:
- خدمات مالیة إضافیة.
- خدمات متعلقة بالسكن والعمل.
- برامج تخطيط مالى وتربية الأبناء.
 - استشارات أسرية وزوجية.

6. توصيات تطويرية:

- ا. تسريع عمليات صرف المساعدات لمعالجة ملاحظة بعض المستفيدين حول طول المدة
 - ٢. زيادة الوعى بخدمات القرض الحسن نظرًا الانخفاض نسبة المستفيدين منها.
- تصميم برامج تخصصية للشريحة الأكبر (٢٦-٣٥ سنة) مثل: إدارة ميزانية الأسرة، التوافق الزوجي، التربية المبكرة.
 - ٤. العمل على إطلاق مسار وظيفي/سكني تجريبي بالشراكة مع جهات عمل وإسكان.
 - ٥. توسيع بطاقة "غناة" لتشمل خدمات أكثر (صحية، تعليمية، ترفيهية).
 - تعزیز قنوات التواصل: توفیر خط ساخن، زیادة التفاعل عبر واتس أب وتلیجرام، نشر تقارير دورية عن معالجة الشكاوي.





7. مختصر إحصائي للمشاركة المجتمعية:

- ۲۰۷ مشارکین.
- ٧٦% استفادو ا من "عانية عريس".
- ٨٩% استفادوا من "كوبونات العثيم".
- ٨٥-٩٧ راضون عن جودة الخدمات.
- الغالبية شباب (٢٦-٣٥ سنة) بمؤهل ثانوي/بكالوريوس.

◊ التغذية الراجعة للمجتمع:

نتائج الاستطلاع تؤكد أن الجمعية تتمتع بمستوى رضا مرتفع جدًا (فوق ٩٠%)، مع ثقة عالية في شفاقيتها وجودة خدماتها. التركيز القادم يجب أن يكون على تسريع الإجراءات وتنويع الخدمات بما يتناسب مع احتياجات الشباب في السنوات الأولى من الزواج.



