

التحليل الشامل لملف "قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤"

1. نظرة عامة:

- عدد المشاركين: ٢٠٧ مستفيداً.
- الاستطلاع ركز 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.
- كوبونات العثيم: ١٨٥ مستفيد (٨٩%) نعم - ٢٢ لا.

✦ أبرز خدمة مستخدمة: كوبونات العثيم.

✦ أقل خدمة انتشاراً: القرض الحسن.

3. الخصائص الديموغرافية

- المؤهل العلمي:
 - ثانوي: ١١١ (٥٤%)
 - بكالوريوس: ٥٠ (٢٤%)
 - دبلوم: ٣٨ (١٨%)
 - ابتدائي: ٨ (٤%)
- الفئات العمرية:
 - من ٢٦-٣٠ سنة: ٩١ (٤٤%)
 - من ٣١-٣٥ سنة: ٦٤ (٣١%)
 - من ٢٠-٢٥ سنة: ٣٠ (١٤%)
 - من ٣٦-٤٠ سنة: ١٦ (٨%)
 - من ٤١-٤٥ سنة: ٦ (٣%)

✦ الغالبية من الشباب (26-35 سنة) بمؤهل ثانوي أو بكالوريوس.

4. مستوى الرضا عن الخدمات

- تلبية الاحتياج الحقيقي: 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% راضٍ / راضٍ 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 مالية إضافية.
 - خدمات متعلقة بالسكن والعمل.
 - برامج تخطيط مالي وتربية الأبناء.
 - استشارات أسرية وزوجية.

6. توصيات تطويرية:

1. تسريع عمليات صرف المساعدات لمعالجة ملاحظة بعض المستفيدين حول طول المدة الزمنية.
2. زيادة الوعي بخدمات القرض الحسن نظرًا لانخفاض نسبة المستفيدين منها.
3. تصميم برامج تخصصية للشريحة الأكبر (٢٦-٣٥ سنة) مثل: إدارة ميزانية الأسرة، التوافق الزوجي، التربية المبكرة.
4. العمل على إطلاق مسار وظيفي/سكني تجريبي بالشراكة مع جهات عمل وإسكان.
5. توسيع بطاقة "عناية" لتشمل خدمات أكثر (صحية، تعليمية، ترفيهية).
6. تعزيز قنوات التواصل: توفير خط ساخن، زيادة التفاعل عبر واتس أب وتليجرام، نشر تقارير دورية عن معالجة الشكاوى.


7. مختصر إحصائي للمشاركة المجتمعية:

- ٢٠٧ مشاركين.
- ٧٦% استفادوا من “عانية عريس”.
- ٨٩% استفادوا من “كوبونات العثيم”.
- ٩٧-٨٥% راضون عن جودة الخدمات.
- الغالبية شباب (٢٦-٣٥ سنة) بمؤهل ثانوي/بكالوريوس.

✓ التغذية الراجعة للمجتمع:

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

رئيس مجلس الإدارة


ناصر بن محمد النعيم

