



## تقرير تحليل نتائج استبيان رضا المستفيدين لعام 2025م

## الملخص التنفيذي

يسلط هذا التقرير الضوء على مستويات رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة خلال عام 2025م. أظهرت النتائج مستويات رضا مرتفعة جداً في الجوانب التعاملية والتعليمية، مع رصد احتياجات لوجستية ومادية ملحة تتطلب تدخلات استراتيجية، لا سيما في قطاع النقل وجودة المساعدات العينية.

## المنهجية وتحليل العينة

تم جمع البيانات عبر استبيان إلكتروني شمل عينة متنوعة من المستفيدين (أرامل وأيتام) في مراحل عمرية مختلفة (ابتدائي، متوسط، ثانوي). ركز الاستبيان على أربعة محاور رئيسية: الخدمات الأساسية، البرامج التنموية، التواصل، والملاحظات النوعية.

## التحليل الكمي للخدمات الأساسية

يعكس هذا التوزيع متوسط الرضا عن كافة الخدمات الأساسية (الدعم المالي، المساعدات العينية، سرعة الاستجابة، وسهولة الإجراءات):

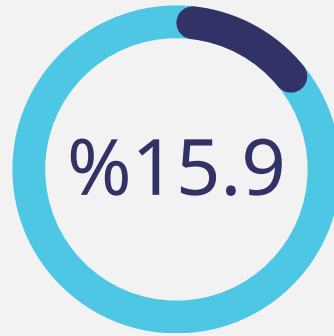
### الدعم المالي



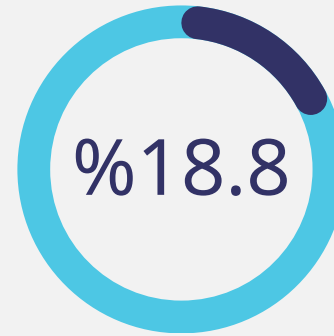
ضعيف



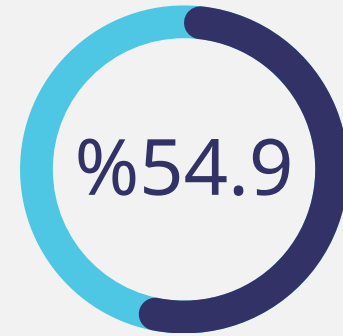
مقبول



جيد



جيد جداً



ممتاز

## التحليل الكمي للخدمات الأساسية

يعكس هذا التوزيع متوسط الرضا عن كافة الخدمات الأساسية (الدعم المالي، المساعدات العينية، سرعة الاستجابة، وسهولة الإجراءات):

### سهولة الإجراءات



## التحليل الكمي للخدمات الأساسية

يعكس هذا التوزيع متوسط الرضا عن كافة الخدمات الأساسية (الدعم المالي، المساعدات العينية، سرعة الاستجابة، وسهولة الإجراءات):

### المساعدات العينية



## التحليل العميق لكل مسار

### سهولة الإجراءات (الأعلى أداءً - 84.8% رضا مرتفع)

- هذا المسار هو "الحصان الرابع" في الجمعية، حيث حصل على أعلى تقييم (ممتاز) بنسبة 67%. يعكس ذلك نجاحاً باهراً في أتمتة النماذج الرقمية ووضوح المتطلبات، مما يقلل الجهد على الأيتام والأرامل.

### الدعم المالي الشهري (أداء مستقر - 73.7% رضا مرتفع)

- رغم الرضا الجيد، إلا أن وجود 15.9% بتقييم "جيد" و10.5% بين مقبول وضعيف يشير إلى ضغوط اقتصادية يواجهها المستفيدون. التحليل النوعي للردود يربط هذا التقييم بزيادة الأعباء المعيشية (الكهرباء، الإيجار) وليس بتقصير الجمعية في الصرف.

### سرعة الاستجابة للطوارئ (تحدي السرعة - 46.9% ممتاز)

- على الرغم من أن التقييم العام إيجابي، إلا أنها الخدمة الأقل حصولاً على درجة "ممتاز". يعكس ذلك حاجة المستفيدين لاستجابة أسرع في حالات الأزمات الصحية والسكنية التي لا تحتل الانتظار ضمن الدورة المستندية العادية.

### المساعدات العينية (تحدي الجودة - 11.9% تقييم ضعيف)

- سجلت هذه الخدمة أعلى نسبة "ضعيف" بين جميع الخدمات الأساسية. يشير التحليل إلى وجود فجوة في جودة بعض السلال الغذائية أو الأجهزة الكهربائية المقدمة، مما يتطلب مراجعة فورية للموردين ومعايير الفحص قبل التسليم.

## تحليل الأثر التنموي والتعليمي

### المسار التعليمي

حققت المبادرات التعليمية (دروس التقوية والمنح) أعلى درجات التأثير، حيث أكد المستفيدون أنها الركيزة الأساسية لاستكمال مسيرتهم.

### المسار التدريبي

لوحظ انقسام في الآراء حول جدوى الدورات، مما يشير إلى فجوة بين "محتوى الدورات" و "متطلبات سوق العمل" أو "رغبات المستفيدين".

### الدعم النفسي

هناك وعي مؤسسي ملموس بالجانب النفسي والاجتماعي، وهو ما انعكس إيجاباً على ولاء المستفيدين.

## الرؤية النوعية (صوت المستفيد)

تم استخلاص أهم الرسائل المتكررة في الردود المفتوحة:

### الأولوية القصوى (النقل)

برزت حاجة ملحة لامتلاك "سيارات" بوسائل ميسرة (تقسيط)، حيث يعاني المستفيدون من تكاليف النقل المرتفعة التي تلتهم جزءاً كبيراً من الدعم.

### الشفافية والتقدير

إشادة واسعة بأدب ولباقة الموظفين، مما يعزز الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة.

### التحدي المالي

رسائل صريحة تطلب "استمرارية الصرف" وزيادة المبالغ لتغطية تكاليف الكهرباء والإيجار.



شكراً لكم