

التقرير التحليلي الشامل

لبيانات استبانة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

1. المقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تقديم تحليل إحصائي ونوعي شامل لبيانات استبانة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية. يركز التحليل على استخلاص رؤى معمقة حول الخصائص الديموغرافية للمستفيدين، وقياس مستويات رضاهم عن مختلف جوانب الخدمات، وتقييم فعالية البرامج في تلبية احتياجاتهم وتحقيق الأثر المرجو. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن التقرير تصنيفاً موضوعياً للملاحظات والمقترحات المقدمة من المستفيدين، وصولاً إلى توصيات استراتيجية تهدف إلى تحسين وتطوير تجربة المستفيدين.

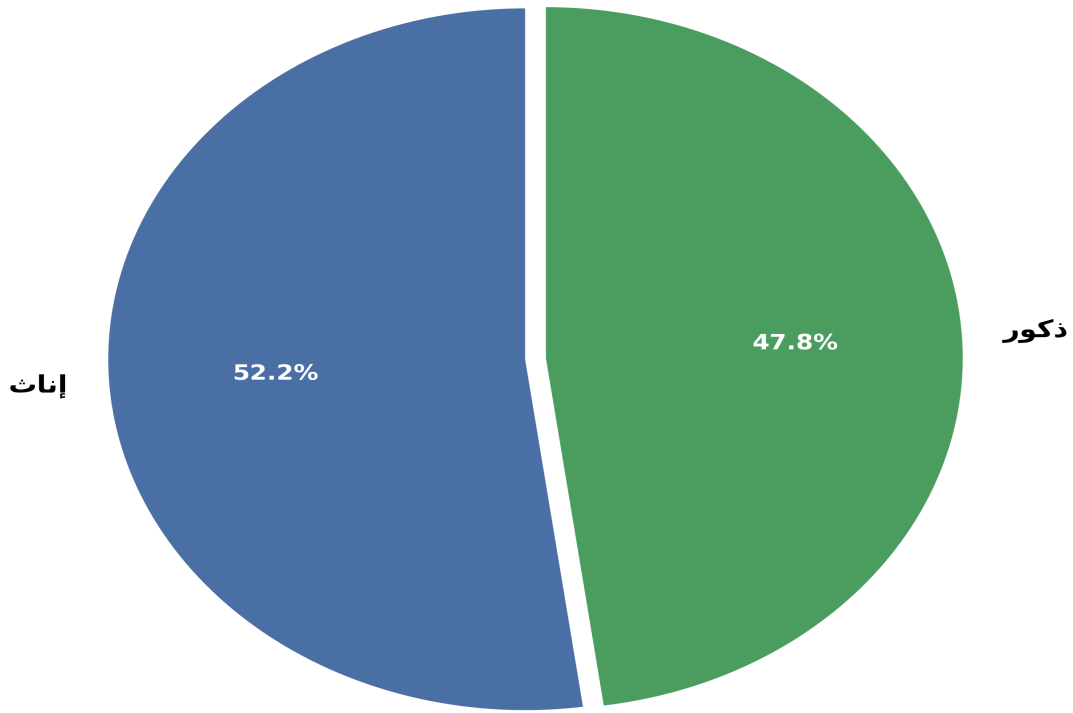
2. منهجية التحليل

تم الاعتماد على منهجية تحليل متنوعة (كمية ونوعية) لفحص البيانات المستخلصة من ملف البيانات الذي شمل 699 استجابة. تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي المتخصصة لتحليل البيانات الكمية وإنشاء المخططات البيانية. كما تم الاستفادة من التحليلات والتصنيفات النوعية للوصول إلى رؤية متكاملة حول الملاحظات والمقترحات المتعلقة بالفعالية والأثر والتوصيات التطويرية.

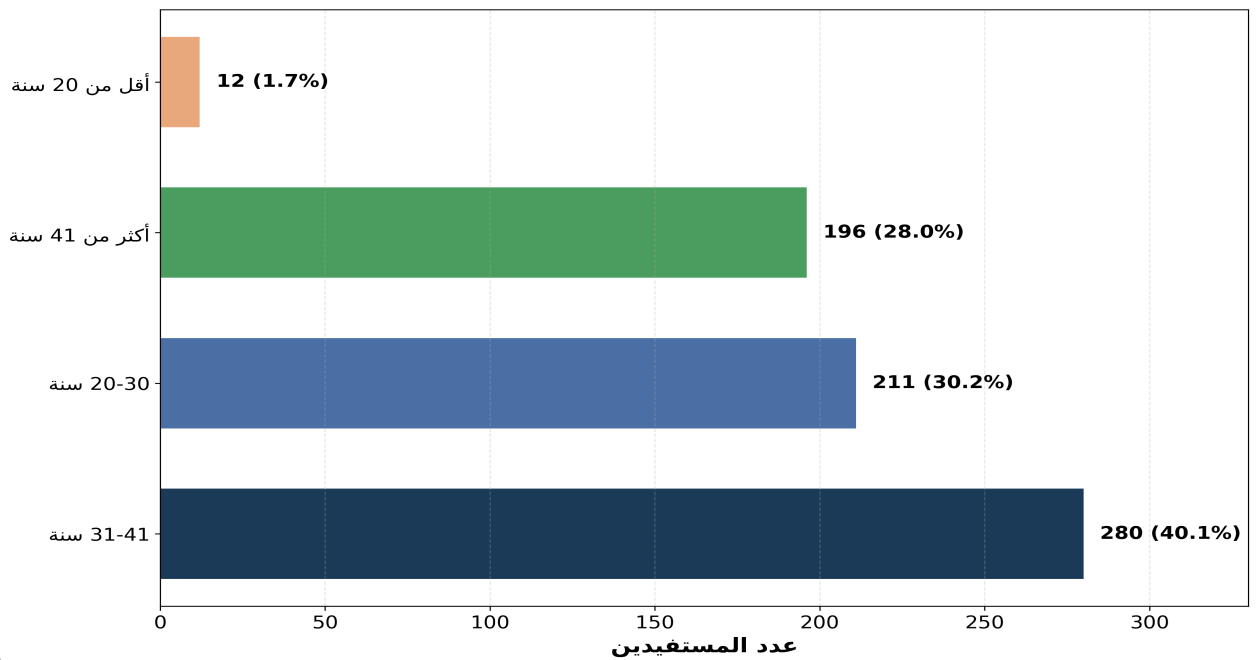
3. تحليل الخصائص الديموغرافية للمستفيدين

يوفر فهم الخصائص الديموغرافية أساساً لتصميم برامج أكثر استهدافاً وتلبية لاحتياجات الفئات المختلفة.

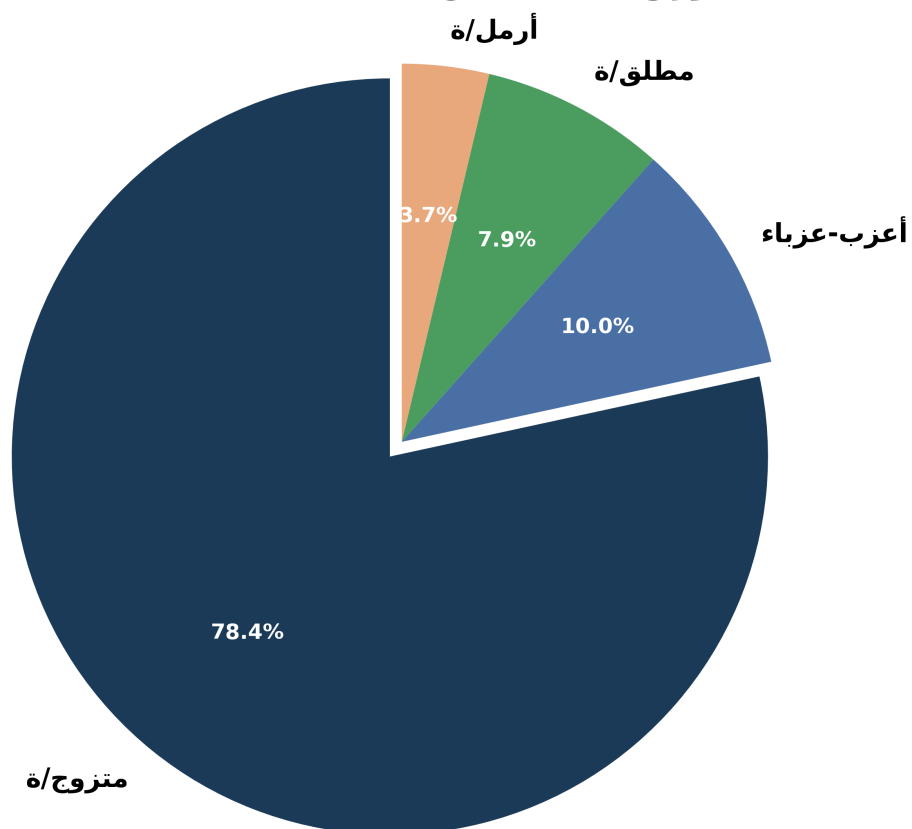
توزيع المستفيدين حسب الجنس



توزيع المستفيدين حسب الفئة العمرية



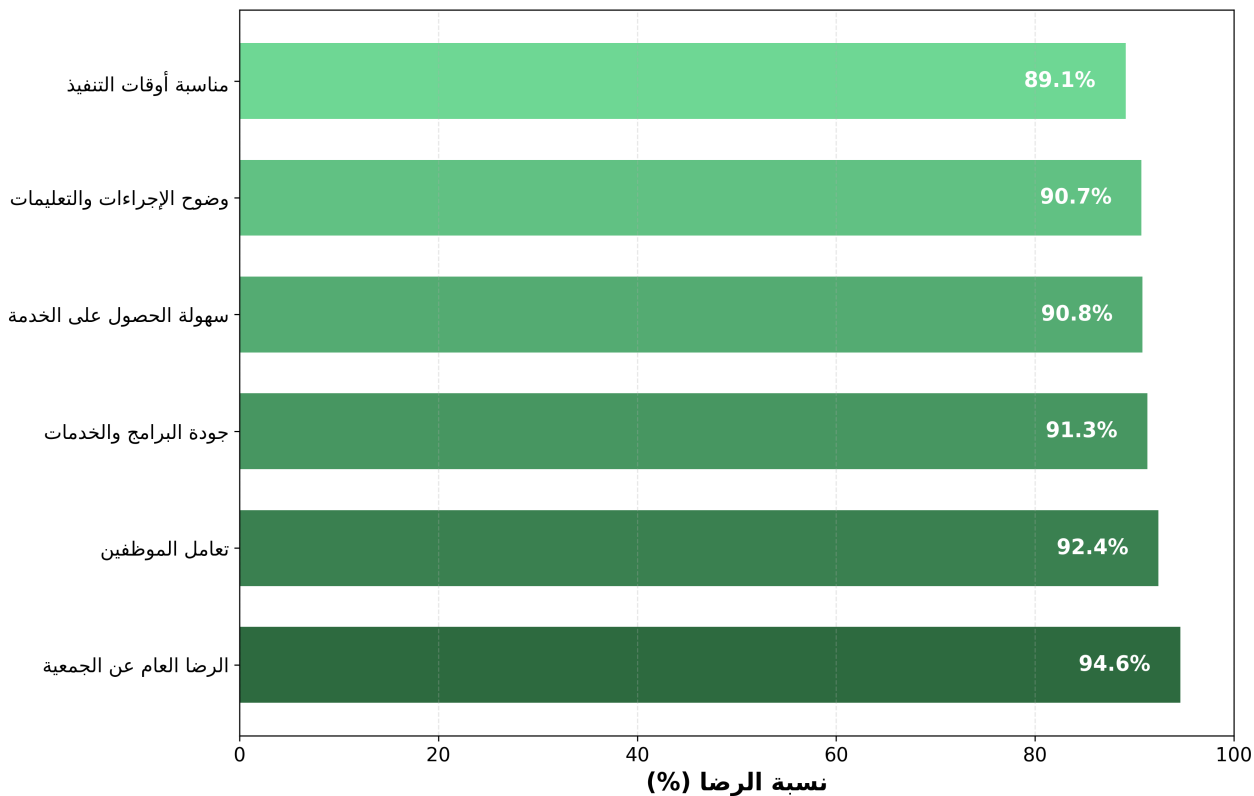
توزيع المستفيدين حسب الحالة الاجتماعية



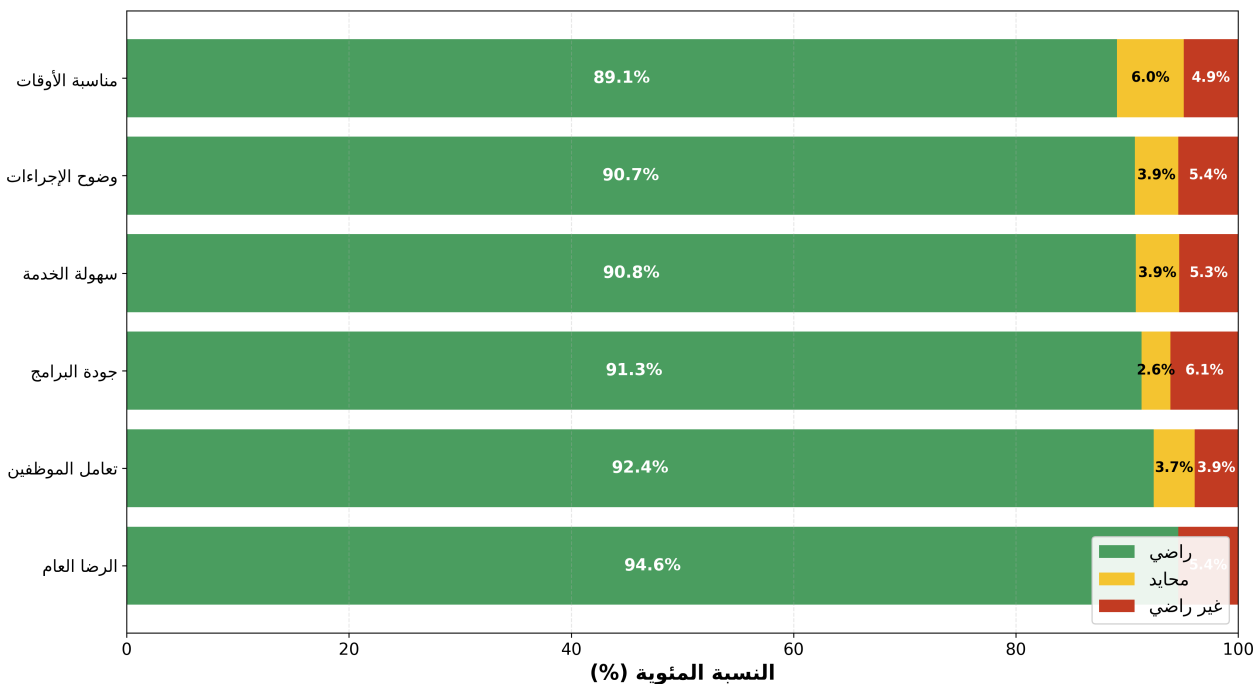
4. تحليل مستويات الرضا

يعرض الجدول التالي نسب الرضا الإيجابي مقابل عدم الرضا، لتقديم مؤشر واضح حول أداء الجمعية في مختلف المحاور.

نسب الرضا الإيجابي عن محاور الخدمة



تحليل تفصيلي لمستويات الرضا



5. نقاط القوة وفرص التحسين

نقاط القوة

- مستوى رضا عام استثنائي: تحقيق نسبة رضا عام تبلغ 94.6% يعد إنجازاً كبيراً.
- جودة تعامل الموظفين: العامل الأكثر تأثيراً على الرضا العام ، ويحظى بتقييم مرتفع جداً بنسبة ٩٢,٤ %
- جودة البرامج: تمثل البرامج عالية الجودة رضا المستفيدين بنسبة ٩١,٣ % وتحقق أثراً إيجابياً ملموساً .

فرص التحسين

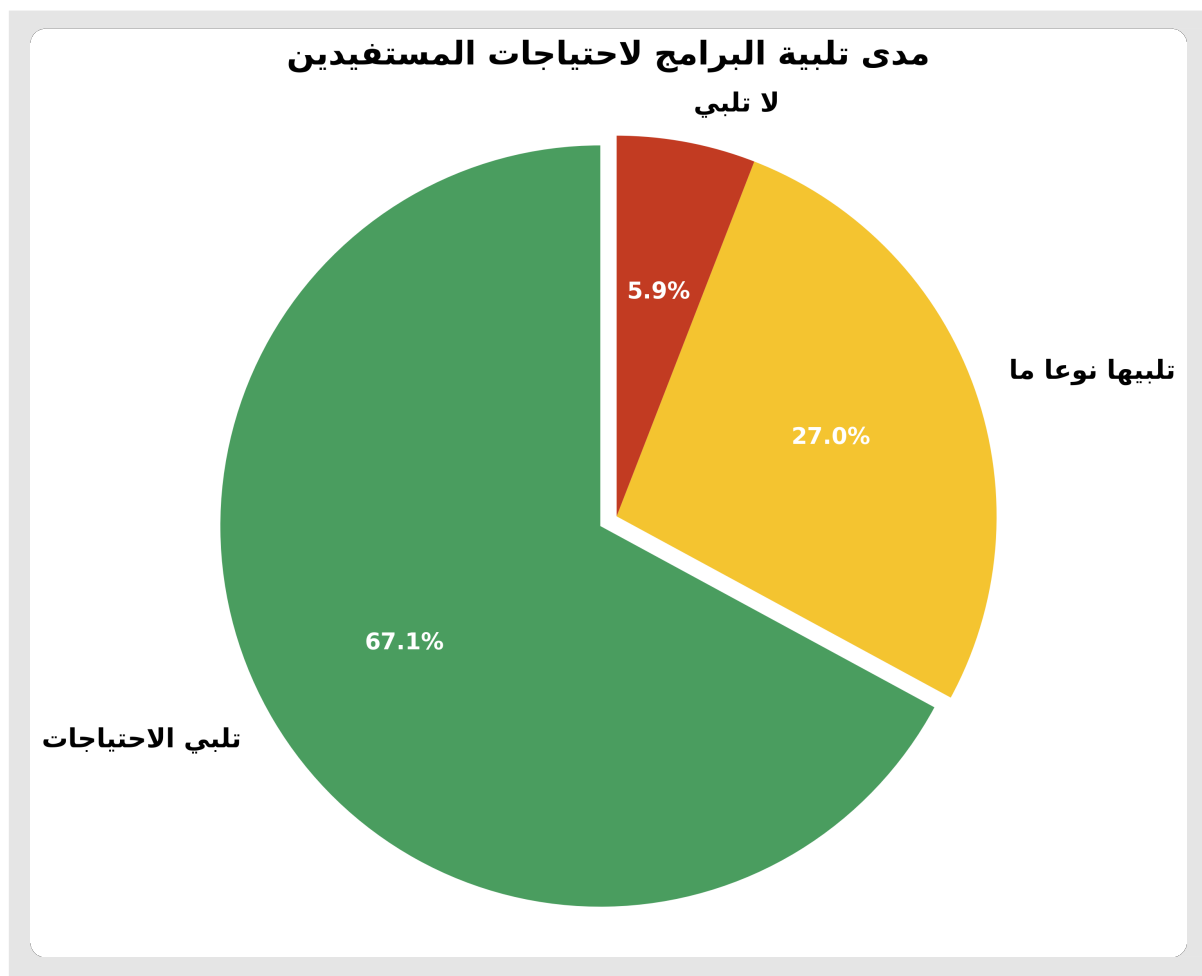
- **تلبية احتياجات المطلقين/المطلقات:** هذه الفئة لديها مستوى رضا أقل بشكل ملحوظ ممن يرون أن البرامج لا تلبى احتياجاتهم، ومصدر ذلك المقترحات حول طلبهم برامج خاصة بهم تؤكد هذه الفجوة.
- **تنويع البرامج والدورات:** المطلب الأول في الإجابات المفتوحة، مما يؤكد أهمية التوسع في مجالات جديدة مثل البرامج المهنية والنفسية.
- **وضوح التواصل والإجراءات:** ثاني أهم عامل مؤثر على الرضا، وتكرار مقترحات تحسين التواصل والمتابعة يؤكد على أهمية هذا الجانب.
- **التسويق الرقمي والتوعية:** انخفاض نسبة المعرفة بالجمعية عبر القنوات الرقمية وهذا الانخفاض يمثل فرصة كبيرة لتعزيز جهود التسويق الرقمي والوصول لشريحة أوسع.

6. تحليل الفعالية والأثر

يقيس هذا الجزء مدى نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها الأساسية من خلال برامجها.

(6.1) مدى تلبية البرامج للاحتياجات

نسبة ٦٧,١ % من المستفيدين أفادوا بأن البرامج "تلي احتياجاتهم"، بينما رأى 27.0% أنها تليها "نوعاً ما". هذه النتيجة إيجابية بشكل عام، لكن وجود فجوة تقارب 33% (بين "نوعاً ما" و "لا") تستدعي مراجعة محتوى بعض البرامج لزيادة ملاءمتها.



(6.2) مدى تحقق الأثر المرجو

نسبة 78.3% من المستفيدين أفادوا بأن الخدمات "حققت الأثر المرجو"، وهي نسبة مرتفعة وتتجاوز مؤشر تلبية الاحتياجات. هذا يدل على أن البرامج، عند وصولها للمستفيد المناسب، تكون ذات جودة عالية وتحدث تغييراً إيجابياً ملموساً.

تصنيف وتحليل الملاحظات والمقترحات تم تحليل الاستجابات النصية وتصنيفها الى ثلاث محاور اساسية

أولاً: المحور المالي والتمويلي

■ **المطالب:** تركزت المطالب حول زيادة سقف القروض الحسنة، تيسير شروط الاستحقاق مع مراعاة الديون الأخرى، وتوفير مساعدات عينية متنوعة (كسوة، سلال غذائية).

■ **إجابة الجمعية على المطلب:** تم زيادة سقف القروض الحسنة المستردة لعدد ٣ شرائح تبدأ من مبلغ ٢٥ الف ومبلغ ٣٠ الف ومبلغ ٣٥ الف واعلي من ذلك يؤثر علي الاستقرار المالي للأسر الناشئة وبالنسبة للمساعدات العينية فهذا ليس من مجال الجمعية وانما تم التسهيل علي المستفيدين بتوقيع شراكات مع القطاع الخاص لتقديم خصومات نقدية لمتطلبات الزواج.

ثانياً: المحور الإجرائي والتقني

■ **الملاحظات:** صعوبة استلام المساعدات لمن لديهم إيقاف خدمات، وتأخر في الرد على الطلبات.

■ **المطالب:** توضيح أسباب رفض الطلبات، وتوفير خيارات سداد مرنة للمتعثرين.

■ **إجابة الجمعية على المطلب:** بالنسبة للمستفيدين الذين لديهم إيقاف خدمات هذه المشكلة مرتبطة بالمستفيد مباشرة وإجراءات البنوك وبالنسبة لتوضيح سبب الرفض يتم خلال المقابلة وسيتم العمل على توضيح الأسباب عبر رسائل الواتس اب ، وفيما يخص توفير خيارات سداد مرنة للمتعثرين يوجد آلية معمول بها بهذا الخصوص.

ثالثاً: المحور البرامجي والتطويري

■ **المطالب:** تكثيف الدورات المهنية والحرفية (طبخ، خياطة، تقنية)، وتخصيص برامج للمطلقات والأرامل والمتقاعدين.

■ **إجابة الجمعية على المطلب:** يوجد برامج ودورات تدريبية ومهنية وسيتم التركيز عليها في خطة عام ٢٠٢٦ وكذلك المطلقات والأرامل

8. النتائج والتوصيات الاستراتيجية

أهم النتائج

1. ثقة عالية وكفاءة بشرية: تحظى الجمعية بثقة تتجاوز 94% من المستفيدين، ويُعد تعامل الموظفين الركيزة الأساسية لهذا الرضا العالي.
2. جودة في المخرجات: تحقق البرامج المقدمة أثراً إيجابياً وملموساً لدى المستفيدين بنسبة رضا تتجاوز 91%.
3. فجوة مالية واقعية: توجد فجوة واضحة بين الدخل الإجمالي للمستفيدين وواقعهم المالي بعد سداد الديون والالتزامات، مما يبرر الطلب المستمر على زيادة القروض والمساعدات.
4. تنوع احتياجات المستفيدين: البرامج الحالية تغطي احتياجات شريحة واسعة، لكن هناك فئات (المطلقات/المطلقون بشكل خاص) تحتاج إلى برامج أكثر تخصصاً.
5. التواصل عامل حاسم: التواصل الواضح والمتابعة المستمرة يلعبان دوراً محورياً في رضا المستفيدين وثقتهم.

التوصيات الاستراتيجية:-

بناءً على التحليل أعلاه، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ١-الاستمرار في التركيز على جودة الخدمات والتعامل مع المستخدمين: نظرًا للنسب المرتفعة جدًا للرضا عن جودة البرامج وتعامل الموظفين، يجب على الجمعية الحفاظ على هذه المستويات العالية وتطويرها باستمرار.
- ٢-تحسين مناسبة أوقات تنفيذ البرامج: على الرغم من أن نسبة الرضا عن مناسبة الأوقات جيدة، إلا أنها الأقل مقارنة بالمحاور الأخرى. يوصى بإجراء دراسة استقصائية إضافية لفهم الأسباب وراء هذه النسبة وتحديد الأوقات الأكثر ملاءمة لعدد أكبر من المستخدمين.
- ٣-دراسة احتياجات الفئة غير الراضية: هناك نسبة صغيرة من المستخدمين (حوالي ٧,٥٣٪) لا يرون أن البرامج تلبي احتياجاتهم أو تحقق الأثر المرجو. يوصى بالتواصل مع هذه الفئة لفهم احتياجاتهم بشكل أعمق وتكييف بعض البرامج لتشملهم.
- ٤-الاستفادة من البيانات الديموغرافية: يمكن استخدام بيانات الجنس والعمر والحالة الاجتماعية لتصميم برامج وخدمات أكثر استهدافًا وتخصيصًا لتلبية احتياجات الفئات المختلفة بشكل أفضل.
- ٥-مراقبة مستويات الرضا بشكل دوري: يجب على الجمعية إجراء استبيانات رضا بشكل دوري لمتابعة التغيرات في مستويات الرضا وتقييم فعالية التوصيات والإجراءات المتخذة.
- ٦- تطوير استراتيجية التسويق الرقمي : الاستثمار في حملات إعلانية موجه عبر وسائل التواصل الاجتماعي وطرح أفكار ابتكارية تسويقية لزيادة الوعي بالبرامج والخدمات والوصول الي شرائح جديدة من المستخدمين.

الخلاصة

يظهر التحليل أن الجمعية تحظى بمستوى عالٍ من الرضا العام بين المستخدمين، خاصة فيما يتعلق بجودة البرامج وتعامل الموظفين ووضوح الإجراءات وسهولة الحصول على الخدمة. كما أن البرامج تحقق أثرًا إيجابيًا كبيرًا. ومع ذلك، هناك فرص للتحسين، خاصة فيما يتعلق بمناسبة أوقات تنفيذ البرامج وتلبية احتياجات الفئات الأقل رضا. من خلال تطبيق التوصيات المقترحة، يمكن للجمعية تعزيز خدماتها وتحقيق أثر أكبر في المجتمع.