

تقرير قياس رضا المستفيدات للمساعدات المقدمة خلال العام المالي 2025 استجابته 397 | متوسط الرضا 4.72 من 5

الملخص التنفيذي

قراءة سريعة للنتائج الرئيسية

397

إجمالي الاستجابات

4.72 / 5

متوسط الرضا

92.9%

جيد جداً + ممتاز

99.7%

جيد فأعلى

الخلاصة: مستوى الرضا العام مرتفع جداً، وتتركز فرص التحسين في زيادة قيمة واستمرارية الدعم وتوسيع الخدمات المساندة.

توزيع مستويات الرضا

استجابة 397 من أصل



«جيد جداً» أو «ممتاز» من المستفيدين صنفن الخدمة 93.0%

متوسط الرضا حسب الفئة

جميع الفئات سجلت مستوى رضا مرتفعاً

4.82 / 5

أمهات الأيتام

مستفيدة 34

4.75 / 5

فئة أ

مستفيدة 202

4.65 / 5

فئة ب

مستفيدة 161

الفارق بين أعلى وأدنى متوسط ٠,١٧ نقطة فقط، ما يشير إلى اتساق مستوى الرضا بين الفئات.

أبرز نقاط القوة

كما ظهرت في التقييمات والتعليقات المفتوحة

أثر المساعدات

المساهمة في تخفيف الأعباء وتوفير الاحتياجات الأساسية

حسن التعامل

الاحترام والتعاون وحسن تعامل الموظفين

سرعة الخدمة

رضا عن سرعة الإنجاز وتنفيذ الطلبات

تنوع الدعم

تنوع بين النقدي والغذائي والعيني والبطاقات الشرائية

م2026أبرز احتياجات المستفيدين لعام

تصنيف موضوعي للمقترحات المفتوحة

زيادة قيمة المساعدات والدعم النقدي	66
الأجهزة والمساعدات العينية	29
السلال والمواد الغذائية والبطاقات	23
السكن والإيجارات والتأثيث	22
التوصيل وخدمة غير القادرات على الحضور	17
التحول الرقمي	10
الدورات والتدريب	6

مشاريع مقترحة استجابةً للنتائج

تحويل صوت المستفيدين إلى مبادرات قابلة للتنفيذ

دعم نقدي مستدام

زيادة قيمة الدعم أو انتظامه وفق شرائح الاستحقاق

سكن وأمان

الإيجارات، الخدمات الأساسية، وتأثيث المنازل

مبادرة الأجهزة المنزلية

توفير الأجهزة الأساسية حسب الأولوية

مساعداتك تصل إليك

توصيل المساعدات للحالات التي يصعب عليها الحضور

المستفيد الرقمي

تحديث البيانات والطلبات والإشعارات إلكترونياً

تمكين أسرة

تدريب وتأهيل المستفيدات وأبنائهن

التوصيات التنفيذية

أولويات مقترحة للجمعية في 2026م

١- دراسة رفع قيمة المساعدات النقدية وربطها بعدد أفراد الأسرة ودرجة الاستحقاق.

٢- تخصيص مسار مستقل لدعم السكن والإيجارات للحالات الأشد احتياجاً.

٣- تطوير برنامج سنوي للأجهزة المنزلية وفق نموذج احتياج موحد.

٤- اعتماد آلية لتوصيل المساعدات للحالات التي تواجه صعوبة في الحضور.

٥- تطوير خدمات المستفيدين رقمياً وتقليل الإجراءات الحضورية.

٦- إدراج التمكين والتدريب كمسار مكمل للمساعدات المباشرة.

٧- إعادة قياس الرضا دورياً ومقارنة النتائج بمؤشرات خط أساس سنوية.

ملاحظات على جودة البيانات

نقاط ينبغي مراعاتها عند اعتماد التقرير

- 397: إجمالي الاستجابات

- قيم مكررة تحتاج للمراجعة 4، ما يعني وجود 393 :عدد القيم الفريدة في السجل المدني

- 393: عدد أرقام الجوال الفريدة

- يفضل في النسخ الموجهة لمجلس الإدارة أو التقارير الخارجية حذف البيانات الشخصية والاكتفاء بالتحليل الإحصائي

- يفضل توحيد تصنيفات الإجابات المفتوحة في القياسات القادمة لتسهيل المقارنة السنوية

الخلاصة

فرصة لتطوير أثر الجمعية = احتياجات واضحة + رضا مرتفع جداً

تُظهر النتائج أن المستفيدين يقدّرون ما تقدمه الجمعية، ويتطلعون في الوقت نفسه إلى زيادة قيمة الدعم واستمراريته وتوسيع الخدمات المساندة والرقمية.

جمعية اليقظة الخيرية

تقرير قياس رضا المستفيدين عن المساعدات 2025م