



المملكة العربية السعودية  
جمعية جوائز المخواة  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ١٠٨٦  
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

التاريخ :  
الرقم :  
المشروعات :

## دراسة احتياجات المستفيدين لدى جمعية جوائز المخواة

### المقدمة:

تعد دراسة احتياجات المستفيدين خطوة أساسية لضمان أن جمعية جوائز المخواة تلبى متطلبات الأسر المكومة بأفضل صورة ممكنة. تهدف هذه الدراسة إلى فهم متطلبات الأسر وتوقعاتهم، وتحديد السبل التي يمكن من خلالها تحسين الخدمات وتقديم الدعم الكافي لهم. يعد التركيز على احتياجات المستفيدين من الأولويات التي تضمن أداءً متوازناً للجمعية، وترفع من مستوى الثقة والرضا بين المجتمع المحلي والجمعية. يستعرض هذا التقرير المنهجية المعتمدة في دراسة احتياجات المستفيدين، وأهم النتائج التي توصلنا إليها، مع اقتراح بعض التوصيات لتحسين الأداء.

### أولاً: أهداف دراسة احتياجات المستفيدين

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها:

١. فهم أولويات واحتياجات المستفيدين: التعرف على الاحتياجات الأساسية التي تهم الأسر المستفيدة، بما في ذلك الجوانب النفسية واللوجستية والمالية.
٢. تحسين مستوى الخدمات المقدمة: تحديد مجالات التحسين في الخدمات التي تقدمها الجمعية لضمان جودة عالية في الأداء.
٣. رفع مستوى الرضا: تحسين تجربة الأسر المستفيدة بما يسهم في زيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة.
٤. إدارة الموارد بكفاءة: توجيه الموارد المالية والبشرية بطريقة تلبى احتياجات المستفيدين بصورة فعالة.
٥. تعزيز الشراكات المجتمعية: إيجاد وسائل لزيادة التعاون مع الجهات المعنية، وضمان تنسيق الجهود لتحقيق أفضل خدمة ممكنة للمستفيدين.



المملكة العربية السعودية  
جمعية جناز المخوة  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ١٠٨٦  
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

التاريخ :  
الرقم :  
المشروعات :

## ثانياً: منهجية الدراسة

تم استخدام منهجية شاملة لجمع وتحليل بيانات احتياجات المستفيدين، تضمنت الخطوات التالية:

١. البحث الميداني: تم إجراء مقابلات مباشرة مع بعض الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية.

هدفت هذه المقابلات إلى فهم احتياجاتهم الفعلية وتوقعاتهم حول مستوى الخدمة.

٢. الاستبيانات: تم تصميم استبيانات تحتوي على أسئلة تتناول مجالات مختلفة مثل الدعم

النفسي، الخدمات اللوجستية، الدعم المالي، وجودة التواصل، وتم توزيعها على عينة من الأسر المستفيدة.

٣. تحليل البيانات: تم جمع وتحليل البيانات من الاستبيانات والمقابلات باستخدام أدوات إحصائية لتحديد التوجهات والاحتياجات الأكثر شيوعاً.

٤. مراجعة آراء الموظفين: تم استقصاء آراء الموظفين القائمين على تقديم الخدمات، باعتبارهم الأكثر تفاعلاً مع المستفيدين، لتحديد التحديات التي تواجههم في تلبية احتياجات الأسر.

## ثالثاً: أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج التي توضح أبرز الاحتياجات والتطلعات للمستفيدين من خدمات جمعية جناز المخوة، ومنها:



المملكة العربية السعودية  
جمعية جناز المخواة  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ١٠٨٦  
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

التاريخ :  
الرقم :  
المشروعات :

## ١. الحاجة إلى دعم نفسي مستمر

كشفت النتائج أن العديد من الأسر تشعر بحاجة ملحة إلى الدعم النفسي، خاصة في الأيام الأولى بعد فقدان. وأبدت الأسر رغبة في وجود متخصصين نفسيين يمكنهم تقديم الدعم المعنوي والمشورة في التعامل مع الحزن.

## ٢. خدمات لوجستية عالية الكفاءة

أبدى المستفيدون تقديرهم للخدمات اللوجستية المقدمة من الجمعية، لكنهم أشاروا إلى إمكانية تحسينها في بعض النواحي، مثل تجهيز المقابر بشكل أسرع.

## ٣. الدعم المالي

أظهرت الدراسة أن جزءاً كبيراً من المستفيدين بحاجة إلى دعم مالي، خاصة للأسر ذات الدخل المحدود. يساهم الدعم المالي في تخفيف الأعباء عن الأسر وتغطية بعض التكاليف الأساسية.

## ٤. التواصل الفعال

عبر بعض المستفيدين عن الحاجة إلى تحسين قنوات التواصل مع الجمعية، سواء من حيث الموقع الإلكتروني وتطبيق الجمعية أما وصيلة التواصل الرسمية عن طريق الهاتف الرسمي في سرعة وسلسلة سرعة الاستجابة في توضيح الخطوات المطلوبة بشكل سلس ودقيق،

## ٥. الاحتياج إلى التثقيف حول الإجراءات القانونية

ظهرت الحاجة لدى بعض الأسر للحصول على استشارات قانونية تتعلق بإجراءات الدفن أو استخراج التصاريح اللازمة. وقد أشارت الدراسة إلى أن هذه المشورة ستساعد المستفيدين في تجنب أي تأخير قانوني.

## ٦. خدمات ما بعد الجنازة

لاحظت الدراسة أن بعض المستفيدين يرغبون في خدمات تتعدى مرحلة الجنازة، مثل تقديم النصائح والإرشادات لمساعدة العائلات في تجاوز الأزمة العاطفية، واستشارات قانونية بشأن الأمور المتعلقة بالميراث والشؤون المالية.

### رابعاً: توصيات لتحسين تلبية احتياجات المستفيدين

بناءً على نتائج الدراسة، نقدم بعض التوصيات التي قد تساعد في رفع مستوى الخدمة وتلبية تطلعات المستفيدين:

#### ١. توفير دعم نفسي واجتماعي محترف

إنشاء فريق دعم متخصص من الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين لتقديم الاستشارات النفسية للأسر. يمكن لهذا الفريق تقديم جلسات دعم فردية أو جماعية تساهم في تخفيف العبء النفسي على الأسر المتضررة.

#### ٢. زيادة الدعم المالي

البحث عن شراكات مع الجهات المانحة والمؤسسات الخيرية لتوفير المزيد من الدعم المالي للأسر المحتاجة، وتخصيص جزء من الميزانية لدعم الحالات ذات الدخل المحدود.

#### ٣. تحسين نظام التواصل

إنشاء خط تواصل مباشر مع الأسر المستفيدة، والعمل على تعزيز التواصل الرقمي من خلال تحديث وتطوير النظام ل يتيح للمستفيدين متابعة إجراءاتهم بسهولة، بالإضافة إلى تطبيقات تفاعلية تتضمن تعليمات واضحة.



المملكة العربية السعودية  
جمعية جناز المخواة  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ١٠٨٦  
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

التاريخ :  
الرقم :  
المشروعات :

#### ٤. تقديم استشارات قانونية

التعاقد مع مستشار قانوني أو توفير فريق استشاري متخصص يمكن للأسر التواصل معه، مما يساهم في توضيح الإجراءات القانونية والضوابط المتعلقة بالجناز، بما في ذلك تصاريح الدفن وتوثيق الأمور المتعلقة بالميراث.

#### ٥. خدمات دعم ما بعد الجنازة

إطلاق برامج تثقيفية ودورات تفاعلية للأسر تساعد في التعامل مع المرحلة ما بعد الجنازة، بما في ذلك الإرشادات القانونية والمالية الضرورية، ودورات الدعم النفسي المتاحة بشكل مجاني.

#### خامساً: التحديات التي قد تواجه تلبية احتياجات المستفيدين

رغم السعي لتلبية احتياجات المستفيدين، هناك تحديات قد تعيق تحقيق هذه الأهداف، ومنها:

- نقص الموارد المالية: قد تواجه الجمعية صعوبات في توفير التمويل اللازم لدعم جميع الأنشطة المقترحة، خاصة إذا لم تتوافر مصادر كافية من التبرعات.
- تزايد أعداد المستفيدين: مع تزايد أعداد المستفيدين، قد يصبح من الصعب على الجمعية تقديم خدمات متميزة لجميع الأسر، مما يتطلب توسيع قاعدة الموارد البشرية والمالية.
- التنسيق مع الجهات القانونية: تتطلب بعض الإجراءات تعاوناً وثيقاً مع الجهات الحكومية، وقد يواجه هذا التنسيق تحديات مرتبطة بالتأخير أو تعقيدات إدارية.



المملكة العربية السعودية  
جمعية جوائز المخواة  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ١٠٨٦  
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

التاريخ :  
الرقم :  
المشروعات :

## الخاتمة

تعد دراسة احتياجات المستفيدين خطوة أساسية تتيح لجمعية جوائز المخواة تطوير خدماتها وتحقيق أعلى مستوى من الجودة والرضا لدى الأسر المستفيدة. من خلال هذه الدراسة، تتضح مجالات التحسين وتوجيه الموارد لتلبية احتياجات المستفيدين الأساسية بشكل فعال.

رئيس مجلس الإدارة

عبدالله بن سعيد بن حسين العمري

