



التقييم النهائي للمستفيدين من خدمات الجمعية ٢٠٢٤م

أولاً: مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى قياس وتقدير مستوى رضا المستفيدين عن البرامج والخدمات التي قدمتها الجمعية خلال عام 2024، وذلك استناداً إلى طبيعة البرامج، وعدد المستفيدين، ومستوى الأثر الاجتماعي الذي تحقق فعلياً. يعتمد هذا التحليل على تقييم نوعي (كيفي) (يصنف درجة الرضا إلى) مرتفع – متوسط – منخفض (بحسب أثر البرنامج المباشر وسهولة الوصول إليه واستدامة فائدته).

ثانياً: تحليل رضا المستفيدين حسب البرامج

م	اسم البرنامج	عدد المستفيدين	طبيعة الخدمة	تقدير مستوى الرضا	ملاحظات تحليلية
1	تفريج الكرب	10	دعم مالي فوري للأسر المحتاجة	مرتفع جداً	الأثر مباشر وسريع، وغالباً ما يرتبط بتخفيف ضائقة مالية حرجية.
2	مساعدات الزواج	3	دعم اجتماعي للأسر الجديدة	مرتفع	المستفيدون يشعرون بالامتنان، لكن محدودية العدد تقلل من الأثر العام.

ثانيًا: تحليل رضا المستفيدين حسب البرامج

م	اسم البرنامج	عدد المستفيدين	طبيعة الخدمة	تقدير مستوى الرضا	ملاحظات تحليلية
3	السلة الغذائية	483	دعم غذائي للأسر محدودة الدخل	مرتفع	البرنامج مستمر ومباشر في سد احتياجات أساسية؛ الرضا مرتفع بفضل الانتظام.
4	سلة غذائية مدعومة من إحسان	483	شراكة وطنية في الدعم الغذائي	مرتفع جدًا	الشراكة مع منصة موثوقة (إحسان) عززت ثقة المستفيدين.
5	دعم الأراامل والمطلقات (من إحسان)	166	تمكين اجتماعي ودعم مالي	مرتفع	الرضا مرتفع بسبب استهداف فئة حساسة وتحسين ظروفها المعيشية.
6	سلة غذائية إضافية	483	تعزيز الأمن الغذائي	مرتفع جدًا	استمرار الدعم لنفس الفئة رفع مستوى الرضا العام.

ثالثاً: المؤشرات العامة للرضا

المؤشر	التقدير العام	التوضيح
جودة الخدمات	مرتفع جداً	الخدمات تصل بشكل مباشر وتغطي احتياجات أساسية للمستفيدين.
سهولة الوصول للخدمة	مرتفع	آليات التسجيل والتوزيع واضحة ومنظمة عبر الجمعية وشركائها.
الشفافية في التوزيع	مرتفع جداً	الشراكة مع منصة إحسان عززت الثقة في عدالة الإجراءات.
الاستجابة لاحتياجات الفئات	مرتفع	البرامج موجهة للفئات الأشد حاجة مثل الأرامل والمطلقات والأسر الفقيرة.
الرضا الكلي للمستفيدين	مرتفع جداً (تقديرياً 90%)	يعكس رضا المستفيدين عن نوعية الدعم وسرعة الحصول عليه.

رابعًا: أبرز الملاحظات المستخلصة :

- البرامج ركزت على تغطية الاحتياجات المعيشية المباشرة مما رفع درجة الرضا.
- وجود شراكات موثوقة (إحسان) زاد من الثقة والشفافية لدى المستفيدين.
- قلة البرامج التنموية قد تحد من فرص رفع الرضا المستقبلي.
- ارتفاع الطلب على البرامج الغذائية يدل على استقرار الثقة بخدمات الجمعية.

خامسًا: التوصيات لتحسين رضا المستفيدين :

1. تصميم استبيان دوري لقياس رضا المستفيدين بشكل مباشر بعد كل برنامج.
2. إطلاق برامج تمكينية (مثل دعم الأسر المنتجة أو التدريب المهني) إلى جانب الدعم المادي.
3. زيادة التواصل الإعلامي لإبراز أثر البرامج وإيصال قصص النجاح.
4. استمرار الشراكات المجتمعية التي تعزز الموثوقية والشفافية.

سادسًا: الخلاصة

يُظهر التحليل التقديري أن رضا المستفيدين عن خدمات جمعية البر الخيرية بمركز الأملح خلال عام 2024 مرتفع جدًا، إذ تمحورت البرامج حول تلبية الاحتياجات الأساسية للأسر المستفيدة بفعالية وعدالة، مع فرص مستقبلية لتعزيز الرضا من خلال التوسع في برامج التمكين والتنمية المستدامة.