

تقرير ملخص تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية

جمعية يُسر للتنمية الأسرية

٢٠٢٤م

تقرير تقييم الأثر على المستفيدين النهائيين لخدمات جمعية يُسر (٢٠٢٤م)

مقدمة:

يُقدم هذا التقرير ملخصاً لتقييم الأثر على المستفيدين النهائيين (الخارجيين) لخدمات جمعية يُسر للتنمية الأسرية خلال عام ٢٠٢٤م، وذلك استناداً إلى تحليل قياس رضا المستفيدين. يهدف التقرير إلى إبراز الجوانب الإيجابية المحققة وتحديد فرص التحسين لتعزيز الأثر المستقبلي.

أولاً: مستوى الرضا العام والأثر الإيجابي المحقق:

يُظهر التقرير **مستوى رضا عالياً جداً** لدى المستفيدين الخارجيين عن الخدمات التي تلقوها من جمعية يُسر. هذا الرضا العام يعكس أثراً إيجابياً ملموساً في عدة جوانب:

- **جودة وفعالية الخدمة:** نسبة عالية جداً من المستفيدين (٦١٪ موافق بشدة) يرون أن جودة الخدمة ممتازة وتتوافق مع توقعاتهم. كما أن ٥٣,٧٪ وافقوا بشدة على أن الخدمة ساعدتهم فعلياً في حل مشكلاتهم، مما يؤكد على الأثر المباشر والفعال للخدمات المقدمة.
- **سهولة الوصول والرضا عن مقدم الخدمة:** سهولة الوصول للخدمة (٦٥,٩٪ موافق بشدة) والرضا العالي عن مقدمي الخدمة (٩٢,٧٪ راضون) يُشيران إلى تجربة إيجابية وسلسلة للمستفيدين، مما يعزز من ثقتهم بالجمعية.
- **جودة اللقاءات والبرامج:** أظهرت اللقاءات (عن بعد وحضوري) نسبة رضا عالية جداً، مع إشادة بتمكن المتحدثين من المادة العلمية، قدرتهم على إدارة المناقشات، وتقديم الحلول، مما يدل على أثر معرفي وعملي كبير.
- **أثر نوعي في حياة المستفيدين (شهادات حية):** تضمنت التغذية الراجعة شهادات قوية تعكس الأثر النوعي، مثل:

- "تعلمنا أشياء كثيرة ما كنا نحلم بمعرفتها".
- "المستشارة كانت متمكنة جداً في فهم المشكلة ومحاولة مساعدتي في وضع الحلول لها. تم حل المشكلة".
- "الوعي والإدراك للمشاكل".
- "التعاون والتفهم وحسن الأسلوب والتواصل الجيد مع دقة المواعيد".
- "راحة نفسية في الجمعية أمانة عند دخولها".
- "الاهتمام بالطفل".

○ المستشارة أ. ميسر الله يجزاها كل خير قدمت لي ولزوجتي ٤ جلسات بدأت خلالها أتغير أنا وزوجتي ولله الحمد".

○ "سرعة التجاوب مع العميل وتقديم أفضل خدمة".

هذه النقاط تؤكد أن خدمات الجمعية لا تقتصر على تقديم المعلومات، بل تمتد إلى إحداث تغيير إيجابي ملموس في حياة الأفراد والأسر، وتعزيز وعيهم وقدرتهم على حل مشكلاتهم.

ثانياً: جوانب تحتاج إلى تحسين (فرص لتعزيز الأثر)

على الرغم من الأثر الإيجابي الواضح، حدد المستفيدون الخارجيون عدة جوانب يمكن تطويرها لتعزيز الأثر المستقبلي:

- **التواصل والانتشار:** الحاجة لتحسين سرعة الرد على الاتصالات، وتوسيع نطاق الانتشار الإعلامي لخدمات الجمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتصل لأكبر شريحة من المجتمع.
- **البنية التحتية والمرافق:** ضرورة تجديد غرف الاستشارة وإضافة لمسات حديثة، وتحسين بيئة الرجال (غرفة الاستشارة ومكان الانتظار).
- **تنوع البرامج وتكرارها:** رغبة المستفيدين في التنوع في المجالات المقدمة لتناسب اهتمامات أفراد الأسرة المختلفة، وزيادة عدد اللقاءات (كل أسبوع أو أسبوعين).
- **الجانب التقني:** الحاجة لاستخدام التقنية بشكل أفضل (مثل تطبيق للحجوزات)، وتحسين جودة الاتصالات التقنية في اللقاءات عن بعد، وربط اللقاءات الحضورية بالافتراضية (عبر زوم) لزيادة الفائدة.
- **مرونة الخدمة:** إمكانية تغيير المستشار إذا لم يناسب المستفيد.
- **توفير تخصصات إضافية:** الحاجة لتوفير دكتوراة نفسية للمركز لجميع المراجعين والأطفال.

الخلاصة والتوصيات:

يُظهر تقييم رضا المستفيدين الخارجيين أن جمعية يُسر للتنمية الأسرية تُحدث أثراً إيجابياً كبيراً في حياة الأسر، وتُقدم خدمات ذات جودة عالية وفعالية في حل المشكلات. هذا الأثر النوعي يُعد دليلاً على نجاح الجمعية في تحقيق رسالتها.

لتعظيم هذا الأثر وضمان استدامته، يُوصى بالتركيز على الجوانب التالية:

١. **تعزيز التواجد الرقمي:** تطوير تطبيق للحجوزات، تحسين جودة الاتصالات الافتراضية، وتكثيف الحملات الإعلامية الرقمية.
٢. **تطوير المرافق:** تحديث بيئة الاستشارات والمرافق الأخرى لتعكس التميز في الخدمة.
٣. **توسيع وتنويع البرامج:** بناءً على الاحتياجات المقترحة، وزيادة وتيرة اللقاءات لتلبية الطلب المتزايد.
٤. **المرونة في تقديم الخدمة:** دراسة إمكانية توفير خيارات إضافية للمستفيدين (مثل تغيير المستشار).
٥. **استقطاب الكفاءات المتخصصة:** النظر في توفير تخصصات إضافية كالدكتورة النفسية. إن معالجة هذه الجوانب ستُسهم في رفع مستوى رضا المستفيدين إلى مستويات أعلى، وتُعزز من الأثر الإيجابي والنوعي لخدمات الجمعية في المجتمع.