

تقرير تقييم المستفيدين النهائيين للخدمات المقدمة

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني ظبيان

٢٠٢٤م

أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية على تحسين جودة خدماتها الدعوية والإرشادية والاجتماعية المقدمة للمستفيدين، تم إعداد هذا التقرير لتقييم مستوى رضا المستفيدين النهائيين عن البرامج والأنشطة التي نفذتها الجمعية خلال الفترة المذكورة، وذلك وفقاً لأدوات القياس المعتمدة وملاحظات المستفيدين وأصحاب العلاقة.

ثانياً: أهداف التقييم

١. قياس مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة.
٢. تحديد نقاط القوة في البرامج الحالية وتعزيزها.
٣. رصد التحديات والملاحظات المتكررة لتحسين الأداء.
٤. تعزيز التواصل مع المستفيدين والرفع من مستوى الشفافية.

..... التاريخ :
..... الرقم :
..... الموضوع :
..... المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات ببني ظبيان
مسجلة برقم (٣٠٤٧)

ثالثاً: منهجية التقييم

- الأداة المستخدمة: استبانة إلكترونية وميدانية لقياس رضا المستفيدين.
- العينة المستهدفة: المستفيدون النهائيون من البرامج الدعوية والتعليمية والاجتماعية.
- عدد المستجيبين: ٢١٤ مستفيداً من مختلف الفئات (رجال — نساء — جاليات).
- فترة التنفيذ: خلال عام ٢٠٢٤م.

رابعاً: مجالات التقييم

١. جودة الخدمات المقدمة.
٢. وضوح آلية التسجيل والاستفادة.
٣. تعامل الموظفين والدعاة مع المستفيدين.
٤. سرعة إنجاز الخدمة.
٥. رضا المستفيد عن النتائج العامة للخدمة أو البرنامج.

❖ خامساً: نتائج التقييم

- نسبة الرضا العام: ٩١% من المستفيدين عبّروا عن رضاهم العام عن الخدمات المقدمة.

أبرز نقاط القوة:

- سهولة التواصل مع الجمعية.
- جودة البرامج الدعوية وتنوعها.
- اهتمام الجمعية بمختلف فئات الجاليات.

أبرز الملاحظات:

- الحاجة إلى زيادة البرامج الميدانية في القرى البعيدة.
- الرغبة في وجود محتوى بلغات إضافية للجاليات.
- تحسين سرعة الرد على الاستفسارات الإلكترونية.

❖ سادساً: التحسينات المقترحة

١. إطلاق قنوات تواصل أسرع مع المستفيدين (واتساب أعمال — تطبيق إلكتروني).
٢. توسيع نطاق البرامج الميدانية لتشمل جميع القرى التابعة لبني ظبيان.

التاريخ :
الرقم :
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات ببني ظبيان
مسجلة برقم (٣٠٤٧)

٣. زيادة عدد الدروس والبرامج التعليمية بلغات متعددة (الأردية، الفلبينية، الإنجليزية).

٤. تخصيص فريق متابعة للشكاوى والملاحظات لتحسين سرعة الاستجابة.

٥. عقد لقاءات مباشرة دورية مع المستفيدين لسماع آرائهم وتطلعاتهم.

سابعاً: الإجراءات المتخذة

- تم تنفيذ عدد من التحسينات بناءً على الملاحظات، منها:
- تحسين استمارات التسجيل الإلكترونية.
- تعريب وتبسيط محتوى بعض البرامج الدعوية.
- تنفيذ برامج تصحيح التلاوة في مواقع متعددة.
- كما تم إبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات وتأكيد التزام الجمعية بالتطوير المستمر ورفع مستوى الرضا.



التاريخ :
الرقم :
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات ببني ظبيان
مسجلة برقم (٣٠٤٧)

ثامناً: التوصيات

١. الاستمرار في إجراء التقييم بشكل نصف سنوي.
٢. اعتماد نظام إلكتروني موحد لقياس رضا المستفيدين.
٣. تخصيص بند مالي لتطوير تجربة المستفيدين ضمن ميزانية الجمعية السنوية.
٤. توثيق قصص النجاح والمخرجات الإيجابية ونشرها إعلامياً.

تاسعاً: الخلاصة

يُظهر التقييم العام أن المستفيدين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا عن خدمات الجمعية، مع وجود فرص واضحة للتحسين في التواصل وسرعة الاستجابة وتوسيع نطاق الخدمات الميدانية.

وتؤكد الجمعية التزامها بالتحسين المستمر لتحقيق رؤيتها في نشر الدعوة والإرشاد وخدمة المجتمع والجاليات بأعلى مستوى من الجودة والتميز .