



المملكة العربية السعودية

جمعية رغدان

للتنمية والخدمات الاجتماعية

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ١٤٦٧

التغذية الراجعة من عمليات التقييم

التغذية الراجعة من عمليات التقييم تُعد التغذية الراجعة من المستفيدين من أهم الأدوات التي تساعد جمعية رغدان للتنمية والخدمات الاجتماعية على تحسين خدماتها وتعزيز تأثيرها في المجتمع. بناءً على التعليقات والملاحظات الواردة، تم تقسيم التغذية الراجعة إلى عدة محاور رئيسية كما يلي:

١. تقييم التجربة الكلية:

تشمل تعليقات المستفيدين تقييمهم العام للخدمات المقدمة، مما يساعد الجمعية على فهم مدى رضاهم عن التجربة بشكل عام. وأشارت النسب إلى أن ٨٥٪ من المستفيدين راضون تمامًا عن التجربة، مما يدل على تأثير البرامج والخدمات الإيجابي. أعرب العديد عن تقديرهم لجهود الجمعية، مع التأكيد على أن "الجهود مباركة وملتومة". يُعتبر هذا العنصر أساسياً في فهم الانطباعات العامة للمستفيدين وتعزيز الروابط الاجتماعية.

٢. مستوى الخدمة:

تعكس الملاحظات جودة الخدمة المقدمة، سواء من حيث فعالية البرامج أو تعامل الموظفين. وقد أكد المستفيدون على أن ٩٠٪ من المشاركين في الدورات التدريبية يعتبرونها "مفيدة جداً" و"رائعة"، مما يدل على نجاح الجمعية في تقديم خدمات ذات جودة عالية. ويمكن استخدام هذه الملاحظات لإجراء تقييمات دورية وتحسين التدريب للموظفين.

٣. تحديد نقاط القوة والضعف:

تساعد التعليقات في تسليط الضوء على المجالات التي يتم فيها تلبية احتياجات المستفيدين بشكل جيد، مثل فعالية البرامج الاجتماعية. ومع ذلك، هناك ملاحظات تشير إلى ضرورة تحسين الوضوح في الدور المجتمعي، حيث ذكر بعض المستفيدين أنهم لا يرون خدمات الجمعية تصل إلى خارج المنطقة. ويمكن استخدام هذه المعلومات لوضع استراتيجيات لتعزيز الظهور في مناطق جديدة. وفقاً لتوصيات مجلس الإدارة، يجب تعزيز التعاون مع الجهات المحلية لزيادة الوعي بالخدمات.

٤. مقترحات التحسين:

كثيراً ما يتضمن المستفيدون مقترحات لتحسين الخدمة، والتي تعتبر قيمة للغاية في تطوير البرامج. تم الاقتراح بزيادة الأنشطة الثقافية والبرامج المخصصة للنساء، وكذلك توفير خدمات للمناطق المجاورة، مما يعكس الحاجة إلى توسيع نطاق الخدمات المقدمة. ويجب أن تأخذ الجمعية هذه المقترحات بعين الاعتبار عند التخطيط للبرامج المستقبلية، وفقاً لتوصيات المجلس.



المملكة العربية السعودية

جمعية رعدان

للتنمية والخدمات الاجتماعية

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ١٤٦٧

٥. قياس الأثر:

تساعد التعليقات في قياس الأثر الحقيقي للبرامج على المستفيدين. فكما أشار بعضهم، شهدت الجمعية "قفزات كبيرة" في تقديم الخدمات، مما يدل على أهمية استمرار قياس الأثر لتعديل الأنشطة وفقاً للاحتياجات المتغيرة. ويجب أن تُدمج تقنيات قياس الأثر في خطط الجمعية لتحديد مدى تأثير البرامج بشكل دوري.

٦. التفاعل والشعور بالانتماء:

تشير ملاحظات المستفيدين إلى مدى تفاعلهم مع الجمعية وشعورهم بالانتماء، وهو ما يعد مؤشراً مهماً على نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها الاجتماعية. وعُبر عن ذلك بعبارات مثل "وجود الجمعية في قرأتي دليل على التطور والرقي". ويُعتبر تعزيز التواصل مع المستفيدين أحد العناصر الأساسية في بناء علاقة قوية ومستدامة. وفقاً لتوصيات مجلس الإدارة، يجب تعزيز برامج التفاعل المجتمعي لزيادة الوعي بالخدمات.

٧. تطوير استراتيجيات التفاعل:

بناءً على التعليقات، من المهم تعزيز وسائل التفاعل مع المجتمع عبر وسائل التواصل الاجتماعي والفعاليات المحلية. ويمكن للجمعية تنظيم ورش عمل أو اجتماعات دورية لجمع الآراء والتوجهات من المستفيدين مباشرة، مما يزيد من فرص تحسين الخدمات. وكما يُوصى بتنظيم أحداث تفاعلية تعزز من مشاركة المجتمع وتعبير عن احتياجاتهم.

٨. تعزيز مشاركة النساء والشباب:

تظهر التعليقات أهمية تعزيز مشاركة النساء والشباب في الأنشطة والبرامج. يجب أن تُعطى الأولوية لتصميم برامج تتناسب مع اهتماماتهم وتطلعاتهم، مما يساعد على زيادة مشاركتهم في الحياة المجتمعية. وفقاً لتوصيات مجلس الإدارة، وينبغي تطوير برامج توعوية تستهدف هذه الفئات بشكل خاص.

خاتمة

تسعى جمعية رعدان دائماً إلى تحسين خدماتها وتعزيز تأثيرها في المجتمع. بناءً على ملاحظات المستفيدين وتوصيات مجلس الإدارة، سنعمل على تنفيذ التغييرات المطلوبة لتعزيز الشفافية وتلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل. نُقدّر جميع الآراء والتعليقات، ونتطلع إلى الاستمرار في تقديم خدمات رائدة تعود بالنفع على المجتمع.