

التغذية الراجعة من عمليات التقييم ٢٠٢٤م

مقدمة

في إطار التزام جمعية التنمية الأهلية برغدان بتطبيق معايير الحوكمة وتعزيز جودة خدماتها، تم تنفيذ استبيانات شاملة لقياس رضا المستفيدين عن البرامج والخدمات المقدمة بهدف تحديد مستوى الأداء مقارنة بالمستهدفات، ورصد فرص التطوير، ووضع خطط تحسين واضحة.

منهجية التقييم

تم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني مع عينة ممثلة من المستفيدين، شملت 120 مشاركاً من مختلف الفئات المستهدفة، لضمان شمولية النتائج ودقتها.

أولاً: مؤشرات الأداء مقابل المستهدفات

المؤشر	النتيجة المحققة	المستهدف السنوي	الفجوة
نسبة الرضا الكلي	72%	80%	-8%
كفاءة الخدمات	78%	85%	-7%
الاستجابة للمقترحات	87%	90%	-3%

ثانياً: نقاط القوة

- جودة وفعالية البرامج الاجتماعية في تلبية احتياجات المجتمع.
- احترافية الكادر الإداري والميداني.
- التفاعل الإيجابي وارتفاع مستوى الانتماء للجمعية.
- الالتزام الواضح بالشفافية في العمليات والخدمات.

ثالثاً: فرص التحسين

- زيادة الأنشطة الثقافية والبرامج الموجهة للنساء والشباب.
- توسيع نطاق الخدمات لتغطية المناطق المجاورة.
- تحسين القنوات الرقمية للتواصل مع المستفيدين.
- تطوير آليات رصد الاحتياجات بشكل دوري.

رابعاً: خطة معالجة الملاحظات

الجهة المسؤولة	الإجراء المقترح	مجال التحسين
فريق البرامج	إعداد خطة برامج نصف سنوية تشمل ورش ومعارض	الأنشطة الثقافية
الإدارة التنفيذية	دراسة احتياجات المناطق المجاورة وإطلاق مبادرات تجريبية	نطاق الخدمات
فريق الإعلام	إطلاق منصة تواصل تفاعلية عبر الموقع والتطبيق	القنوات الرقمية
مجلس الإدارة	تنفيذ استبيان دوري كل ٦ أشهر	رصد الاحتياجات

خامساً: قياس الأثر بعد التحسين

- سيتم إعادة تنفيذ استبيانات الرضا في يناير ٢٠٢٦ لقياس أثر التحسينات على مؤشرات الأداء.
- سترفع النتائج لمجلس الإدارة وتُنشر ضمن التقرير السنوي تعزيزاً لمبدأ الشفافية.

خاتمة

تعكس نتائج التقييم مستوى جيد من الثقة والرضا عن خدمات الجمعية، مع وجود فجوات قابلة للمعالجة. وبتطبيق خطة التحسين المحددة ومتابعة الأثر، تسعى الجمعية إلى الوصول إلى نسب رضا تتجاوز المستهدفات بحلول العام القادم، بما يضمن استدامة أثرها وتعزيز ثقة المستفيدين والشركاء.

رئيس مجلس إدارة
جمعية التنمية الأهلية برغدان

أحمد بن عبدالله الفقعسي

