



الرقم :
التاريخ :
المشغوعات :

تقرير التغذية الراجعة

لقياس رضا المستفيدين من الخدمات التعليمية

أولاً: مقدمة

حرصاً من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بدر على قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج التعليمية المقدمة لهم، والتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة وفرص التحسين والتطوير، قامت الجمعية بتنفيذ استبيان لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية.

ويأتي هذا التقييم ضمن جهود الجمعية في تعزيز جودة الخدمات، والاستماع إلى آراء المستفيدين، والاستفادة من ملاحظاتهم ومقترحاتهم في تطوير البرامج والخدمات المقدمة.

ثانياً: هدف التقييم

يهدف التقييم إلى:

- قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية المقدمة.
- التعرف على مستوى جودة العملية التعليمية.
- قياس رضا المستفيدين عن المعلمين والبيئة التعليمية.
- تقييم مستوى التواصل والخدمات المقدمة للمستفيدين.
- تحديد جوانب القوة التي ينبغي المحافظة عليها وتعزيزها.
- تحديد فرص التحسين والتطوير بناءً على آراء المستفيدين.

ثالثاً: أداة القياس

تم استخدام استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين، وتضمن مجموعة من المحاور المتعلقة بالخدمات التعليمية وتجربة المستفيد، إضافة إلى أسئلة مفتوحة لاستقبال الملاحظات والمقترحات.

وقد تم اعتماد مقياس تدريجي لقياس مستوى الرضا، إضافة إلى أسئلة خاصة بالملاحظات والمقترحات التطويرية.

رابعاً: نتيجة التقييم

أظهرت نتائج الاستبيان أن نسبة الرضا العامة عن الخدمات التعليمية بلغت ٩٣٪.

وتشير النتيجة إلى وجود مستوى مرتفع من الرضا لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة، مع وجود عدد من الجوانب التي يمكن الاستفادة منها في تطوير وتحسين مستوى الخدمة.

نسبة الرضا العامة: ٩٣٪

مستوى الرضا: مرتفع



كما تؤكد النتيجة أهمية عدم الاكتفاء بقياس الرضا، وإنما الاستفادة من النتائج والملاحظات في اتخاذ إجراءات تطويرية قابلة للمتابعة والقياس.

بناءً على نتائج التقييم، تركز الجمعية على المحافظة على الجوانب الإيجابية في الخدمات التعليمية، ومن أبرزها:

١. جودة تقديم الخدمة التعليمية وتحقيق الغرض من البرامج.
٢. الاهتمام بمتابعة مستوى الطلاب وتطوير مهاراتهم في الحفظ والتلاوة.
٣. التعامل المناسب مع المستفيدين وتهيئة بيئة تعليمية محفزة.
٤. استمرار التواصل مع المستفيدين وأولياء الأمور.
٥. تنوع الخدمات والبرامج القرآنية المقدمة بما يلبي احتياجات المستفيدين.

على الرغم من ارتفاع مستوى الرضا، ترى الجمعية أهمية الاستمرار في تطوير خدماتها، ومن أبرز مجالات التحسين:

١. تطوير وسائل التواصل مع المستفيدين وأولياء الأمور.
٢. تعزيز متابعة ملاحظات المستفيدين والاستجابة لها بصورة أكثر فاعلية.
٣. تطوير البيئة التعليمية وتحسين تجربة الطالب.
٤. الاستفادة من التقنية في متابعة مستوى الطلاب والتواصل مع أولياء الأمور.
٥. الاستمرار في تدريب وتأهيل المعلمين والمعلمات ورفع جودة الممارسات التعليمية.

بناءً على نتيجة التقييم، تعتمد الجمعية الإجراءات الآتية:

- الاستمرار في قياس رضا المستفيدين بصورة دورية.
- تحليل نتائج الرضا ومقارنتها بنتائج الفترات السابقة.
- توثيق الملاحظات والمقترحات الواردة من المستفيدين.
- تحويل الملاحظات ذات الأولوية إلى إجراءات تحسين محددة.
- متابعة تنفيذ إجراءات التحسين من قبل الإدارات والوحدات المختصة.
- إعادة قياس رضا المستفيدين للتحقق من أثر الإجراءات التطويرية.
- الاستفادة من نتائج قياس الرضا في تطوير البرامج والخدمات التعليمية.



الرقم :
التاريخ :
المشغوعات :

تاسعاً: التغذية الراجعة للمستفيدين

حرصت الجمعية على أن تكون عملية قياس الرضا جزءاً من دورة مستمرة للتحسين، وذلك من خلال:
قياس رضا المستفيدين ← تحليل النتائج ← تحديد فرص التحسين ← تنفيذ الإجراءات ← متابعة الأثر ← إعادة القياس
وبذلك لا تقتصر نتائج الاستبيان على جمع الآراء، وإنما تستخدم كمدخل لتحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة المستفيد.

عاشراً: التوصيات

يوصي التقرير بما يلي:

- المحافظة على مستوى الرضا المحقق وتعزيز الممارسات التي أسهمت في الوصول إلى نسبة ٩٣٪.
- الاستمرار في تنفيذ قياسات دورية لرضا المستفيدين.
- متابعة الملاحظات والمقترحات الواردة وتحليلها بحسب الأولوية.
- إعداد خطة تحسين مرتبطة بنتائج قياس الرضا.
- مقارنة نتائج قياس الرضا بشكل دوري لرصد التحسن أو التراجع.
- رفع نتائج قياس رضا المستفيدين للجهة الإدارية المختصة والاستفادة منها في اتخاذ القرارات التطويرية.

الحادي عشر: الخلاصة

أظهرت نتائج قياس رضا المستفيدين تحقيق الجمعية نسبة رضا عامة بلغت ٩٣٪، وهي نتيجة تعكس مستوى مرتفعاً من الرضا عن الخدمات التعليمية المقدمة.
وتؤكد الجمعية التزامها بالاستماع إلى المستفيدين والاستفادة من آرائهم وملاحظاتهم في تطوير خدماتها، مع استمرار المتابعة والقياس والتحسين بما يسهم في رفع جودة الخدمات التعليمية وتحقيق أثر أفضل للمستفيدين.

الإعتماد

تم اعتماد هذا التقييم من قبل مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع السادس لعام ٢٠٢٥ م.

رئيس مجلس الإدارة:

الاسم : ناصر بن عبدالرحمن الصبحي



التوقيع :

التاريخ : ٢٠٢٥/١٢/٣١ م