



جمعية الحديبية

للخدمات الإنسانية بمكة
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

2298

تقرير التفاعل الفعّال مع المستفيدين والرد على الاستفسارات لعام 2024م



www.alhudaybiah.org.sa



alhudaybiah2030@gmail.com



+ 9 6 6 5 9 2 7 4 7 5 5 7



AlhdybytB



alhdybytb



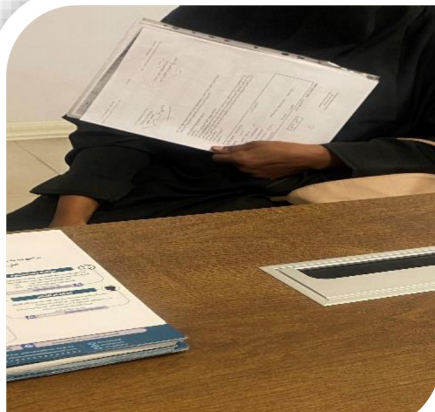
alhdybytb

مقدمة

يتضمن هذا التقرير الكتابة حول التفاعل الفعّال مع مستخدمي جمعية الحديبية للخدمات الإنسانية بمكة المكرمة، وذلك من خلال توضيح اهم الطرق التي يتم من خلالها التواصل مع المستفيدين بغرض تقديم الخدمة لهم ومساعدتهم على أكمل وجه، حيث يمكن أن يؤدي التواصل الفعال مع مستخدمي الجمعية إلى نتائج أفضل ونتاجية أعلى، وزيادة رضا المستفيدين، وتحسين تقديم الرعاية الاجتماعية لهم بشكل عام. وفيما يلي سوف يتم التطرق الى أبرز الوسائل التي يتم استخدامها واتباعها من أجل التواصل وتقديم الخدمة في الجمعية..

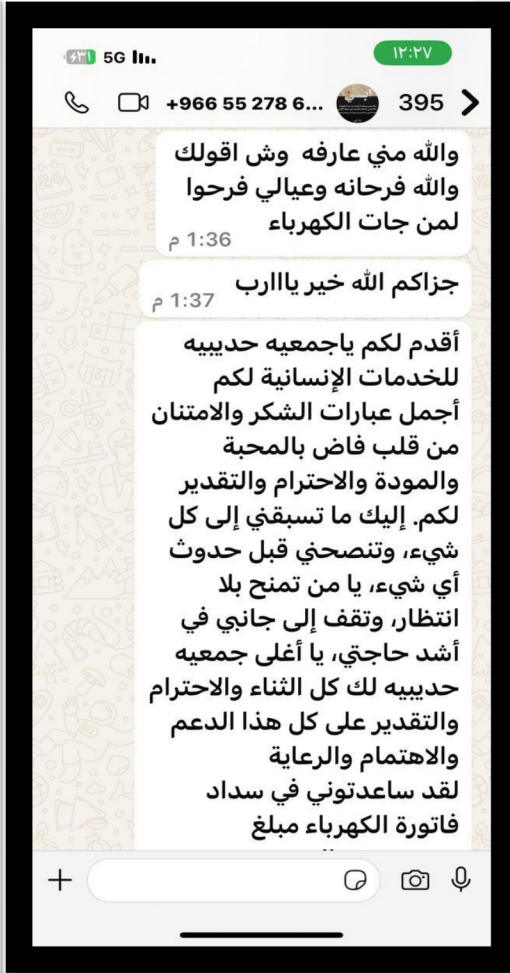
1 - الاتصال والتواصل المباشر-وجهًا لوجه-

حيث يُعد هذا النوع من التواصل مهارة ذو أهمية بالغة تتضمن فهم وتطبيق مبادئ الاتصال المختلفة لإقامة علاقة مهنية مع مستفيدي الجمعية وبناء الثقة وتقديم الدعم لهم والتي تكون (أما بزيارة المستفيدين للجمعية ومقابلة الباحث الاجتماعي أو زيارة الباحث الاجتماعي للمستفيدين في مكان إقامتهم)، ومن خلال إتقان هذه المهارة تكمن القدرة على إحداث تأثير إيجابي على حياتهم والمساهمة في الرفاهية العامة للمجتمع.



2 - الاتصال والتواصل غير المباشر-الاتصال الهاتفي أو الرسائل-

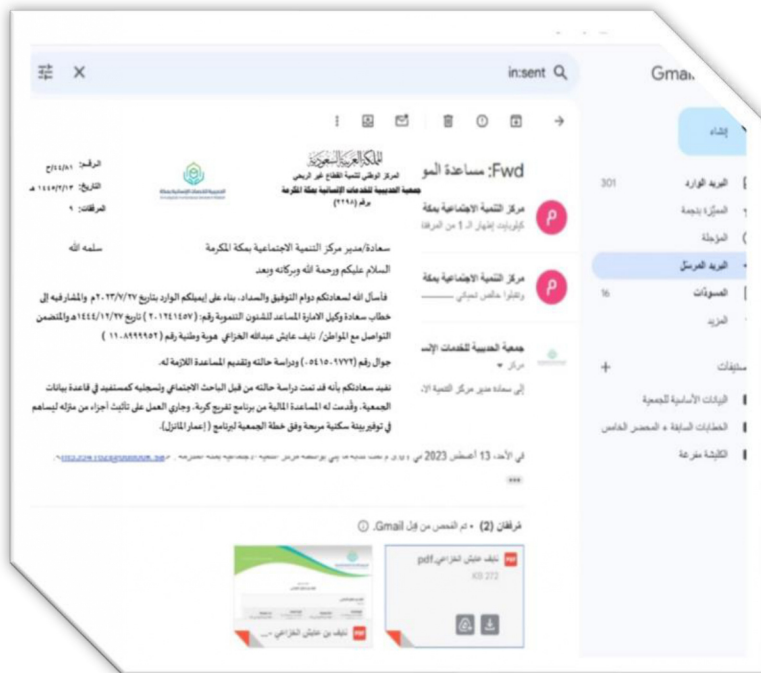
يُتيح هذا النوع من الاتصال الفرصة لسهولة التواصل بين منسوبي الجمعية ومستفيديها وسرعة تقديم الخدمات والإجابة على الاستفسارات، وذلك للحالات الطارئة أو المستفيدين ممن يصعب عليهم الحضور للجمعية (كالمقعدين وكبار السن والمرضى، بالإضافة إلى الذين لا يملكون وسيلة مواصلات) حيث يتم هذا التواصل أما من خلال (الاتصال الهاتفي على رقم المستفيد أو التواصل بشكل رسائل في تطبيق الواتساب)





3 - المراسلة والتواصل من خلال البريد الإلكتروني

يُعنى بهذا النوع من الاتصال عن طريق بريد الإيميل الرسمي الخاص بالجمعية بالتواصل فيما يتعلق بشؤون المستفيدين وذوئهم واستقبال الحالات من الجهات المعنية.



الخاتمة

يُبين التقرير تواصل منسوبي الجمعية لا سيما من الباحثين الاجتماعيين بشكل متعاطف وفعال مع مستفيدي الجمعية مع ذكر الأساليب والوسائل التي تستخدم في التواصل مع مستفيدين جمعية الحديبية للخدمات الإنسانية بمكة المكرمة بشكل يومي وذلك حتى يتسنى لهم فهم احتياجاتهم وتقديم الدعم المناسب وفق قدرات الجمعية للمساهمة في توفير احتياجاتهم والإجابة على استفساراتهم.