

آلية قياس الرضا العام عن خدمات الجمعية

رقم الاصدار:	2,2	
إعداد	التاريخ	التوقيع
إدارة الإعلام والعلاقات العامة	1444 / 6 / 23 هـ 2023 / 1/16 م	
إعتماد	التاريخ	التوقيع
رئيس جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه عيزة بن علي العوفي	1444 / 7 / 24 هـ 2023 / 2/15 م	



بسم الله الرحمن الرحيم



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	م
4	المقدمة	1
5	التعريفات	2
5	المجال	3
6	الأدوار والمسؤوليات	4
7	خطوات قياس الرضا العام عن الجمعية	5
7	التقييم والمراجعة	6
8	النماذج	7



1. مقدمة:

تقدم جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه العديد من البرامج والخدمات للمعنيين بالجمعية بمختلف فئاتهم، وتحرص على تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم؛ لذلك تحرص الجمعية على استطلاع رأي متلقي الخدمات بشكل دوري عن الرضا العام عن الجمعية، لتعمل على تعزيز النقاط الإيجابية، والاستفادة من فرص التحسين في التطوير. وقد وضعت الجمعية هدفا استراتيجيا للإعلام بثلاثة مؤشرات أداء للتأكيد على أهمية ذلك، وسنتناول هنا (آلية قياس الرضا العام عن خدمات الجمعية).

إدارة العلاقات العامة والتسويق			اسم الإدارة
تحسين السمعة والصورة الذهنية للجمعية	الهدف	4ع	رمز الهدف
نسبة الرضا العام عن خدمات الجمعية	المؤشر	4-4ع	رمز المؤشر

2. التعريفات:

العبرة	المقصود بها
الجمعية	جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.
خدمات الجمعية	تعليم القرآن الكريم تلاوة وتجويداً
أدوات القياس	الوسيلة المستخدمة لقياس الرضا العام عن خدمات الجمعية .
قياس الرضا	معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، ومعرفة مدى رضاهم عن الجمعية.
الشركاء	من تم توقيع معهم عقد شراكة حسب آلية الشراكة المعتمدة .
الجمهور	المتابعون في حسابات الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الرسمي وزوار المقر الرئيسي.
المستفيدون	دارسون وأولياء أمور الطلاب.
المجتمع المحلي	أهالي المنطقة.

3. المجال:

تطبق هذه الآلية لقياس رضا جميع المعنيين (ما عدا الموارد البشرية) عن الخدمات والبرامج التي تقدمها جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.



4. الأدوار والمسؤوليات:

المسؤولية							الإدارة
الاعتماد	تفعيل النتائج	تحليل النتائج	عمليات القياس		أدوات القياس		
			مساندة	الرئيسي	مساندة	الرئيسي	
*	*						إدارة الجمعية
		*		*		*	الإعلام والعلاقات العامة
	*	*	*		*		الشؤون التعليمية
	*		*		*		الشؤون المالية
	*	*	*		*		الشؤون الإدارية
	*		*		*		الإدارة النسائية

5. خطوات قياس الرضا العام:

1. تحديد الفئات المستهدفة من القياس وهم: المستفيدون، المجتمع المحلي، الداعمون، مؤسسات المنح الخيري، جمهور الجمعية، شركاء الجمعية، موردون، موظفون.
2. تحديد العناصر الخاصة بقياس الرضا وادراجها ضمن نماذج القياس الأخرى
3. تحديد أداة القياس المناسبة لكل فئة كالتالي:
 - المستفيدون والمجتمع المحلي والجمهور والشركاء والموردون يتم قياس رضاهم بالاستبانات والمقابلات.
 - الداعمون ومؤسسات المنح الخيري يتم قياس رضاهم بالاستبانات والمقابلات والزيارات والاتصالات.
4. إعداد أدوات القياس لكل فئة من الفئات المستهدفة وتكون:
 - نماذج (google).
 - نماذج ورقية.
5. اعتماد أدوات القياس لجميع الفئات من المدير العام.
6. تكون فترات القياس كالتالي:
 - ❖ يتم قياس رضا المستفيدين والمجتمع المحلي نهاية كل فصل دراسي.
 - ❖ يتم قياس رضا الداعمين ومؤسسات المنح الخيري نهاية كل عام ميلادي.
7. التنسيق مع الإدارة المساندة في تحديد الفئة المستهدفة من القياس، وتوفير أدوات القياس، وتحديد مواعيد القياس، ويتم القياس حسب الطريقة المتفق عليها كالتالي:
 - ❖ إذا كانت أداة القياس استبيان يتم إرساله برسالة نصية على الفئة المستهدفة، أو عبر الواتساب، أو أي قناة اتصال أخرى، ويتم متابعة ذلك من الإدارة المساندة، وعند الانتهاء يتم إرسالها لإدارة الإعلام والعلاقات العامة.
 - ❖ إذا كانت أداة القياس المقابلات أو الزيارات أو الاتصال يتم تزويد الإدارة المساندة بنموذج محدد من البيانات المطلوب جمعها نهاية اللقاء أو الاتصال، وعند الانتهاء يتم إرسالها لإدارة العلاقات العامة والتسويق.
8. تحليل نتائج القياس في نموذج باستخدام نظام spss.
9. كتابة التوصيات.
10. رفع نتائج القياس والتوصيات لإدارة الجمعية نهاية كل قياس وفق ما ورد في رقم 5 أعلاه.
11. متابعة تحسين خدمات الجمعية.

6. التقييم والمراجعة:

يتم مراجعة هذه الآلية بداية كل عام ميلادي.

7. النماذج:

بطاقة قياس رضا					تاريخ القياس
الفئة العمرية					12-8 18-13 24-19 25 فأكثر
المدينة					ذكر أنثى
علاقتك مع الجمعية:					الجوال أو البريد الإلكتروني
عضو جمعية عمومية • ولي أمر • طلبة • أفراد داعمون • جهات مانحة • جهات داعمة • شركاء • جمهور • موظفين • موردون					
م	البند	راض	راض	محايد	غير راض
		مطلقا	مطلقا	مطلقا	مطلقا
المحور الأول : الرضا عن أداء الجمعية					
1.	أنظمة العمل في الجمعية واضحة وشفافة				
2.	تقدم الجمعية خدمات يحتاجها المجتمع فعليا				
3.	الجمعية تخدم أهدافي ومتطلباتي				
4.	يشكل وجود الجمعية في منطقتي أهمية للمجتمع				
5.	أجد سهولة في التواصل مع الجمعية				
6.	سبق أن شاركت في احد برامج الجمعية				
7.	تمتاز الجمعية بتخريج حفظة متقنين				
8.	أجد سهولة في الوصول إلى برامج الجمعية				
المحور الثاني: قياس الرضا عن كوادر الجمعية					
9.	يمتاز منسوبو الجمعية بحسن التعامل				
10.	تمتاز الجمعية بكفاءة موظفيها				
11.	يمتاز معلمو الجمعية بالكفاءة				
المحور الثالث: الرضا عن التواصل					
12.	تستخدم الجمعية وسائل التقنية الحديثة في برامجها				
13.	تصلني رسائل واعلانات الجمعية بشكل دائم				
ما هي مقترحاتكم لتطوير العمل بالجمعية ؟					
إذا رغبت في الحصول على برامج الجمعية والتواصل معها نأمل تعبئة البيانات التالية: الجوال . البريد الإلكتروني					
ملاحظات أخرى ارجب بذكرها					

توثيق تحديث الآلية	
لا يوجد تحديث	يوجد تحديث
	✓

م	تعيين التحديث (ذكر البند والفقرة المحدثة)	أهمية التحديث (لماذا تم التحديث)	النتائج من التحديث (المرجو مستقبلا)
1	المقدمة		
2	التعريفات		
3	المجال		
4	الأدوار والمسؤوليات		
5	الخطوات		
6	التقييم والمراجعة		
7	النماذج		

