

آلية قياس رضا الدارسين والدارسات

رقم الاصدار:	1,3	
إعداد	التاريخ	التوقيع
إدارة الشؤون التعليمية (بنين- بنات)	13 / 06 / 1444هـ 16 / 01 / 2023 م	
إعتماد	التاريخ	التوقيع
رئيس جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه عيزة بن علي العوفي	14 / 07 / 1444هـ 15 / 02 / 2023 م	



بسم الله الرحمن الرحيم

فهرس المحتويات

المفحة	الموضوع	م
4	المقدمة	1
5	التعريفات	2
5	المجال	3
6	الأدوار والمسؤوليات	4
7	خطوات قياس رضا الدارسين والدارسات	5
7	التقييم والمراجعة	6
21-8	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. ومن ضمن الفئات التي تحرص الجمعية على قياس رضاها هي: فئة الدارسين والدارسات. وقد وضعت الجمعية هدفا استراتيجيا لزيادة عدد الدارسين /ت بالجمعية بمؤشري أداء للتأكيد على أهمية ذلك، وسنتناول هنا (آلية قياس رضا الدارسين والدارسين وهي من ضمن فئات دراسة الرضا العام عن خدمات الجمعية).

إدارة الشؤون التعليمية (بنين – بنات)			اسم الإدارة
زيادة عدد الدارسين/ات في الجمعية	الهدف	2ع	رمز الهدف
نسبة رضا الدارسين والدارسات	المؤشر	2ع-2	رمز المؤشر

2. التعريفات:

المقصود بها	العبرة
جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.	الجمعية
تعليم القرآن الكريم تلاوة وتحويدا.	خدمات الجمعية
الوسيلة المستخدمة لقياس الرضا العام عن خدمات الجمعية .	أدوات القياس
معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، ومعرفة مدى رضاهم عن الجمعية.	قياس الرضا
هم الطلبة الملتحقين في حلقات الجمعية بجميع أنواعها (حلقات عامة ، حلقات كبار ، المقارن ...) .	الدارسون/ات

3- المجال:

تطبق هذه الآلية لقياس رضا الدارسين والدارسات على جميع الخدمات والبرامج التي تقدمها جمعية تحفيظ القرآن الكريم.

4. الأدوار والمسؤوليات:

المسؤولية						الإدارة	
الاعتماد	تفعيل النتائج	تحليل النتائج	عمليات القياس		أدوات القياس		
			مساعدة	الرئيسي	مساعدة		الرئيسي
*	*					إدارة الجمعية	
		*		*		الشؤون التعليمية	
	*		*		*	العلاقات العامة والإعلام	
	*		*		*	الشؤون المالية	
	*		*		*	الشؤون الإدارية	
	*		*		*	الإدارة النسائية	

5. خطوات قياس رضا الدارسين والدارسات

1. تحديد الفئات المستهدفة من القياس وهم: الدارسون والدارسات.
2. تحديد أداة القياس المناسبة (تم اختيار الاستبانة)..
3. إعداد أداة القياس.
4. اعتماد أداة القياس من المدير العام.
5. تكون فترات القياس كالتالي:
يتم قياس رضا الدارسين والدارسات نهاية كل فصل دراسي.
6. يتم القياس حسب الطريقة المتفق عليها كالتالي:
يتم إرسال الاستبانة برسالة نصية على الفئة المستهدفة، ويتم متابعة ذلك من مكاتب الإشراف وعند الانتهاء يتم إرسالها لإدارة الشؤون التعليمية (بنين – بنات).
7. تحليل نتائج القياس في نموذج باستخدام نظام spss.
- 8- كتابة التوصيات.
9. رفع نتائج القياس والتوصيات لإدارة الجمعية نهاية كل قياس وفق ما ورد في رقم 5 أعلاه.
- 10- تزويد إدارة العلاقات العامة بالنتائج لتحسب مع بقية فئات قياس الرضا العام عن خدمات الجمعية.
- 11- متابعة تحسين خدمات الجمعية.

6. التقييم والمراجعة:

يتم مراجعة هذه الآلية بداية كل عام ميلادي

7. النموذج:

❖ نموذج قياس الرضا العام عن خدمات الجمعية لطلبة الجمعية.

قسم 2 من 2

خاص بالطلاب الجمعية وأولياء أمورهم

عزيزي وئي أمر الطالبة /ة
عزيزي الطالبة / حوزتي الطالبة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
نأمل لعملة هذه الإفادة من واقع تواصلك مع الجمعية
تهدف هذه الإفادة في معرفة مدى جودة الخدمات والأنشطة المقدمة في الطالب في الملتك .
نأمل أن تامل هذه الاستمارة ، افضانك الكافي والتعاقدك السريعه . - علما بأن الميقات ستعالج بسرعة تامة والاعراض لتطوير تلك الخدمات والأنشطة بالمخطة
شكرايرك لك طيب لثاقتك وحرصك ومعد القدر.

تواصل الجمعية مع الطلبة وأولياء الأمور لمشاركتهم في رؤية الجمعية ورسلتها *

راض حنا

راض

معاذ

غير راض

غير راض مطلقا

أشعر باحترام وتقدير الجمعية عند تعاملها معي *

راض حنا

راض

معاذ

غير راض

غير راض مطلقا

تحرص الجمعية على تيسير التواصل بين المعلمين والمتعلمين وأولياء الأمور *

راض حنا

راض

معاذ

غير راض

غير راض مطلقا

جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه

قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

عزيزي المستفيد / حوزتي المستفيدة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
نشكركم على تعاونكم معنا للمشاركة في هذا الاستبيان والذي تم تصميمه بهدف تطوير المساهم الخدمات وبرامج وأنشطة الجمعية ، علما
نأمل منك أن تكون في هذه الإفادة الاختيار الذي تراه أقرب لرايتك

* علما بأن الميقات ستعالج بسرعة تامة والاعراض لتطويره
شكرايرك لك طيب لثاقتك وحرصك ومعد القدر.

مستجاب

علاقة المستفيد مع الجمعية *

طالبة/طالبة

وئي أمر طالب

الاسم *

إعدادك _____

الجنس *

ذكر

انثى

الاسم الوظيفي *

إعدادك _____

حوا

إعدادك _____

يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسر وسهولة *

- راض جداً
 راض
 معاند
 غير راض
 غير راض مطلقاً

أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً *

- راض جداً
 راض
 معاند
 غير راض
 غير راض مطلقاً

أشعر أن سلوك وكفاءة مقدمي الخدمة في الجمعية مميزاً وجذاباً *

- راض جداً
 راض
 معاند
 غير راض
 غير راض مطلقاً

كفاءة أداء مقدمي الخدمة في الجمعية عالية *

- راض جداً
 راض
 معاند
 غير راض
 غير راض مطلقاً

تستخدم الجمعية نظاماً لإعلام أولياء الأمور بمستوى تقدم أداء أبنائهم *

- راض جداً
 راض
 معاند
 غير راض
 غير راض مطلقاً

تعرض الجمعية على وجود قاعدة بيانات للاتصال بأولياء الأمور في حالات الطوارئ *

- راض جداً
 راض
 معاند
 غير راض
 غير راض مطلقاً

تعرض الجمعية على تشجيع طلابها على التميز في جميع المجالات *

- راض جداً
 راض
 معاند
 غير راض
 غير راض مطلقاً

أرى أن الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية *

- راض جداً
 راض
 معاند
 غير راض
 غير راض مطلقاً

<p>الإجراءات والتعليمات وتنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وثقافة *</p> <p><input type="radio"/> راض جداً</p> <p><input type="radio"/> راض</p> <p><input type="radio"/> معاند</p> <p><input type="radio"/> غير راض</p> <p><input type="radio"/> غير راض مطلقاً</p>	<p>استجابة الجمعية لطلبات المسجلين سريعة ومفصلة *</p> <p><input type="radio"/> راض جداً</p> <p><input type="radio"/> راض</p> <p><input type="radio"/> معاند</p> <p><input type="radio"/> غير راض</p> <p><input type="radio"/> غير راض مطلقاً</p>
<p>شكوي المسجلين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع *</p> <p><input type="radio"/> راض جداً</p> <p><input type="radio"/> راض</p> <p><input type="radio"/> معاند</p> <p><input type="radio"/> غير راض</p> <p><input type="radio"/> غير راض مطلقاً</p>	<p>تدفع الجمعية وتشارك خدمات ختمة باستمرار *</p> <p><input type="radio"/> راض جداً</p> <p><input type="radio"/> راض</p> <p><input type="radio"/> معاند</p> <p><input type="radio"/> غير راض</p> <p><input type="radio"/> غير راض مطلقاً</p>
<p>الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم بالعمل والمسارات *</p> <p><input type="radio"/> راض جداً</p> <p><input type="radio"/> راض</p> <p><input type="radio"/> معاند</p> <p><input type="radio"/> غير راض</p> <p><input type="radio"/> غير راض مطلقاً</p>	<p>الأخطار إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة *</p> <p><input type="radio"/> راض جداً</p> <p><input type="radio"/> راض</p> <p><input type="radio"/> معاند</p> <p><input type="radio"/> غير راض</p> <p><input type="radio"/> غير راض مطلقاً</p>
<p>ما رأيك في تعليمنا عن بعد ؟ *</p> <p><input type="radio"/> راض جداً</p> <p><input type="radio"/> راض</p> <p><input type="radio"/> معاند</p> <p><input type="radio"/> غير راض</p> <p><input type="radio"/> غير راض مطلقاً</p>	<p>تواصل متوسمي الجمعية مع المسجلين والمجتمع ممتاز *</p> <p><input type="radio"/> راض جداً</p> <p><input type="radio"/> راض</p> <p><input type="radio"/> معاند</p> <p><input type="radio"/> غير راض</p> <p><input type="radio"/> غير راض مطلقاً</p>

ما رأيك في تعليمنا عن بعد ؟ *

- راض جداً
- راض
- معتد
- غير راض
- غير راض مطلقاً

111

ما رأيك في البرنامج المستخدم للتسليم (برنامج زوم) ؟ *

- راض جداً
- راض
- معتد
- غير راض
- غير راض مطلقاً

خدمات وبرامج في الجمعية ترى أنها مناسبة *

نعم الإجابة الطويلة

.....

خدمات وبرامج في الجمعية ترى أنها غير مناسبة *

نعم الإجابة الطويلة

.....

ملاحظات أخرى أريد أن أذكرها

نعم الإجابة الطويلة

.....

