



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحريملاء

مقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحريملاء لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة للمستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وبجودة عالية ومميزة مرتكز على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من مستفيدي الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية لعام ٢٠٢٤م من خلال استبيان الكتروني تم بناءه لهذه الغاية، ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل مستفيدي البرامج والمشاريع في الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- ١ تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- ٢ تحديد نقاط القوة.
- ٣ تحديد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- ٤ الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- ٥ التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- خامساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.

وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجموعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقترحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوي العملاء وتحييد الممارسات الخاطئة والمجفة بحقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوي التي يكون العملاء غير محققين في شكواهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

معلومات الاستبيان

م	البند	الإيضاح
١	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين
٢	الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
٣	الفئة المستهدفة من الاستبانة	المستفيدين من خدمات الجمعية.
٤	عدد المستهدفين	(٦٠٠) مستفيد
٥	عدد الاستجابات	(٤١١) استجابة
٦	نسبة الاستجابة	٦٨,٥ %
٧	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
٨	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي

بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	نسبة الرضا
١	ما مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام	٩٢,٥ %
٢	تعامل موظفي الجمعية مع المستفيدين والمراجعين	٩٣,٧ %
٣	الظهور الإعلامي للجمعية في المجتمع	٩١,٢ %



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

خطة التحسين المتعلقة بالمستفيدين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المستفيدين الذين تم استطلاع رأيهم بعد استفادتهم من خدمات الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين التواصل، وتطوير جودة الخدمات المقدمة لزيادة رضا المستفيدين لدى الجمعية بما يلي:

- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.
- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على التغذية الراجعة بشأن طلباتهم وشكواهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.
- السعي إلى تنفيذ دورات وورش عمل للمواضيع المقترحة من قبل المشاركين
- تحسين بيئة التواصل.
- تكرار تنفيذ البرامج المميزة لما لها من أثر لدى المستفيدين.
- العمل على توعية المستفيدين من الجمعية بآلية التقديم على الجمعية والاستفادة من خدماتها.
- تعزيز طرق التواصل مع المستفيدين.
- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطل العمل على تحسين بيئة العمل وتطويرها لتكون أكثر جاذبية واستقراراً وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- تشكيل لجنة تعمل على دراسة وتطوير سلم الرواتب والأجور الحالي، وكذلك إعداد لائحة للحوافز والمكافآت.
- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.
- إعادة هيكلة الجمعية للوصول لهيكل تنظيم متسق مع معطيات الخطة الاستراتيجية ومتطلبات العمل في الجمعية بحيث يتم تحديد أدوار ومسؤوليات الوحدات التنظيمية وكذلك تعديل الأوصاف الوظيفية، بالإضافة إلى دراسة سبل تطوير آلية تقييم أداء الموظفين الحالية من حيث المعايير والأهداف التي يقوم عليها التقييم وتوزيع الدرجات.
- تحديد الاحتياج التدريبي المشترك للموظفين وسده ببرنامج نوعي وقياس العائد والأثر من ورائه.
- إشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

خطة التحسين المتعلقة بالمتطوعين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المتطوعين الذين تم استطلاع بعد انتهاء تجربتهم التطوعية مع الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين بيئة العمل التطوعي وتطويرها وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- اختيار الأوقات المناسبة للمبادرة والاستعداد الجيد لها.
- التواصل مع المتطوعين قبل بدء المبادرة بمدة زمنية كافية وإعطائهم التعليمات وتوضيح مهامهم وتعريفهم بالجمعية
- الإعلان عن الفرص التطوعية على موقع الجمعية الإلكتروني وعلى حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الواتس آب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى نستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.

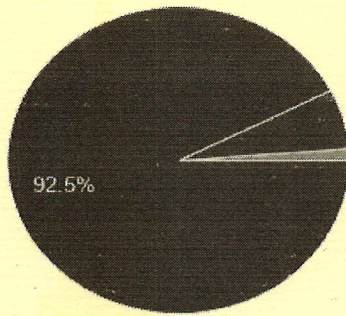


الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين

ما مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام

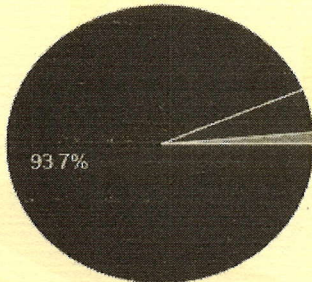
411 رداً



● راضي جداً
● راضي
● غير راضي

تعامل موظفي الجمعية مع المستفيدين والمراجعين

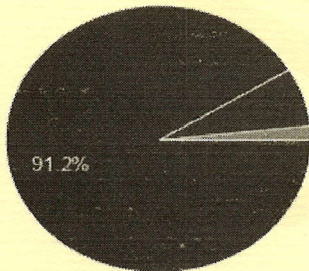
378 رداً



● راضي جداً
● راضي
● غير راضي

الظهور الإعلامي للجمعية في المجتمع

411 رداً



● راضي جداً
● راضي
● غير راضي

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحريملاء

بإشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

رقم التسجيل/٣٥٥٢

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

أبرز المقترحات والرسائل العامة المقدمة للجمعية:

هذه مساحة حرة لرايك نتشرف بالاطلاع عليها

166 ردًا

هذه مساحة حرة لرايك نتشرف بالاطلاع عليها

166 ردًا

أتم الرضا

نعم

راضى

جزاهم الله خير

جزاكم الله خير وبارك في جهودكم

جزاكم الله كل خير على الاهتمام والحرص والمتابعة

الله يكتب أجرهم على مايقومون به من اهتمام

شكرا لكم

جزاكم الله خير

وفقكم الله

جزاكم الله خيرا

نتمنا لهم التوفيق والسداد

شكرا جزيلًا لكم

جزاكم الله خير الجزاء

شكراً لكم

الله يعطيكم العافيه

هاتف وفاكس: ٠١١٥٢٦٢٤٢٦ - جوال: ٠٥٥٠٤٦٤٨٤٨ صندوق بريد (٣٧) الرمز البريدي (١١٩٦٢)

رقم الحساب العام بمصرف الراجحي: ٢٢٦٦٠٨٠١٠٠٧٧٠٠٤ @jq_hurimla