

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية مشكاة لحفظ القرآن الكريم ببيشة

ترخيص رقم ٣١٠٥

آلية قياس الرضا العام عن خدمات الجمعية

الإصدار الأول

رقم
الإصدار

التوقيع

التاريخ

٢٠٢٢/٠٧/٠٣ م

قسم

الموارد المالية والاستثمار

إعداد

التوقيع

التاريخ

٢٠٢٢/٠٨/٠٥ م

المدير التنفيذي لجمعية مشكاة

موسى بن عبدالله الدوسري

اعتماد

بسم الله الرحمن الرحيم

فهرس المحتويات

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

1. المقدمة:

تقدّم جمعيّة مشكّاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة العدّيد من البرامج والخدمات للمعنيين بالجمعيّة بمختلف فئاتهم، وتحرص على تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم؛ لذلك تحرص الجمعيّة على استطلاع رأي متلقي الخدمات بشكل دوري عن الرضا العام عن الجمعيّة لتعزيز النقاط الإيجابيّة، والاستفادة من فرص التحسين في التطوير. وقد وضّعت الجمعيّة هدف استراتيجيًّا للإعلام بثلاثة مؤشرات أداء للتأكيد على أهميّة ذلك، وسنتناول هنا (آلية قياس الرضا العام عن خدمات الجمعيّة).

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

2. التعريفات:

العبارة	المقصود بها
الجمعية	جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.
خدمات الجمعية	تعليم القرآن الكريم تلاوة وتجويداً
أدوات القياس	الوسيلة المستخدمة لقياس الرضا العام عن خدمات الجمعية.
قياس الرضا	معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، 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 المعنيين (ماعدا الموارد البشرية) عن الخدمات والبرامج التي تقدمها جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.

4. الأدوار والمسؤوليات:

الاعتماد	تفعيل النتائج	تحليل النتائج	المسؤولية				الادارة	
			عمليات القياس		أدوات القياس			
			مساندة	الرئيسي	مساندة	الرئيسي		
*	*						ادارة الجمعية	
		*		*		*	الاعلام والعلاقات ال العامة	
	*	*	*		*		الشؤون التعليمية	
	*		*		*		الشؤون المالية	
	*	*	*		*		الشؤون الإدارية	
	*		*		*		الادارة النسائية	

5. خطوات قياس الرضا العام عن خدمات الجمعية:

1. تحديد الفئات المستهدفة من القياس وهم: المستفيدين، 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:
 - ✓ المستفيدين والمجتمع المحلي والجمهور والشركاء والموردون يتم قياس رضاهم بالاستبيانات والمقابلات.
 - ✓ الداعمون ومؤسسات المنح الخيري يتم قياس رضاهم بالاستبيانات 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 المساعدة في تحديد الفئة المستهدفة من القياس، و توفير 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 المساعدة، وعند الانتهاء يتم إرسالها إدارة 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 الإدارية العلاقات العامة والتسويق.

8. تحليل نتائج القياس في نموذج باستخدام نظام spss.
9. كتابة التوصيات.
10. رفع نتائج القياس والتوصيات الإدارية 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:

نطاق الفياس						بطاقة قياس رضا					
25 فأكثر 24-19 18-13 12-8						الفئة العمرية					
٠						٠					
الجوال أو البريد الإلكتروني						المدينة					
٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥
مطلقاً	غير راض	غير راض	محايد	راضٍ	راضٍ جداً	البند					
المحور الأول : الرضا عن أداء الجمعية											
						أنظمة العمل في الجمعية واضحة وشفافة					
						تقدّم الجمعية خدمات يحتاجها المجتمع فعلينا					
						الجمعية تخدم أهدافي ومتطلباتي					
						يشكل وجود الجمعية في منطقتي أهمية للمجتمع					
						أجد سهولة في التواصل مع الجمعية					
						سبق أن شاركت في أحد برامج الجمعية					
						تمتاز الجمعية بتخريج حفظة متقدّمين					
						أجد سهولة في الوصول إلى برامج الجمعية					
المحور الثاني: قياس الرضا عن كوادر الجمعية											
						يمتاز منسوبي الجمعية بحسن التعامل					
						تمتاز الجمعية بكافءة موظفيها					
						يمتاز معلمو الجمعية بالكافاءة					
المحور الثالث: الرضا عن التواصل											
						تستخدم الجمعية وسائل التقنية الحديثة في برامجها					
						تصنّي رسائل واعلانات الجمعية بشكل دائم					
						ما هي مقتنياتكم لتطوير العمل بالجمعية ؟					
						إذا رغبت في الحصول على برامج الجمعية والتواصل معها نأمل تعبئة البيانات التالية: الجوال . البريد الإلكتروني					
						ملاحظات أخرى ارغب بذكرها					

