

## المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية مشكاة لتحفيظ 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

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

## 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:

تقدم جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة 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 هدفاً استراتيجياً 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 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:

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 عن خدمات الجمعية:

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.





