



مشكاة  
جمعية تحفيظ القرآن ببيشة

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة

ترخيص رقم ٣١٠٥

## آلية قياس رضا الدارسين والدارسات

الإصدار الأول

رقم  
الإصدار

التوقيع

التاريخ

٢٠٢٢/٠٧/٠٣ م

قسم

الشؤون التعليمية

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
3	التعريفات	2
4	المجال	3
4	الأدوار والمسؤوليات	4
5	خطوات قياس رضا الدارسين والدارسات	5
6	التقييم والمراجعة	6
6	النماذج والملاحق	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، التعمل 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 مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.	الجمعية
تلبية القرآن الكريم حفظا متالفا متحصدا	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 ، المقارنات ... ) .

### 3. المجال:

تطبق آلية قياس رضا الدارسين والدارسات على جميع الخدمات والبرامج التي تقدمها جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.

### 4. الأدوار والمسؤوليات:

المسؤولية						الإدارة	
الاعتماد	تفعيل النتائج	تحليل النتائج	عمليات القياس		دوات القياس		
			الرئيسي	مساندة	الرئيسي	مساندة	
*	*						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 الإدارية 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. النماذج والملاحق:

يتم وضع صور لنموذج استبانة قياس رضا المستفيدين الخاص بجمعية مشكاة

