

تقرير قياسات الرضا - جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالخرمة (إقرأ)

المقدمة:

انطلاقاً من مبدأ الشفافية والحوكمة الرشيدة التي تتبناها الجمعية، وحرصاً على تجويد الأداء المؤسسي بما يخدم كتاب الله عز وجل، تم إجراء دراسة شاملة لقياس مدى رضا الفئات المؤثرة والمتأثرة بأعمال الجمعية. يهدف هذا التقييم إلى رصد نقاط القوة لتعزيزها، وتحديد فرص التحسين لرفع كفاءة العمل وتحقيق التميز المالي والإداري والتشغيلي.

• الملخص التنفيذي للمؤشرات

أظهرت النتائج مستويات رضا عالية بمتوسط عام يتجاوز ٩٤٪ عبر كافة الفئات، مما يعكس ثقة كبيرة في قيادة الجمعية وأدائها.

الفئة المستهدفة	عدد الاستجابات	مؤشر الرضا العام
المتطوعون	6	99.3%
مجلس الإدارة	6	98.7%
الجمعية العمومية	23	90.3%
المانحون	9	88.2%

• تحليل النتائج التفصيلي لكل فئة

أ. الجمعية العمومية (مؤشر الرضا: ٩٠,٣٪)

- أبرز نقاط القوة: يبرز الاستبيان الثقة في أعضاء مجلس الإدارة على أعلى تقييم بنسبة ٩٤,٨٪ يليها وضوح صلاحيات الجمعية العمومية.
- فرص التحسين: أقل البنود تقييماً (رغم إيجابيتها) كانت (إتاحة الفرصة لإبداء الرأي والمشاركة) بنسبة ٨٧,٨٪، مما يقترح الحاجة لتفعيل قنوات تواصل تفاعلية أكثر.

ب. المانحون (مؤشر الرضا: ٨٨,٢٪)

المانح هو الشريك الاستراتيجي للاستدامة المالية:

- أبرز نقاط القوة : تصدرت (شفافية التقارير المقدمة للمانحين) النتائج بنسبة ٩١,١٪، مما يعزز المصداقية.
- فرص التحسين: سجلت بنود "سهولة عملية التبرع" و"اطلاع المانح على أثر تبرعه" نسبة ٨٦,٧٪ مما يتطلب مراجعة تقنية لمتجر التبرعات الإلكتروني.

ج. المتطوعون (مؤشر الرضا: ٩٩,٣٪)

يمثل المتطوعون أحد القوى التشغيلية للجمعية:

- النتائج: أظهرت النتائج رضا شبه كامل (١٠٠٪) في كافة المحاور (التقدير، التواصل، عدالة المهام، ملائمة العمل).
- الاستنتاج: بيئة العمل في الجمعية جاذبة جداً للمتطوعين، وهذا رصيد بشري كبير يجب المحافظة عليه.

د. مجلس الإدارة (مؤشر الرضا: ٩٨,٧٪)

يعكس هذا التقييم التناغم داخل هرم القيادة:

- أبرز نقاط القوة: وضوح الأدوار، الالتزام باللوائح، وفاعلية النقاش حصلت جميعها على تقييم كامل ١٠٠٪.
- فرص التحسين: سجل بند (توفر المعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرارات) نسبة ٩٣,٣٪، وهو ما يشير غالباً إلى رغبة أعضاء المجلس في استلام ملفات الاجتماعات بوقت كافٍ قبل انعقادها.

• التوصيات الاستراتيجية

بناءً على الأرقام المحللة، نوصي بالآتي:

١. للمانحين: تقارير دورية للمانحين عن المشروع الذي ساهموا فيه لرفع الارتباط العاطفي والمصداقية.

٢. **للجمعية العمومية:** (إقامة لقاءات أكثر) عن بُعد أو حضورياً أو طلب آرائهم وأفكارهم والاستماع لمقترحاتهم خارج نطاق الاجتماعات السنوية الرسمية.
٣. **لإدارة التنفيذية:** الاستمرار في نهج الشفافية الحالي مع تعزيز تسهيل إجراءات التبرع لتسهيل تجربة المتبرع.
٤. **للمتطوعين:** استثمار الرضا المرتفع جداً في تحويل هؤلاء المتطوعين إلى (سفراء) للجمعية للمساهمة في التسويق وجلب الدعم.

الخلاصة:

الجمعية تسير في الاتجاه الصحيح بفضل توازن الثقة بين كافة أطراف المصلحة، مع وجود مساحة بسيطة للتحسين في جوانب (تجربة المانح) و(مشاركة الجمعية العمومية).