

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

إتقان  
جمعية تحفيظ  
القرآن بحرة



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحافظة بركة  
منطقة مكة المكرمة  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص : (٣٥٩٨)

## تقرير نشر التغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات

| م | التاريخ     | نوع التقييم                    | المنصة المستخدمة لنشر التغذية الراجعة | الفئة المستهدفة       | التحسينات المنفذة                     | طريقة إبلاغ المعنيين             | تاريخ الإبلاغ | تم إجراء استبيان متابعة؟ | نتائج استبيان المتابعة              | الصعوبات التي واجهت التنفيذ          | الخطة المستقبلية للتحسين                          | ملاحظات إضافية                           |
|---|-------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|
| ١ | ٢٠٢٤/١/٢٠م  | رضا المستفيدين عن جودة الخدمات | موقع الجمعية - واتس أب الجمعية        | المستفيدون من الخدمات | تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى          | رسالة عبر البريد الإلكتروني      | ٢٠٢٤/٢/١م     | نعم                      | تحسن %٦٦ بنسبة في رضا المستفيدين    | تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين | مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام | تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ     |
| ٢ | ٢٠٢٤/٧/١٥م  | تقييم التعامل مع الشكاوى       | موقع الجمعية واتس أب الجمعية          | مقدمو الشكاوى         | تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى   | إشعار عبر تطبيق واتساب           | ٢٠٢٤/٧/٢٥م    | نعم                      | ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار %٥٤    | تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد  | تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين       | تفاعل إيجابي مع الإبلاغ                  |
| ٣ | ٢٠٢٤/١١/١٥م | سهولة الوصول إلى الخدمات       | نشرة إلكترونية على الموقع             | جميع المستفيدين       | تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول | إشعار على المنصة + بريد إلكتروني | ٢٠٢٤/١١/٢٠م   | نعم                      | زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية | صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري   | إنشاء فريق دعم فني مباشر                          | تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول |

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. عمر بن صالح القرموشي



الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

إتقان  
جمعية تحفيظ  
القرآن ببحرة



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة  
منطقة مكة المكرمة  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص : (٣٥٩٨)

# تقرير التغذية الراجعة من عمليات التقييم لقياس رضا أصحاب العلاقة التي تمت خلال عام ٢٠٢٤ لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة

## مقدمة:

انطلاقاً من حرص الجمعية لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة المستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وجودة عالية ومميزة مرتكزة على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من مستفيدين الجمعية حول الخدمات والبرامج والمشاريع التي تقدمها الجمعية من خلال استبيانات الكترونية لقياس رضا المستفيدين. وفي هذا التقرير يلاحظ مدى التغير والتطور الذي تحققه الجمعية من خلال الخدمات المقدمة لهم.

## الهدف:

قياس رضا المستفيدين للخدمات المقدمة لهم لأنهم هم الأساس التي تعمل الجمعية من أجلهم.

## المنهجية:

نعمل في هذه المرحلة على قياس رضا المستفيدين وفق منهجيات مناسبة لضمان تحقيق المخرجات والمؤشرات المطلوبة وفق الاتفاقية لتحقيق المصالح المشتركة وضمان أعلى مستويات الجودة. الوسائل المتبعة:

- استبيانات الكترونية
- رفع التقارير الدورية

## الخطوات العلمية:

- تم اتباع الخطوات العلمية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين في الاستبيان:
- تحليل الاستبيان وتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات.
- تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات.
- رفع الملاحظات والمقترحات والشكاوي للبت فيها.
- اعتماد التوصيات والمقترحات من مجلس الإدارة بمحضر رسمي.
- ابلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.
- نشر التغذية الراجعة على الموقع الالكتروني.
- ارسال تقرير التغذية الراجعة لأصحاب الصلة المشاركين في الاستبيان.

## التوصيات والمقترحات:

- تعد نسبة الرضا ممتازة قياسا لما تقدمه الجمعية
- الخطة الاستراتيجية تلي احتياج المجتمع
- تقارير الأداء الربعية وتحليل لواقع عمل الجمعية والتطوير المستمر
- اصدار سياسة وآلية للمتعاملين مع الجمعية وتقديم الخدمة لكل مستفيد
- تعتمد المساهمة في الجمعية على التبرعات وتعزيز التسويق لبرامج ومشاريع وانشطة الجمعية يحقق مساهمة فاعلة بشكل كبير
- يمثل التحدي الأكبر في كثرة التواصل مع الجمعية من غير المستفيدين مما يجعل الرد على الاستفسارات قد يستغرق وقت أطول.
- تحديث استبيان قياس الرضا بشكل دوري كل ٣ اشهر.
- العمل على تسريع عملية الرد على المستفيدين.
- مراجعة دورية للخدمات المقدمة للمستفيدين والتأكد من وصلها لهم.
- التوصية بالاجتماع مع العاملين بالجمعية ومناقشة الاقتراحات.
- العمل على تنفيذ الاقتراحات حسب إمكانيات الجمعية الحالية.
- عمل لقاء مع الموظفين لمناقشة مقترحاتهم ومتطلباتهم واطلع المجلس على جميع المقترحات التي ذكرت في الاستبيان ▪ زيادة عدد الموظفين تم تفعيل منصة التطوع وازدادة فرص تطوعية نظرا لان الوضع الحالي للجمعية لا يسمح بزيادة عدد الموظفين لكن بالتأكد سيتم التوظيف لاحقا.
- التعريف بالجمعية - من خلال تفعيل جميع برامج التواصل الاجتماعي ونشرها والتعريف بالجمعية.
- زيادة فرص التدريب والتطوع - من خلال تفعيل منصة التطوع وازدادة فرص تطوعية وتدريب الكوادر البشرية في سوق العمل
- تكثيف البرامج والفعاليات والمشاركات المجتمعية من خلال زيادة البرامج والفعاليات وستزداد بشكل تدريجي شيئا فشيئا.
- تطوير آليات العمل وتزويد جميع الأعضاء بتقارير دورية لمنجزات الجمعية.
- تكرار نشر استبيانات قياس الرضا والتعرف على تطلعات المانحين والعمل على تحقيقها.
- زيادة توعية العاملين بأدوارهم ومهامهم
- توسيع نطاق الخدمات من خلال تنويع البرامج والمشاريع والمبادرات

## تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا أعضاء الجمعية العمومية:

| الاستطلاع                                           | نسبة الاستجابة          | نسبة الرضا |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|------------|
| هل اهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف              | ٦٠٪                     | ٩٠٪        |
| ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية             | ٧٠٪                     | ١٠٠٪       |
| ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية              | ٦٠٪                     | ١٠٠٪       |
| ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم | ٧٠٪                     | ١٠٠٪       |
| ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم            | ٧٠٪                     | ١٠٠٪       |
| هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري    | ٧٠٪                     | ١٠٠٪       |
| الانطباع العام عن رضا أعضاء الجمعية العمومية        | تعتبر نسبة الرضا ممتازة |            |

## تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا أعضاء مجلس الإدارة

| الاستطلاع                                                                      | نسبة الاستجابة          | نسبة الرضا |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|
| هل توقيت عقد اجتماعات المجلس مناسب في وجهة نظركم                               | ١٠٠٪                    | ١٠٠٪       |
| هل كان التواصل بشأن حضور الاجتماعات وتحديد المواعيد كافيا                      | ١٠٠٪                    | ١٠٠٪       |
| هل محاور الاجتماعات كانت تصلك بشكل واضح قبل الاجتماع                           | ١٠٠٪                    | ١٠٠٪       |
| هل كان عدد الاجتماعات خلال عام ٢٠٢٣ يحقق طموحك كعضو مجلس                       | ١٠٠٪                    | ١٠٠٪       |
| هل القرارات التي اتخذت في الاجتماعات لها تأثير إيجابي واضح على الجمعية         | ١٠٠٪                    | ١٠٠٪       |
| هل تجد خلال الاجتماعات بان هناك تفاعل في طرح الآراء تثري الجو العام للاجتماعات | ١٠٠٪                    | ١٠٠٪       |
| الانطباع العام عن رضا أعضاء مجلس الإدارة                                       | تعتبر نسبة الرضا ممتازة |            |

## تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا الموظفين:

| الاستطلاع                                                                                                                           | نسبة الاستجابة              | نسبة الرضا |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|
| يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه في الجمعية مرض لك من حيث المقارنة بزملائك وبالسوق المحلي وبحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل | ٪١٠٠                        | ٪٩٥        |
| يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك                                                                          | ٪١٠٠                        | ٪٩٠        |
| الانطباع العام عن رضا الموظفين                                                                                                      | تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا |            |

## تحليل الاستجابات والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع رضا المستفيدين

| الاستطلاع                                                | نسبة الاستجابة              | نسبة الرضا |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|
| يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بكل يسر وسهولة | ٪٩٦                         | ٪١٠٠       |
| الجمعية ذات جودة عالية                                   | ٪٩٥                         | ٪١٠٠       |
| الانطباع العام عن رضا المستفيدين                         | تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا |            |

## تحليل الاستجابة والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع قياس الرضا

| الاستطلاع                           | نسبة الاستجابة              | نسبة الرضا                                      |
|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------|
| الانطباع العام عن خدمات الجمعية     | ٪٩٨                         | تعتبر نسبة الرضا ممتازة قياسا لما تقدمه الجمعية |
| خدمات الجمعية تلبي احتياجات المجتمع | ٪٩٦                         | اعداد خطة استراتيجية تلبي احتياجات المجتمع      |
| الانطباع العام عن رضا المستفيدين    | تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا |                                                 |

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

إتقان  
جمعية تحفيظ  
القرآن ببحرة



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحافظة بحرة  
منطقة مكة المكرمة  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص : (٣٥٩٨)

## معلومات الاستبيان:

| البند                               | الايضاح                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| اسم استمارة الاستبيان               | <ul style="list-style-type: none"><li>● قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية</li><li>● قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة</li><li>● قياس رضا الموظفين</li><li>● قياس رضا المستفيدين</li></ul> |
| اسم الجهة المختصة بالاستبيان        | <ul style="list-style-type: none"><li>● الإدارة التنفيذية</li></ul>                                                                                                               |
| الفئة المستهدفة من الاستبيان        | <ul style="list-style-type: none"><li>● أعضاء الجمعية العمومية</li><li>● أعضاء مجلس الإدارة</li><li>● الموظفين</li><li>● المستفيدين من خدمات الجمعية</li></ul>                    |
| الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان     | <ul style="list-style-type: none"><li>● مجلس الإدارة</li></ul>                                                                                                                    |
| المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات | <ul style="list-style-type: none"><li>● الإدارة التنفيذية</li></ul>                                                                                                               |