



التغذية الراجعة لتحليل استبيانات قياس الرضا لأصحاب العلاقة



اسم الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الاعتماد
التغذية الراجعة لتحليل استبيانات قياس الرضا لأصحاب العلاقة	3	29/07/2025
إعداد	مراجعة	اعتماد
إدارة التمييز المؤسسي	المراجع الداخلي	مجلس الإدارة

التغذية الراجعة لتحليل استبيانات قياس الرضا لأصحاب العلاقة بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالأحساء لعام 2024-2025 م

المقدمة:

في إطار سعي الجمعية لتعزيز مبادئ الشفافية والتطوير المستمر، وتحقيقاً لأعلى معايير الجودة والحوكمة، حرصت الجمعية خلال عام 2024م على تنفيذ استبيانات قياس رضا لأصحاب العلاقة، وذلك بهدف تقييم مستوى الرضا، والاستماع إلى الآراء والملاحظات، وتحسين الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة.

وقد شملت الاستبيانات الفئات التالية:

1. المانحين والداعمين: لقياس رضاهم عن مستوى الشفافية، الأثر الاجتماعي، والتواصل.
2. أعضاء الجمعية العمومية: لمعرفة مدى رضاهم عن أداء الجمعية والتزامها بأنظمتها ولوائحها.
3. المعلمين والمعلمات: لقياس جودة البيئة التعليمية والدعم الإداري.
4. الموظفين والموظفات: للوقوف على مستوى الرضا الوظيفي، وبيئة العمل، والتطوير المهني.
5. المتطوعين والمتطوعات: لقياس تجربتهم في العمل التطوعي ومدى دعم الجمعية لهم.

وقد تم تحليل نتائج هذه الاستبيانات بعناية، وتقديم تغذية راجعة بهدف تطوير الأداء وتحسين بيئة العمل والتفاعل مع أصحاب العلاقة بطريقة فعالة ومستدامة

1. تحليل استبيان قياس رضا الداعمين و المانحين

أولاً: تحليل استبيان رضا الداعمين و المانحين

تم توزيع استبيان على أعضاء الداعمين و المانحين لتقييم رضاهم عن أداء الجمعية في عدة محاور. شارك 16 شخصاً في الاستبيان وفيما يلي أبرز نتائج التحليل:

المحور	متوسط التقييم من 5	الملاحظات
وضوح الأهداف	4.5	الجمعية واضحة في رسالتها
الشفافية المالية	3.0	مطالبة بنشر تقارير دورية مفصلة
التواصل مع المتبرعين	2.8	ضعف في إرسال رسائل شكر وتحديثات
أثر التبرع	3.7	شعور بالرضا العام، مع الحاجة لإبراز الأثر بالأمثلة
الرغبة في التبرع مجدداً	85%	مؤشر إيجابي رغم بعض التحفظات

ثانياً: التغذية الراجعة

بناءً على نتائج الاستبيان، تم تحديد عدد من نقاط القوة ونقاط التحسين كما يلي:

نقاط القوة:

- وضوح رسالة الجمعية.
- وجود ثقة عامة في عمل الجمعية.
- رغبة عالية في استمرار التبرع.

نقاط التحسين:

تحسين آلية التبرع الإلكتروني:

- الاستمرار بتطوير المنصة الإلكترونية لتكون أكثر سهولة وسرعة.
- تقديم خيارات متعددة (أبل باي، مدى، STC Pay...).

رفع مستوى الشفافية:

- تخصيص قسم (أين ذهبت تبرعاتكم؟) يوضح الأثر بالأرقام والصور.

تعزيز التواصل مع المانحين:

- إرسال رسائل شكر إلكترونية وشهادات شكر.
- إرسال نشرات دورية عن المشاريع المدعومة.
- إنشاء قناة خاصة لكبار المانحين.
- دعوة للمناسبات الخاصة ومتابعة ميدانية للمشاريع.
- منح عضوية فخرية للمانحين و المتبرعين المتميزين.

رسالة للمانحين و الداعمين:

شكراً لكم على دعمكم الكريم
نقدر ثقتكم الغالية ومساهماتكم في دعم رسالتنا.
نتائج استبيان الرضا أظهرت حرصكم على تطوير العمل وزيادة الشفافية والتواصل، ونحن ملتزمون بتطبيق تلك التوصيات لضمان تجربة أفضل لكم وللمستفيدين من دعمكم.
لمزيد من التفاصيل أو الاطلاع على التقارير الجديدة، يمكنكم زيارة موقعنا أو التواصل معنا مباشرة

2. تحليل استبيان قياس رضا الجمعية العمومية

أولاً: تحليل استبيان رضا الجمعية العمومية

تم توزيع استبيان على أعضاء الجمعية العمومية لتقييم رضاهم عن أداء الجمعية في عدة محاور. شارك في الاستبيان 7 أشخاص وفيما يلي أبرز نتائج التحليل:

المحور	متوسط التقييم من 5	الملاحظات
الشفافية في العمل	4.2	تقدير واضح لمستوى الإفصاح والوضوح.
الإدارة والحوكمة	3.8	الحاجة لتعزيز التقارير الرقابية والحوكمة.
التواصل مع الأعضاء	3.0	وجود ضعف نسبي في قنوات التواصل والمتابعة.
الفعالية في تنفيذ البرامج	4.0	رضا جيد مع مطالب لرفع كفاءة الأداء.
الالتزام باللوائح والسياسات	4.5	ثقة عالية في الالتزام بالأنظمة.
المشاركة في اتخاذ القرار	2.9	شعور بعدم المشاركة الكافية من قبل الأعضاء

ثانياً: التغذية الراجعة:

نقاط القوة:

- التزام واضح باللوائح والأنظمة.
- شفافية ملحوظة في عرض الأنشطة والتقارير.
- رضا عام عن البرامج والمبادرات المنفذة.

نقاط التحسين:

تعزيز التواصل مع الأعضاء:

- إرسال نشرات إلكترونية دورية.
- زيادة تفعيل مجموعات واتساب أو بريد إلكتروني لتبادل الأخبار والتقارير.
- تحديث الموقع الإلكتروني بمستجدات المشاريع والقرارات بشكل دائم.

رفع مستوى مشاركة الأعضاء في اتخاذ القرار:

- تنظيم استبيانات تخص اجتماعات الجمعية العمومية السابقة.
- إشراك الأعضاء في اللجان.
- تقديم محاضر الاجتماعات قبل التصويت لإبداء الرأي بوقت كافٍ.

تطوير الحوكمة الداخلية:

- تقوية دور اللجان الرقابية والتدقيق الداخلي.
- تعزيز الشفافية في اختيار القيادات والمناصب.

رسالة لأعضاء الجمعية العمومية:

أصحاب السعادة أعضاء الجمعية العمومية المحترمين،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسرنا أن نتقدم إليكم بخالص الشكر والتقدير على دعمكم المتواصل، ومشارككنكم الفاعلة في مسيرة الجمعية. لقد كان لحضوركم وتفاعلكم في الاجتماعات، وحرصكم على متابعة أعمال الجمعية، بالغ الأثر في تعزيز مسيرة العطاء وتحقيق أهدافنا التنموية. إن اهتمامكم وحرصكم على تطوير العمل المؤسسي، وملاحظاتكم البناءة، ومساهماتكم القيمة تؤكد على عمق انتمائكم وصدق التزامكم برسالة الجمعية وخدمة المجتمع. فلکم منا كل التقدير والعرفان، ونأمل أن يستمر هذا التعاون المثمر في الأعوام القادمة، بما يخدم رؤيتنا المشتركة ويعزز من دور الجمعية في تحقيق أثر مجتمعي مستدام.

3. تحليل استبيان قياس رضا المعلمين والمعلمات

أولاً: تحليل استبيان رضا المعلمين و المعلمات

تم توزيع استبيان على المعلمين و المعلمات لتقييم رضاهم عن أداء الجمعية في عدة محاور. شارك في الاستبيان 84 شخصاً وفيما يلي أبرز نتائج التحليل:

المحور	متوسط التقييم (من 5)	الملاحظات
بيئة العمل العامة	3.4	ملاحظات على ضعف الموارد التقنية و الصيانة
الدعم الإداري والوظيفي	3.1	شكاوى من ضعف التواصل وعدم وضوح المهام
العملية التعليمية	3.7	رضا نسبي مع ملاحظات على تفاعل الطلاب
العدالة وتوزيع المهام	2.9	عدم رضا واضح بسبب الشعور بعدم الإنصاف
فرص التدريب والتطوير	2.8	الحاجة إلى مزيد من الدورات والدعم المهني

ثانياً: التغذية الراجعة

نقاط القوة:

- رضا عام عن وضوح المناهج وسير العملية التعليمية.
- التزام المعلمين بالعمل رغم التحديات.
- وجود روح إيجابية في بعض الفرق التعليمية.

نقاط التحسين:

تحسين بيئة العمل والمرافق:

- تحديث وصيانة الفصول والمرافق الأساسية بشكل دوري.
- تحسين شبكات الإنترنت وتوفير أجهزة تقنية للمعلمين.

تعزيز الإدارة والتواصل:

- عقد اجتماعات دورية مع الطاقم التعليمي لتوضيح المهام وتلقي الملاحظات.
- توفير آلية ميسرة لرفع الشكاوى والاقتراحات بسرية.

تحقيق العدالة في توزيع العمل:

- تطبيق معايير شفافة في توزيع الجدول الدراسي والمهام الإضافية.
- أخذ الظروف الشخصية والقدرات التدريسية بعين الاعتبار.

تفعيل برامج التطوير المهني:

- تقديم دورات تدريبية تخصصية في التعليم الرقمي، إدارة الصف/ الحلقة، وأساليب التقويم.
- تحفيز المعلمين المتميزين للمشاركة في ورش العمل والمؤتمرات خاصة في وقت العطل المدرسية.

تحفيز المعلمين وتحسين بيئة التحفيز:

- تطبيق نظام مكافآت للمعلمين المتميزين.
- تقدير الجهود المبذولة علناً خلال الاجتماعات أو بنشرات داخلية.

رسالة للمعلمين والمعلمات:

شكراً لمشاركتكم في الاستبيان. بيّنت النتائج رضا مقبولاً عن المناهج وبيئة التعليم، مع وجود بعض التحديات في بيئة العمل والتواصل الإداري. نؤكد التزامنا بتحسين جودة العمل والعدالة والفرص التدريبية وفقاً لملاحظاتكم، ونعمل معاً لبناء بيئة تعليمية محفزة وآمنة.

4. تحليل استبيان قياس رضا الموظفين والموظفات

أولاً: تحليل استبيان رضا الموظفين و الموظفينات

تم جمع آراء الموظفين والموظفات عبر استبيان يغطي عدة محاور تتعلق بالبيئة التنظيمية، العلاقة مع الإدارة، التحفيز، والتطوير المهني. شارك في الاستبيان 139 شخصاً و فيما يلي نتائج التحليل:

المحور	متوسط التقييم (من 5)	الملاحظات
بيئة العمل (المكان والموارد)	3.6	رضا جيد، مع مطالب بتحسين بيئة العمل وتجهيز المكاتب
العلاقة مع الزملاء	4.2	تعاون واحترام عام بين الموظفين و رؤساء الأقسام
العلاقة مع الإدارة	3.0	بعض الملاحظات حول الشفافية و التواصل للحصول على بعض المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية
التحفيز والتقدير	2.6	نقص في المكافآت المعنوية والمادية
فرص التدريب والتطوير	3.1	رغبة الموظفين في تدريب مستمر وتحديث المهارات

ثانياً: التغذية الراجعة

نقاط القوة:

- وجود روح تعاون عالية بين الزملاء.
- رضا مقبول عن بيئة العمل المادية.
- اهتمام واضح من بعض الأقسام بجودة الأداء.

نقاط التحسين:

تحسين التواصل الإداري:

- تنظيم لقاءات دورية مفتوحة بين الإدارة والموظفين.
- إنشاء بريد داخلي أو نموذج رقمي لتلقي الشكاوى والملاحظات بسرية.

تحسين بيئة العمل و التواصل:

- إعداد بطاقات وصف وظيفي واضحة ومحدثة
- صيانة وتحديث المرافق والمعدات المستخدمة. تعمل الجمعية على إحداث تطوير جذري للمباني الدارية والتعليمية و المعدات لأجل بيئة عمل جاذبة. و جاري العمل على اعداد مخططات هندسية لإنشاء مباني إدارية جديدة تحتوي على أرقى المواصفات لجعل بيئة العمل مميزة.
- تحديث معايير السلامة وتنظيم تدريبات إخلاء وسلامة دورية

زيادة التحفيز والتقدير:

- تقديم حوافز مالية أو شهادات شكر للموظفين و الموظفين المتميزين. و بهذا الخصوص أصدرت الجمعية لائحة للحوافز و ينطبق متى إستيفاء المعايير المذكورة باللائحة.
- مشاركة إنجازات الموظفين في النشرات الداخلية والاجتماعات.

رفع كفاءة الموظفين بالتدريب:

- جدولة دورات تدريبية منتظمة في المهارات الإدارية والتقنية.
- دعم فرص التعليم والتطوير الذاتي داخل وخارج المنظمة.

رسالة للموظفين و الموظفين

شكراً لتعاونكم وملاحظاتكم البناءة.
استبيان الرضا كشف عن نقاط قوة نعتز بها، وتحديات نأخذها بجديّة لتحسين بيئة العمل.
نعدكم بمتابعة التوصيات وتحقيق التحسينات التي تعزز من رفاهيتكم وتحفز أداءكم.

5. تحليل استبيان رضا المتطوعين والمتطوعات

أولاً: تحليل استبيان رضا المتطوعين والمتطوعات

تم جمع آراء المتطوعين و المتطوعات عبر استبيان يغطي عدة محاور تتعلق بالبيئة التنظيمية، العلاقة مع الإدارة، التحفيز، والتطوير المهني. شارك في الاستبيان 6 أشخاص و فيما يلي ملخص النتائج:

المحور	متوسط التقييم (من 5)	الملاحظات
وضوح الأهداف والمهام	4.6	وضوح في تعليمات العمل وشرح المهام
التواصل والتعاون	4.7	التواصل الفعال محل تقدير واضح
التدريب والتأهيل	3.9	الحاجة إلى برامج تدريبية أكثر شمولاً
اتخاذ القرارات	3.5	ضرورة المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات
الرضا العام	4.3	رضا عام جيد جداً للحصول على فرص تطوعية مناسبة

ثانياً: التغذية الراجعة

نقاط القوة:

- وجود روح تعاون عالية بين الزملاء.
- رضا مقبول عن بيئة العمل.
- الحصول على فرصة تطوعية مناسبة،

نقاط التحسين:

- تنظيم ورش تعريفية وتدريبية
- التشجيع على المشاركة في اتخاذ بعض القرارات.

رسالة إلى المتطوعين و المتطوعات:

إلى كل من منح من وقته وجهده وعطائه،

نتقدم إليكم بجزيل الشكر والامتنان على ما بذلتموه من جهود صادقة وعمل مخلص خلال مشاركتكم التطوعية. لقد كنتم عنواناً للعطاء وروحاً للعمل الجماعي، وساهمتم – بلا شك – في تحقيق أهداف الجمعية وخدمة المجتمع. إن رضاكم محل اهتمامنا الدائم، وتغذيتكم الراجعة تمثل حجر الأساس في تحسين بيئة التطوع وتطوير التجربة لتكون أكثر أثرًا وإيجابية في المستقبل. فشكراً لكم من القلب، على كل خطوة خطوتموها في سبيل الخير، وعلى كل لحظة بذلتموها لوجه الله، سائلين المولى أن يجعل أعمالكم في موازين حسناتكم، وأن يديم بيننا هذا التعاون المثمر.