

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



جمعية تحفيظ القرآن الكريم بتثليث

ترخيص رقم ٢٢٤١



تقرير التغذية الراجعة من عمليات التقييم
لقياس رضا
أصحاب العلاقة التي تمت خلال عام ٢٠٢٤

للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة تثليث





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 قياساً لما تقدمه الجمعية وقياساً لعمرها الذي لا يتجاوز ١٤ سنة



- الخطة الاستراتيجية تلبي احتياج المجتمع
- تقارير الأداء الربعية وتحليل الواقع عمل الجمعية والتطوير المستمر
- اصدار سياسة وآلية للمتعاملين مع الجمعية وألوية تقديم الخدمة لكل مستفيد
- تعتمد المساهمة في الجمعية على التبرعات وتعزيز التسويق لبرامج ومشاريع وأنشطة الجمعية يحقق مساهمة فاعلة بشكل كبير
- يتمثل 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 سنة .
- 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 الأعضاء بتقارير دورية لمنجزات الجمعية.

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
هل اهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف	%١٠٠	%١٠٠
ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية	%١٠٠	%١٠٠
ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية	%١٠٠	%١٠٠





ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم	%١٠٠	%١٠٠
ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم	%١٠٠	%١٠٠
هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري	%٩٥	%١٠٠
الانطباع العام عن رضا أعضاء الجمعية العمومية	تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا	

■ تكرار نشر استبيانات قياس الرضا والتعرف على تطلعات المانحين والعمل على تحقيقها.

■ زيادة توعية العاملين بدوارهم وهامهم.

■ توسيع نطاق الخدمات من خلال تنويع البرامج والمشاريع والمبادرات.

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

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 ٢٠٢٤ 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 جدا	





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

الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بكل يسر وسهولة	%١٠٠	%١٠٠
الجمعية ذات جودة عالية	%١٠٠	%١٠٠
الانطباع العام عن رضا المستفيدين	تعتبر نسبة الرضا ممتازة جدا	
الاستطلاع	نسبة الاستجابة	نسبة الرضا
برأيكم إعطاء الصلاحية يزيد من الانتاجية	%١٠٠	%١٠٠
لديكم الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل	%١٠٠	%١٠٠
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
الانطباع العام عن خدمات الجمعية	٩٠%	تعتبر نسبة الرضا ممتازة قياسا لما تقدمه الجمعية وقياسا لعمر الجمعية
خدمات الجمعية تلبي احتياجات المجتمع	٩٠%	اعداد خطة استراتيجية تلبي احتياجات المجتمع
الانطباع العام عن رضا المستفيدين		تعتبر نسبة الرضا ممتازة

تحليل الاستجابة والتغذية الراجعة التي تم جمعها من استطلاع قياس الرضا





معلومات الاستبيان:

البند	الايضاح
اسم استمارة الاستبيان	• قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية • قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة • قياس رضا الموظفين • قياس رضا المستفيدين
اسم الجهة المختصة بالاستبيان	• الإدارة التنفيذية
الفئة المستهدفة من الاستبيان	• أعضاء الجمعية العمومية • أعضاء مجلس الإدارة • الموظفين • المستفيدين من خدمات الجمعية
الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	• مجلس الإدارة
المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	• الإدارة التنفيذية

تم مناقشة الموضوع بمحضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ١ لعام ٢٠٢٤م بتاريخ

١٤٤٥/٨/١ الموافق ٢٠٢٤/٢/١١م

توقيع أعضاء المجلس

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	مبارك عبد الهادي محسن القحطاني	رئيس المجلس	
٢	واهي عائض مسفر القحطاني	نائب الرئيس	
٣	محمد د حيم جريوع القحطاني	المشرف المالي	
٤	هادي مسفر عائض القحطاني	عضو	
٥	مسعود مناحي حسن القحطاني	عضو	
٦	مبارك عبد الله عتران المشعلي	عضو	
٧	حمد شديد د غيس القحطاني	عضو	
٨	موسى حجاب فالح القحطاني	عضو	
٩	عبد الهادي فالح عبيد القحطاني	عضو	



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



**جمعية تحفيظ
القرآن الكريم بتثليث**

ترخيص رقم ٢٢٤١



(قياس رضا المستفيدين)

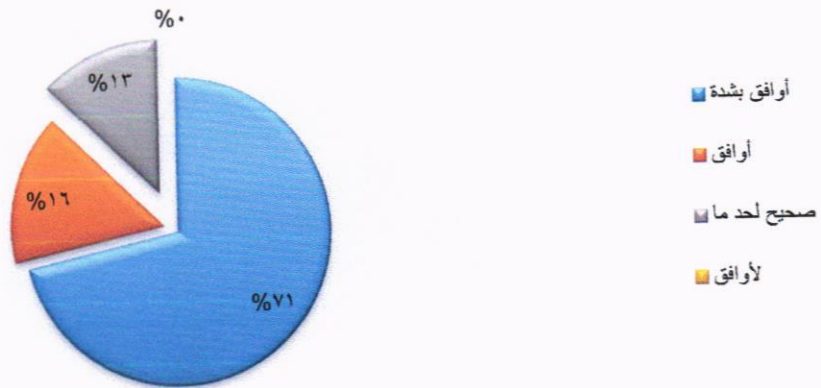
**للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة تثليث**



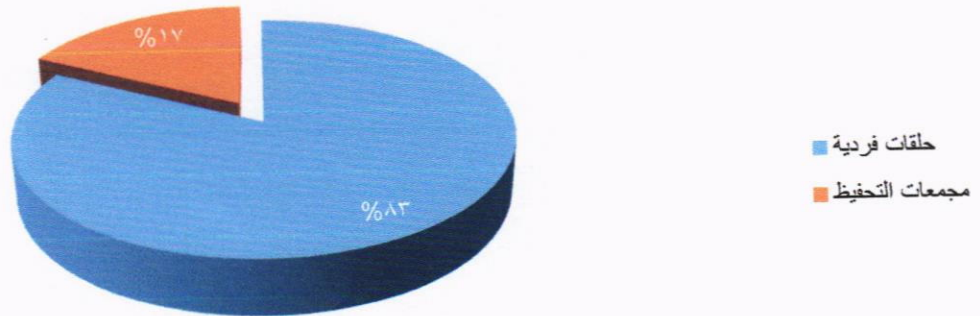


❖ قياس المستفيدين من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة تثليث لعام ٢٠٢٤م

هل تعتقد أن برامج ومشاريع الجمعية تلبي احتياجات المجتمع؟



ماذا تفضل حلقات تحفيظ القرآن الكريم الفردية أم مجموعات التحفيظ؟



هاتف: ٠١٧ ٢٦٧١٩١١ . فاكس: ٠١٧ ٢٦٧١٦٦٨ . جوال: ٠٥٠٠٤٤٢٢٠٤ . ص ب / ١٦٦ الرمز البريدي / ٦١٩٣٥ تثليث

حساب الجمعية في مصرف الراجحي (العام / ٢٧٦٦٠٨٠١٠٦١٠٠٥)

للتبرع عبر الرسائل أرسل ١٥١٢ إلى ٥٠٥١

STC

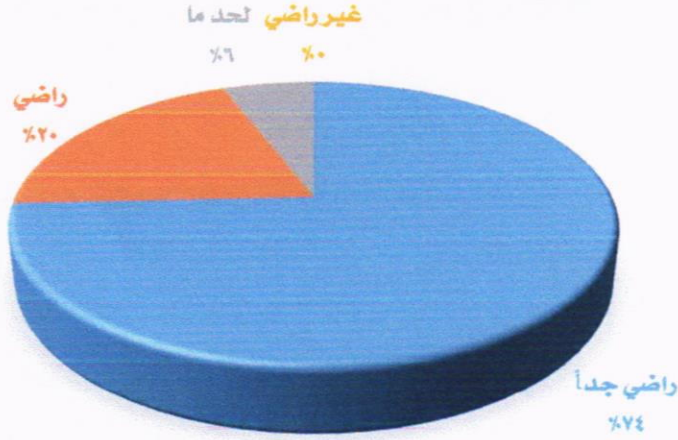
زين

موبايلي

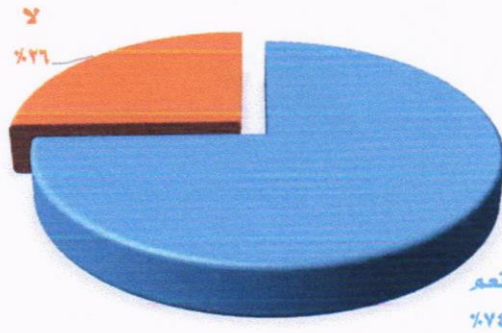
رقم الترخيص الخاص بالتبرعات من خلال الرسائل النصية ٣٩٣٧٨



طرق التواصل بينكما ومنسوبي الجمعية؟



هل تعتقد أن هناك خدمات أخرى ممكن أن تقدمها الجمعية؟





من خلال دراسة احتياج المستفيدين تبين لدى الجمعية النقاط التالية:-

- يفضل المجتمع مجتمعات التحفيظ أكثر من الحلقات الفردية.
- أكثر الخدمات التي وجدناه في مقترحات المشاركين هي أم فتح حلقة في الأحياء التي لا توجد بها حلقات
- وفتح دور نسائية

التوصيات التي اتخذتها الجمعية بعد الاطلاع على الدراسة :-

- دراسة المناطق التي بها أكثر من حلقة وتحويلها إلى مجمع
- وضع خطة لفتح حلقات تحفيظ القرآن الكريم في الأحياء التي ليس بها حلقات.
- تنمية الموارد المالية للجمعية لكي تستطيع تلبي احتياجات المجتمع في زيادة حلقات التحفيظ

❖ عدد المشاركين في الدراسة ٥٦٣ مستفيد

تم مناقشة الموضوع بمحضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ١ لعام ٢٠٢٤م بتاريخ

١٤٤٥/٨/١ الموافق ٢٠٢٤/٢/١١م

توقيع أعضاء المجلس

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	مبارك عبد الهادي محسن القحطاني	رئيس المجلس	
٢	وافي عائض مسفر القحطاني	نائب الرئيس	
٣	محمد د حيم جريوع القحطاني	المشرف المالي	
٤	هادي مسفر عائض القحطاني	عضو	
٥	مسعود مناحي حسن القحطاني	عضو	
٦	مبارك عبد الله عتران المشعلي	عضو	
٧	حمد شديد د غيس القحطاني	عضو	
٨	موسى حجاب فالح القحطاني	عضو	
٩	عبد الهادي فالح عبيد القحطاني	عضو	

