

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بشقراء

مقدمة

انطلاقاً من حرص الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة شقراء لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة للمستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وجودة عالية ومميزة مرتكز على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من مستفيدي الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية لعام ٢٠٢٤م من خلال استبيان الكتروني تم بناءه لهذه الغاية، ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل مستفيدي البرامج والمشاريع في الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- ١ تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- ٢ تحديد نقاط القوة لتعزيزها وتطويرها.
- ٣ تحديد نقاط الضعف لمعالجتها.
- ٤ التعرف على مستوى رضا المستفيدين لبناء خطط مستقبلية.

الخطوات العملية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
 - ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
 - ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
 - رابعاً: اعتماد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (٣٤٨) بتاريخ: ١٢/٢٦/١٤٤٦هـ الموافق: ٢٢/٠٦/٢٠٢٥م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
 - خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
 - سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.
- وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجموعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقترحات المقدمة عبر الاستطلاعات.



معلومات الاستبيان

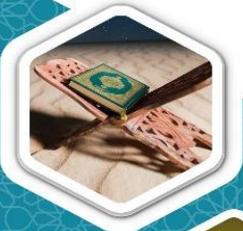
م	البنود	الإيضاح
١	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين
٢	الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
٣	الفئة المستهدفة من الاستبانة	المستفيدين من خدمات الجمعية.
٤	مجتمع الدراسة	(١٢٠٠) مستفيد طلبة وأولياء أمورهم ومعلمين
٥	عدد الاستجابات	(١٢٩) استجابة
٦	نسبة الاستجابة	١١ %
٧	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
٨	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي

بيان استجابات الاستبيان

م	أسئلة الاستبيان	راضي تماماً	راضي لحد ما	غير راضي
١	ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية	٦١%	١٩%	٢٠%
٢	ما مدى رضاك عن سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية	٦٢%	١٦%	٢٣%
٣	ما مدى رضاك عن مستوى الخدمات التي تقدمها الجمعية	٦٢%	١٩%	٢٠%
٤	ما مدى رضاك عن الكادر الإداري والتعليمي	٦٥%	١٥%	٢٠%
٥	ما مدى رضاك عن أسلوب تعامل الموظفين في الجمعية	٧٢%	٩%	١٩%
٦	ما مدى رضاك عن الفرص التطوعية التي تقدمها الجمعية	٥٣%	٢٢%	٢٦%
٧	ما مدى رضاكم عن تجاوز الجمعية مع آرائكم ومقترحاتكم	٥٨%	١٧%	٢٥%

من الجدول السابق يتضح ان سؤال (ما مدى رضاك عن أسلوب تعامل الموظفين في الجمعية؟) حصل على أعلى نسبة من الرضا التام بين بقية الاستجابات بقدر ٧٢% مما يدل على قدرات موظفي الجمعية في التعامل مع المستفيدين. ويجب أن تحافظ الجمعية على ذلك، وتطور من منسوبها لرفع مستوى الرضا.

نجد من الجدول السابق ان سؤال (ما مدى رضاك عن الفرص التطوعية التي تقدمها الجمعية؟) حصل على أقل نسبة من الرضا التام بين بقية الاستجابات بقدر ٥٣% مما يتطلب على الجمعية إيجاد فرص تطوعية تخدم المجتمع وفق أهداف الجمعية.



مقترحات وملاحظات المستفيدين

ردود وآراء المستفيدين:

١. المحافظة على مكتسبات الجمعية من المعلمين المتميزين وتوفير البيئة المناسبة لهم.
٢. رفع مستوى أداء الموظفين من خلال الزيارات التوجيهية وإشراكهم في برامج تطويرية.
٣. التثقيف من دروس التجويد على الطلاب.
٤. تنفيذ برامج تحفيزية وتشويقية لجذب الطلاب والطالبات للحلقات.
٥. الرفع من مستوى الجانب الإعلامي للجمعية للتواصل مع المجتمع وأولياء أمور الطلاب.
٦. التشجيع المستمر للمعلمين ورصد مكافآت وشهادات إنجاز للمتميزين.
٧. وضع برامج لتثبيت الحفظ متوازياً مع حفظ الطلاب.

• برأيك ما أبرز الأمور التي تجعل ابنك يرغب في الانضمام للحلقة ويستمر فيها؟

١. حسن التعامل ورحابة صدر المعلمين على طلابهم.
٢. وجود صحبة يرتاح لها الطالب في الحلقات.
٣. التحفيز والتشجيع المستمر للطلاب في الحلقات.
٤. قرب المسجد من مقر السكن وسهولة الوصول للحلقات.

• برأيك ما أبرز الأمور التي تجعل ابنك لا يرغب في الانضمام للحلقة أو الاستمرار فيها؟

١. ضعف الموصلات في بعض الحلقات.
٢. موعد إقامة الحلقات بعد العصر لا يناسب البعض.
٣. ضعف التحفيز والتشجيع عند بعض المعلمين لطلابهم.
٤. مضايقة بعض الطلاب وتنمرهم على من يصفرونهم بالسن.
٥. طريقة تعامل بعض المعلمين مع الطلاب.



فرص التحسين المتعلقة بالمستفيدين

بحسب التغذية الراجعة فإن مواطن التحسين الممكنة لزيادة رضا مستفيدي البرامج والمشاريع ما يلي:

- ضرورة الحفاظ على مكتسبات الجمعية من المعلمين المتميزين.
- رفع أداء موظفي الجمعية المهني والسلوكي.
- التكثيف من دروس التجويد والتفسير للطلاب.
- العمل على تطوير القسم الإعلامي بالجمعية والرفع من مستواه.
- التشجيع المستمر للمعلمين والطلاب لزيادة مخرجاتهم.
- زيادة وسائل المواصلات لتغطية جميع حلقات ومجمعات الجمعية.

التوصيات

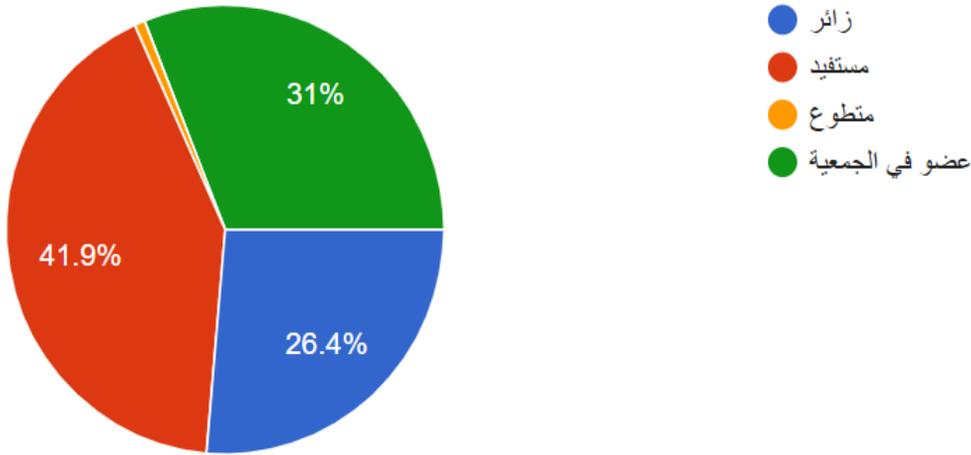
- ١- وضع فرص تطوعية في منصة العمل التطوعي تخدم أهداف الجمعية.
- ٢- التنوع في اوقات الحلق بما يناسب المستفيدين.
- ٣- تقديم دورات للمعلمين لتطوير إداؤهم في الحلقات.
- ٤- غرس تعظيم كتاب الله لدى الطلاب والعمل به.
- ٥- إقامة دروس متخصصة في التجويد وعلوم القرآن لطلاب الجمعية.
- ٦- تفعيل التواصل بين الحلقات والطلاب وأولياء أمورهم ومتابعته من قبل قسم التعليم بالجمعية.
- ٧- تطوير الجانب الإعلامي في الجمعية.



الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين عام ٢٠٢٣ م

العلاقة مع الجمعية

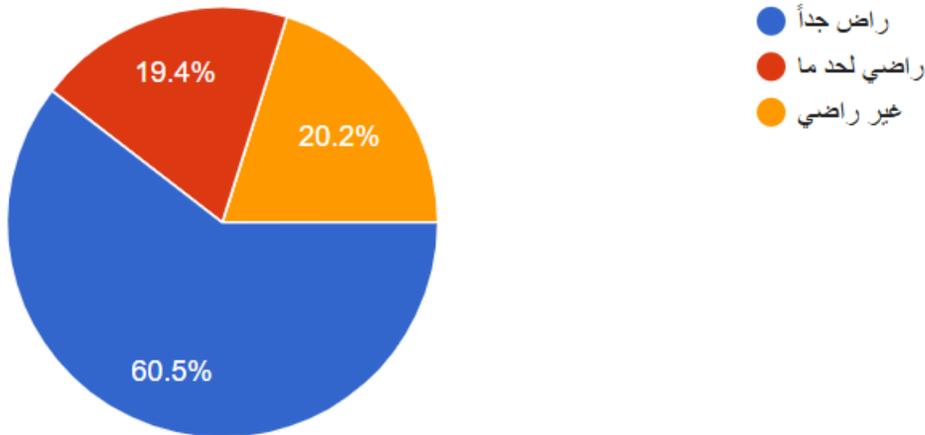
129 ردًا



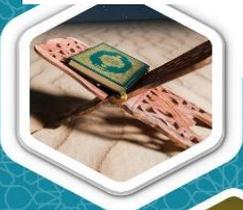
- زائر
- مستفيد
- متطوع
- عضو في الجمعية

1- ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

129 ردًا

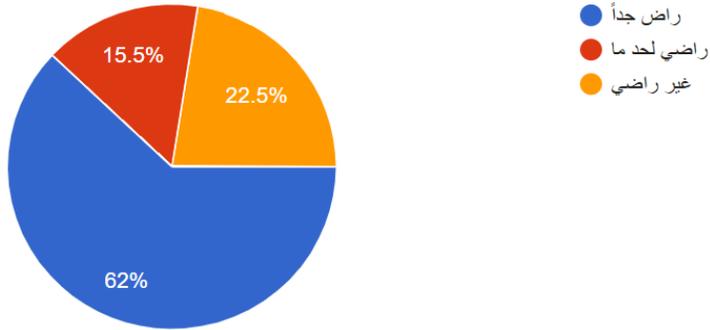


- راض جداً
- راضي لحد ما
- غير راضي



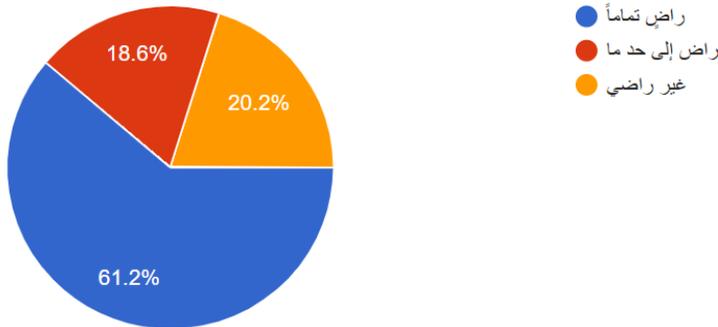
2 ما مدى رضاك عن سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية

129 ردًا



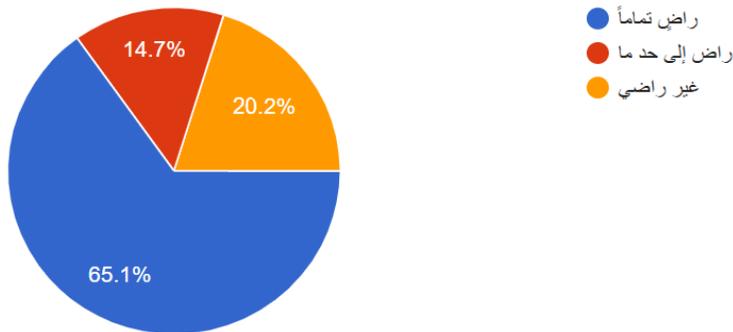
3 ما مدى رضاك عن مستوى الخدمات التي تقدمها الجمعية

129 ردًا



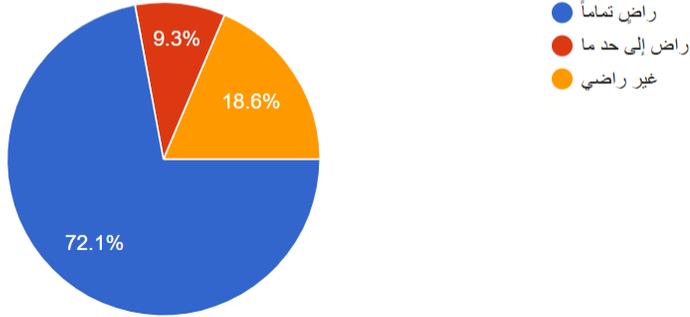
4 ما مدى رضاك عن الكادر الإداري والتعليمي

129 ردًا



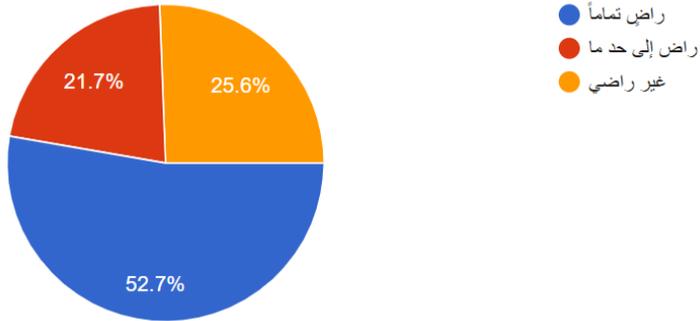
5- ما مدى رضاك عن أسلوب تعامل الموظفين في الجمعية

129 ردًا



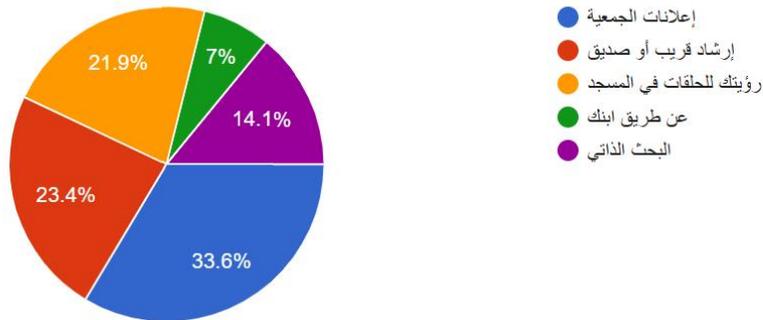
6- ما مدى رضاك عن الفرص التطوعية التي تقدمها الجمعية

129 ردًا



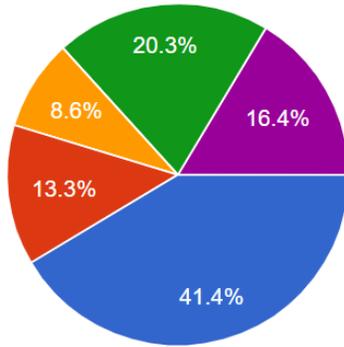
7- كيف عرفت عن الحلقات؟

128 ردًا



8- لا شك أن تظافر الأسباب تدعوك لاستمرار ابنك في الحلقة، لكن ما أبرز الأسباب لذلك؟

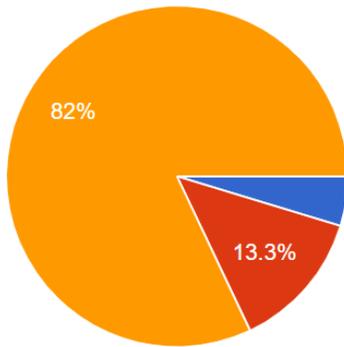
128 ردًا



- رغبة الابن
- وجود تحسن في سلوك الابن
- مستوى المعلمين
- وجود تحسن مستمر في أداء الحلقات
- تيسر المواصلات إلى مكان الحلقة

9- ما رأيك في مدة الحلقات اليومية؟

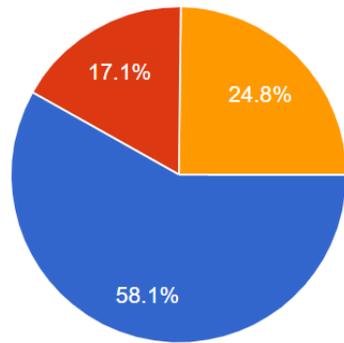
128 ردًا



- طويلة
- قصيرة
- معتدلة

10- ما مدى رضاكم عن تجاوب الجمعية مع آرائكم ومقترحاتكم

129 ردًا



- راضٍ تماماً
- راضٍ إلى حد ما
- غير راضٍ

