

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر للعام ٢٠٢٤م

التمهيد

انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائها من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح ولضمان حقوق العملاء في التظلم وتقديم الشكاوي، ولذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها (المستفيدين - الموظفين - المتطوعين) والتعرف على مدى رضاهم عن الجمعية من خلال استمارات تم تصميمها من قبل إدارة 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 إيجاد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- ٣ الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- ٤ معرفة رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية.

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية 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: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر
سجلت برقم 1725

تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

- ١ مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.
 - ٢ مدى سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية.
 - ٣ مدى جودة ونوعية الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجمعية.
 - ٤ مدى الرضا عن أداء العاملين في الجمعية وكفاءتهم المهنية.
 - ٥ مدى تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع.
 - ٦ ملاحظات واقتراحات وشكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع.
 - ٧ مقترحات وتوصيات تود طرحها لتطوير وتحسين الخدمات والبرامج بالجمعية.
- 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.
- وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوى العملاء وتحديد الممارسات الخاطئة والمجفة بحقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوى التي يكون العملاء غير محققين في شكاوهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلموه بأشيقر
سجلت برقم 1725

خطة التحسين المتعلقة بالمستفيدين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المستفيدين الذين تم استطلاع رأيهم بعد استفادتهم من خدمات الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين التواصل، وتطوير جودة الخدمات المقدمة لزيادة رضا المستفيدين لدى الجمعية بما يلي:

- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.
- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على التغذية الراجعة بشأن طلباتهم وشكواهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.
- السعي إلى تنفيذ دورات وورش عمل للمواضيع المقترحة من قبل المشاركين
- تحسين بيئة التواصل.

خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطل العمل على تحسين بيئة العمل وتطويرها لتكون أكثر جاذبية واستقراراً وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- إعادة هيكلة الجمعية للوصول لهيكل تنظيم متسق مع معطيات الخطة الاستراتيجية ومتطلبات العمل في الجمعية بحيث يتم تحديد أدوار ومسؤوليات الوحدات التنظيمية وكذلك تعديل الأوصاف الوظيفية، بالإضافة إلى دراسة سبل تطوير آلية تقييم أداء الموظفين الحالية من حيث المعايير والأهداف التي يقوم عليها التقييم وتوزيع الدرجات.
- تحديد الاحتياج التدريبي المشترك للموظفين وسده ببرنامج نوعي وقياس العائد والأثر من ورائه.
- اشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف الجمعية.

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلموه بأشيقر
سجلت برقم 1725

خطة التحسين المتعلقة بالمتطوعين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المتطوعين الذين تم استطلاع بعد انتهاء تجربتهم التطوعية مع الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين بيئة العمل التطوعي وتطويرها وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- اختيار الأوقات المناسبة للمبادرة والاستعداد الجيد لها.
- التواصل مع المتطوعين قبل بدء المبادرة بمدة زمنية كافية وإعطائهم التعليمات وتوضيح مهامهم وتعريفهم بالجمعية
- الإعلان عن الفرص التطوعية على موقع الجمعية الإلكتروني وعلى حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الواتس آب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى نستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....

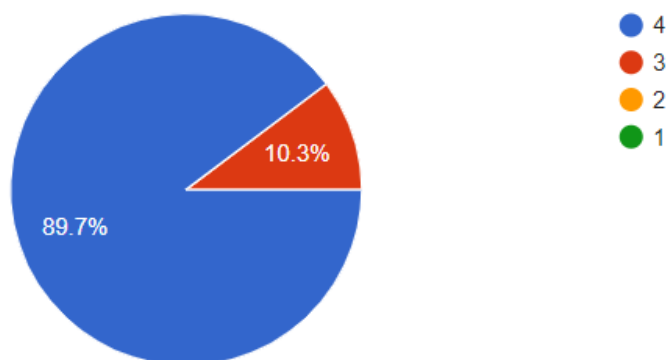


المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر
سجلت برقم 1725

نتائج استبيانات قياس الرضا للعام ٢٠٢٤م

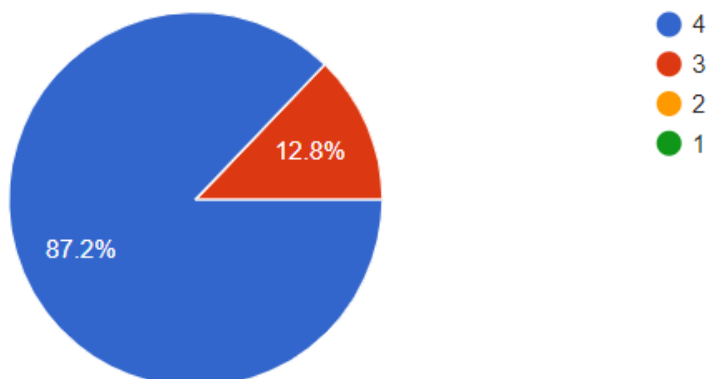
رضاكم عن طريقة التواصل مع الجمعية

39 ردًا



مدى استجابة الجمعية لملاحظاتكم

39 ردًا



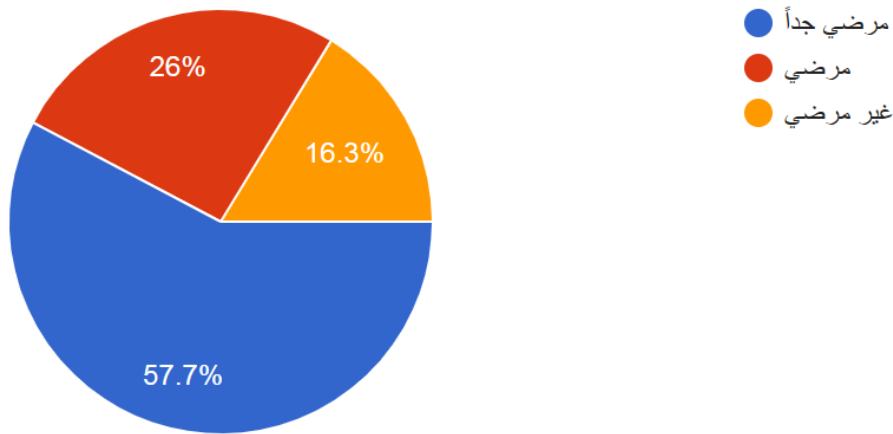
الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر
سجلت برقم 1725

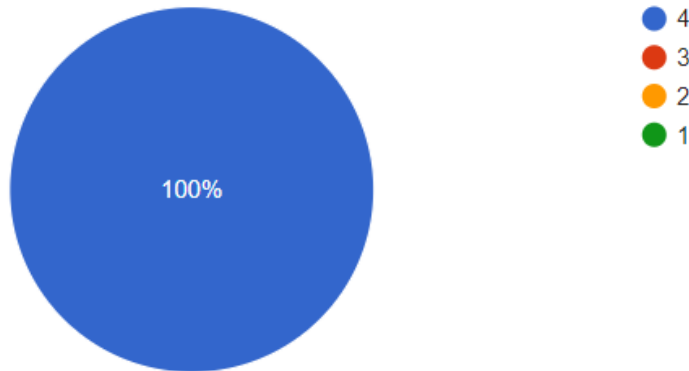
ما مدى تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين؟

123 ردًا



مدى الوضوح والشفافية لدى الجمعية

39 ردًا



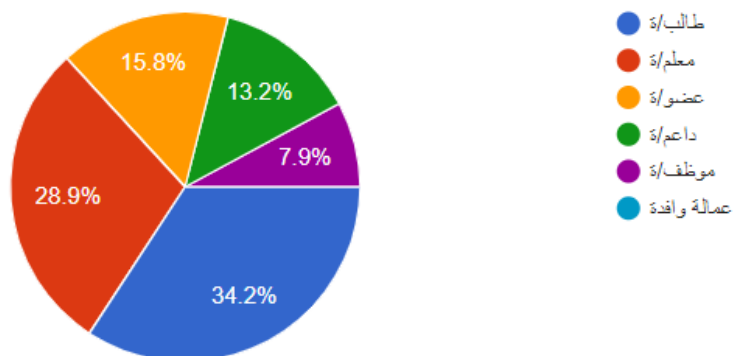
الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



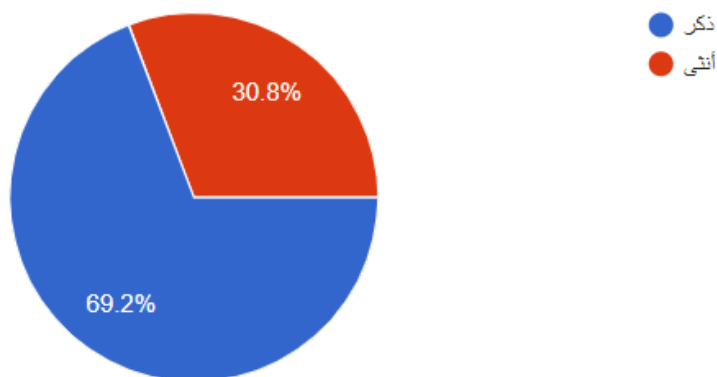
المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلموه بأشيقر
سجلت برقم 1725

صفة المستفيد

38 ردًا



39 ردًا



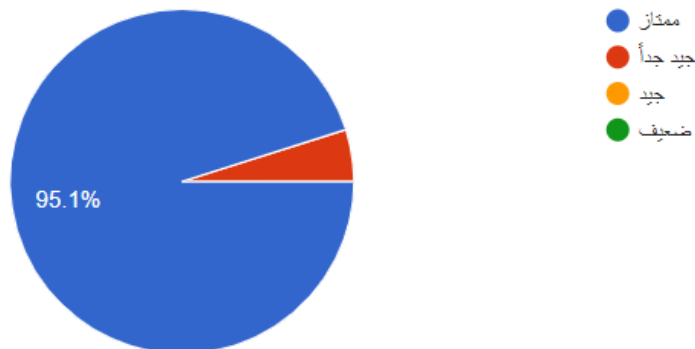
الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر
سجلت برقم 1725

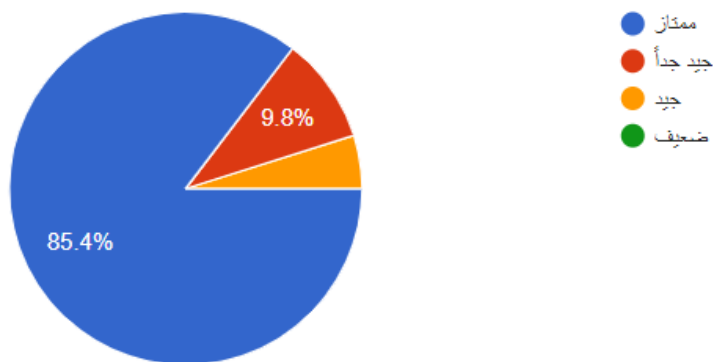
مدى رضاك بشكل عام عن البرنامج

41 ردًا



نوع البرنامج المستخدم للتعليم عن بعد

41 ردًا



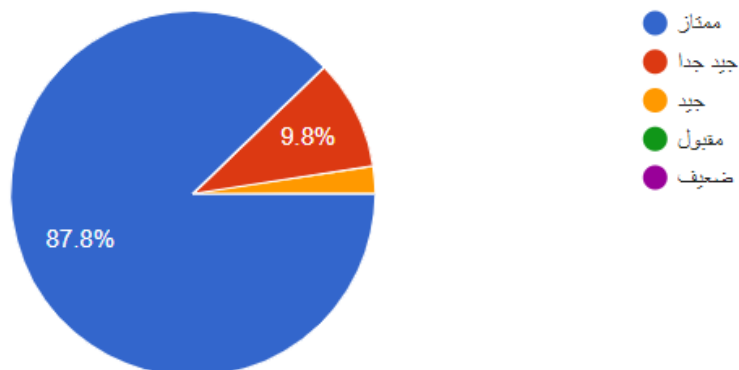
الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر
سجلت برقم 1725

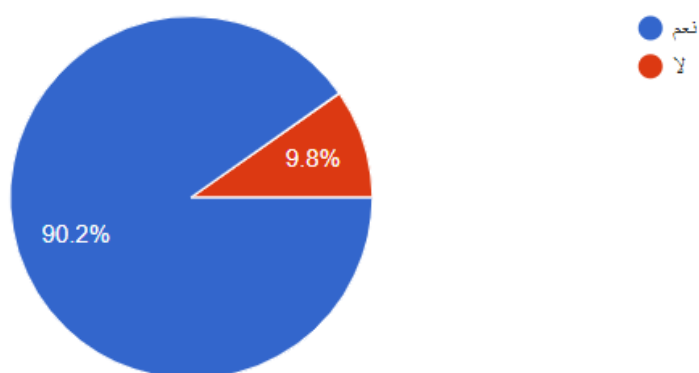
طريقة الشرح المستخدمة من قبل المدرب

41 ردًا



هل ترغب بتقديم برامج اضافية

41 ردًا



الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر
سجلت برقم 1725

أبرز الملاحظات والمقترحات

جزاكم الله خيرا وحفظكم بحفظه

شكرا لتعاونكم معنا

جزاكم الله خيرا على ما قدمتم وتقدمون وإلى الأمام

ماشاء الله كل شيء ممتاز

فتح حلقات تكون لتصحيح التلاوة وتعلم أحكام التجويد وتعلم مخارج الحروف ، *وليس حلقات للحفظ فقط* ، فمن المهم قراءة القرآن بطريقة صحيحة

اضافة رحلات

فتح حلقات تأسيس لطالبات التمهيدي ويكون من ضمن برامجها النورانيه ويوجد معلمات لديهم شهادات نورانيه

عدم احضار الطلاب للجامع إلا في وقت صلاة العصر لانه يحصل هناك تجمعات للطلاب خارج المسجد مما يؤدي الى حدوث مشاكل بين الطلاب بدون وجود مراقب لهم

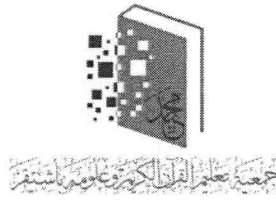
جزاهم الله خيراً وأحسن إليهم .

وففكم الله وسدد خطاكم فقط اتمنى عدم التركيز على الحلويات ومحاولة إيجاد بدائل أخرى مثل الالوان والدفاتر وكتب القصه والسيرة النبوية

أقدم هذا الاقتراح وأنا لي فتره محدوده اشهر قليلة، ولكن أتمنى أن يكون هناك دروس ومحاضرات تساعدنا في الحفظ دروس في النحو والتفسير والتجويد شاكر بكم جهودكم.

جزاك الله خير

التجواب متأخر جداً للاستفسارات على جوال الجمعية



محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٦) لعام ٢٠٢٤ م

إنه في يوم السبت بتاريخ: ٢٧/٠٦/١٤٤٦ هـ الموافق: ٢٨/١٢/٢٠٢٤ م من تمام الساعة: (٠٠ : ٤) مساءً عقد اجتماع مجلس الإدارة وذلك بمقر جمعية تعليم القرآن الكريم بأشيقر .

وكان الهدف من الاجتماع مناقشة جدول الأعمال التالي:

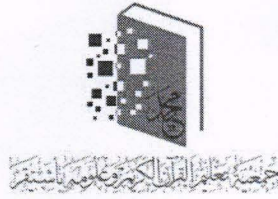
- ١- الاطلاع ومناقشة الموازنة التقديرية للعام القادم ٢٠٢٥ م.
- ٢- الاطلاع ومناقشة خطة البرامج والأنشطة للعام القادم ٢٠٢٥ م.
- ٣- الاطلاع ومناقشة الخطة التشغيلية للعام القادم ٢٠٢٥ م.
- ٤- عرض نتائج استبيان قياس الرضا لعام ٢٠٢٤ م.
- ٥- عرض تقرير المراجع الداخلي لعام ٢٠٢٤ م.
- ٦- مناقشة القيام بحملة التبرعات لبرامج الجمعية مع كيفية التسويق لها .
- ٧- ما يستجد من أعمال .

وبالمناقشة اتخذ المجلس القرارات التالية :

- ١- أقر المجلس الموازنة التقديرية للعام القادم ٢٠٢٥ م بمبلغ وقدره (١٤٥٥٠٠٠) ريال.
- ٢- أقر المجلس خطة البرامج والأنشطة للعام القادم ٢٠٢٥ م بمبلغ وقدره (٧٨٠٠٠٠) ريال.
- ٣- تم الاطلاع على الخطة التشغيلية للعام القادم ٢٠٢٥ م ، وتمت الموافقة عليها .
- ٤- تم عرض استبيانات ونتائج قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية للعام ٢٠٢٤ م وبارك المجلس الخطوات والنتائج التي احتوى عليها التقرير في قياس رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة وأوصى المجلس بالأمور التالية:

١. الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنوياً.
 ٢. الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدون.
 ٣. تطوير الاستبيانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
 ٤. استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.
 - ٥- تم الاطلاع على تقرير المراجع الداخلي للجمعية عن العام ٢٠٢٤ م وتمت الموافقة عليه وتوصية المسؤول التنفيذي للجمعية بمعالجة الملاحظات المذكورة في التقرير.
 - ٦- وافق المجلس على حملة التبرعات لبرامج الجمعية عبر التسويق الذاتي بوسائل الإعلام المحلية، وحساباتها الرسمية ومنصات التبرعات الوطنية (إحسان والمنصة الوطنية) لهذا العام وللأعوام القادمة بإذن الله تعالى .
- هذا وانتهى الاجتماع في تمام الساعة (٥ : ٠٠) مساءً وعلى ذلك جرى التوقيع :،،،

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
ترخيص رقم: ١٧٢٥

بيان بأسماء الأعضاء الحاضرين لاجتماع مجلس الإدارة رقم (٦) لعام ٢٠٢٤ م

م	الاسم رباعي	الصفة	التوقيع	ملاحظات
١	أحمد بن عبدالله السماعيل	الرئيس		
٢	فهد بن عبدالعزيز الحسيني	نائب الرئيس		
٣	عبدالرحمن بن محمد أباحسين	عضو		
٤	صالح بن عبدالله الحميد	عضو		
٥	مصعب بن عبدالعزيز المنصور	عضو		
٦	مشعل بن عبدالرحمن القصير	عضو		
٧	صالح بن عبدالعزيز العبد اللطيف	عضو		

رئيس مجلس إدارة جمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر

الاسم: أحمد بن عبدالله السماعيل

التوقيع: