



# سياسة قياس رضا المستفيدين

2027-2025

جمعية بنات لتحفيظ القرآن الكريم بشريعة

تم اعتماد هذه السياسة من قبل الإدارة العامة  
للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بشريعة إصدار 2025 م





## الغرض من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تحديد منهجية واضحة ومنظمة لقياس مستوى رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، بغرض تطوير جودة الأداء، وتحسين الخدمات المقدمة، وتعزيز ثقة المجتمع بالجمعية، وضمان توافق أنشطة الجمعية مع احتياجات وتطلعات المستفيدين.

## نطاق التطبيق:

تنطبق هذه السياسة على جميع فئات المستفيدين من خدمات الجمعية، وتشمل:

- طلاب وطالبات الحلقات والمدارس النسائية.
- المستفيدين من البرامج التعليمية والتدريبية والمجتمعية.
- أولياء الأمور والمشاركين في الأنشطة.
- الجهات الشريكة والداعمة والتمويل.
- وتطبق في جميع الإدارات والفروع والمشاريع التابعة للجمعية.

## الأهداف:

1. تحديد درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
2. تحديد مجالات التحسين والتطوير في أداء الجمعية.
3. تعزيز مبدأ المشاركة المجتمعية والاستماع لصوت المستفيد.
4. دعم عملية اتخاذ القرار بناءً على بيانات وتحليلات موثوقة.
5. بناء ثقافة مؤسسية تركز على رضا المستفيدين وجودة الخدمة.

## المبادئ العامة:

- الشفافية: جمع الآراء بطرق موثوقة ومعلنة.
- السرية: حفظ بيانات المستفيدين بسرية تامة.
- الحيادية: تحليل النتائج بموضوعية دون تأثير شخصي أو إداري.
- الاستمرارية: تنفيذ القياس بشكل دوري ومنتظم.
- التحسين المستمر: استخدام النتائج لتطوير الخدمات والبرامج.

## أدوات وأساليب قياس الرضا:

تعتمد الجمعية عدة وسائل لقياس رضا المستفيدين، منها:

1. استبانات إلكترونية وورقية توزع بعد تنفيذ البرامج والأنشطة.
2. مقابلات شخصية أو جماعية مع المستفيدين أو ممثليهم.
3. مجموعات تركيز (FOCUS GROUPS) لبحث التجارب والملاحظات التفصيلية.
4. رصد الشكاوى والملاحظات وتحليلها كمؤشر غير مباشر لمدى الرضا.
5. التحليل الإحصائي للنتائج باستخدام نسب ومؤشرات كمية ونوعية.

## مراحل تنفيذ عملية القياس: المرحلة الأولى: الإعداد.

- تحديد الفئة المستهدفة.
- إعداد أدوات القياس (استبيان، مقابلة، نموذج إلكتروني).
- تحديد الجهة المنفذة والمشرف العام على العملية.

## المرحلة الثانية: التنفيذ.

- نشر أدوات القياس للمستفيدين بوسائل متعددة (يدوي - إلكتروني).
- ضمان شمولية العينة وعدالة تمثيلها للفئات المستفيدة.
- استقبال الردود خلال فترة زمنية محددة (عادة أسبوعين إلى ثلاثة).

## المرحلة الثالثة: التحليل والتقرير.

- جمع وتحليل النتائج واستخراج النسب المئوية والمؤشرات.
- إعداد تقرير شامل يتضمن (نقاط القوة - فرص التحسين - التوصيات).
- عرض النتائج على الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة.

## المرحلة الرابعة: التحسين والتطوير.

- إعداد خطة تحسين مستندة إلى نتائج القياس.
- تنفيذ الإجراءات التصحيحية خلال مدة لا تتجاوز (شهرين).
- متابعة أثر التحسين في القياس اللاحق.

## مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):

- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات (%).
- نسبة التحسن في الرضا مقارنة بالقياس السابق.
- عدد الشكاوى أو الملاحظات المرتبطة بالخدمة.
- نسبة المستفيدين الذين شاركوا في التقييم.
- عدد الإجراءات التحسينية الناتجة عن نتائج القياس.

## مسؤوليات التنفيذ:

- مجلس الإدارة: اعتماد السياسة ومراجعة نتائج التقارير السنوية لرضا المستفيدين.
- الإدارة التنفيذية: الإشراف العام على تنفيذ القياس وتطبيق التحسينات.
- إدارة الجودة والتطوير: إعداد أدوات القياس وتحليل النتائج وإعداد التقارير.
- مدراء الإدارات والبرامج: تنفيذ إجراءات التحسين بناءً على نتائج القياس.
- الموظفون والمتطوعون: المشاركة في نشر أدوات القياس والتوعية بأهميتها.

## التوثيق وحفظ البيانات:

- - تحفظ نتائج القياس وتقارير التحليل في قاعدة بيانات إلكترونية آمنة.
- - يُحتفظ بنسخ ورقية من التقارير النهائية لمدة لا تقل عن (3 سنوات).
- - تُستخدم البيانات لأغراض التطوير الداخلي فقط ولا تُشارك إلا بإذن رسمي.

## المراجعة والتحديث:

تُراجع هذه السياسة بشكل سنوي من قبل إدارة الجودة والتطوير لضمان مواكبتها لأفضل الممارسات، ويُعتمد أي تحديث من مجلس الإدارة بعد مناقشة التوصيات.