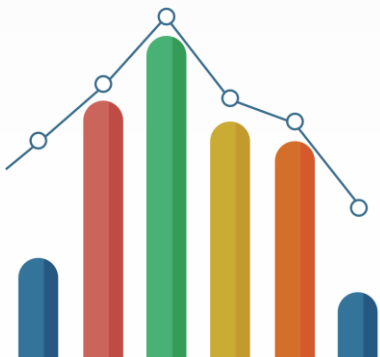


تقرير قياس رضا المستفيدين



2023



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

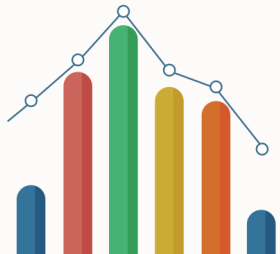
المقدّمة

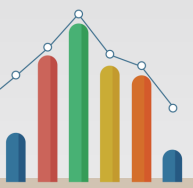
الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد

لا يخفى على الجميع أن قياس رضا المستفيد يعتبر أصلاً من أصول المنظمات التي تجعل رضا المستفيد من أولوياتها الاستراتيجية، فهي لا تكتفي بتحقيق الرضا، بل تقيسه لتعرف درجته.

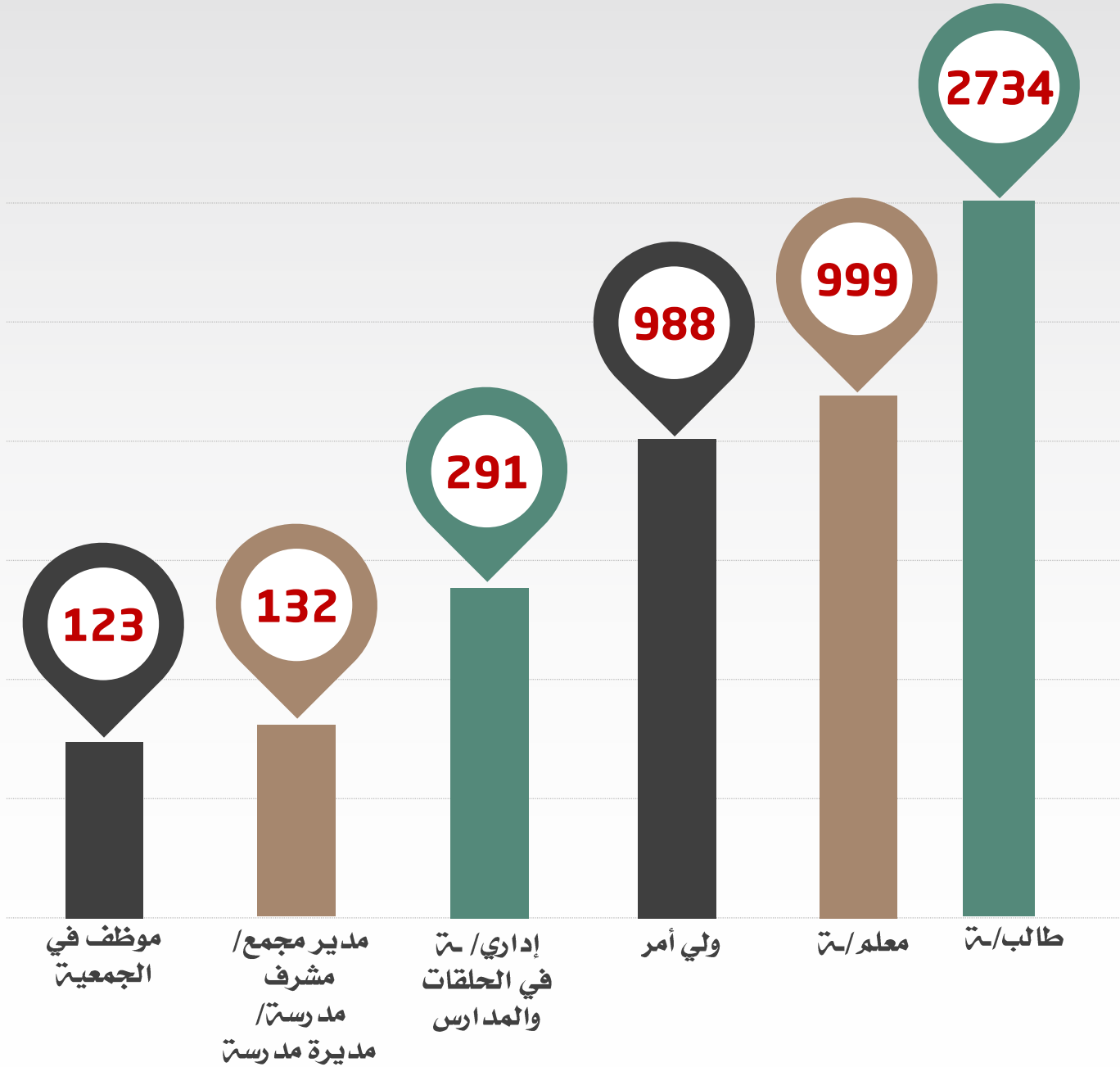
إن تحقيق رضا المستفيد هو عملية مستمرة فقد يكون العميل الراضي اليوم ليس كذلك غداً، لذا على المنظمة أن تعمل على تحسين رضا عملائها باستمرار ، ولا بد أن يؤدي رضاه إلى ولائه والاحتفاظ به فهو الطريق الوحيد الذي يحقق ميزة تنافسية للمنظمة.

واليوم، نضع بين أيديكم التقرير النهائي لمشروع قياس رضا المستفيدين من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمنطقة الرياض لعام ٢٠٢٣ م.



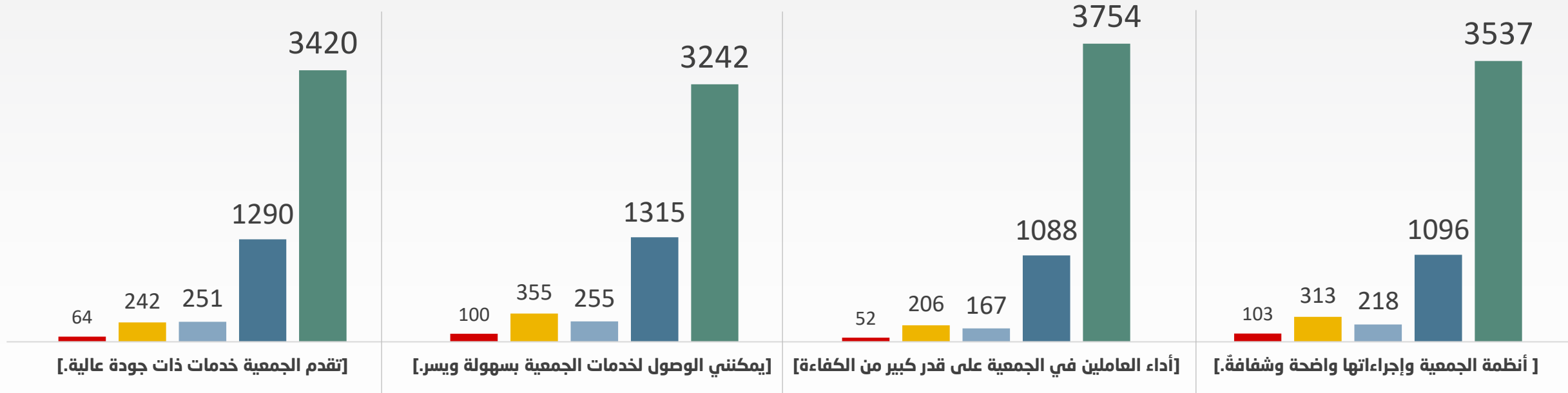


المسميات الوظيفية المستهدفة
وأعداد المشاركين



مجموع
المشاركين

5267



راضٍ جداً ■ راضٍ ■ راضٍ إلى حدٍ ما ■ محايد ■ غير راضٍ

معدّل الرّضا العام عن الجمعية

حسب نتائج مشروع استبانة قياس الرضا لعام ٢٠٢٣ م



النتائج	طالب/ة	معلم/ة	ولي أمر	إداري/ة في الحلقات والمدارس	موظف في الجمعية	مدير مجمع/ مشرف مدرسة/ مديرة مدرسة	إجمالي نسبة الرضا
	النسبة الإجمالية						
راض جداً	70%	49%	76%	37%	41%	41%	
راض	19%	32%	18%	33%	29%	34%	
راض إلى حد ما	2%	8%	2%	11%	10%	8%	
محايد	3%	9%	3%	13%	14%	12%	
غير راض	1%	3%	1%	0%	6%	0%	
الإجمالي	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
إجمالي المشاركين في الاستبيان	2734	999	988	291	123	132	5267
نسبة الرضا العام	99%	97%	99%	94%	93%	90%	96%
نسبة عدم الرضا	1%	3%	1%	6%	7%	0%	4%

عدد المشاركين في التهيئة

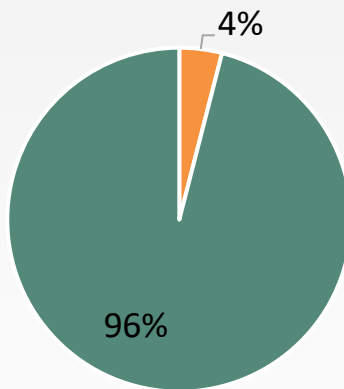
٥٢٦٧

معدل الرضا العام

٩٦ %

نسبة عدم الرضا

٤ %



■ نسبة الرضا العام ■ نسبة عدم الرضا العام

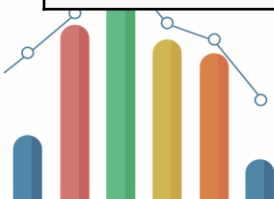


نتائج قياس رضا المستفيدين



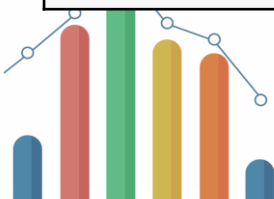
مدير مجمع / مشرف مدرسة / مديرة مدرسة		نسبة الرضا العام	٩٠ %
		نسبة عدم الرضا	٥ %
التائج	[تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية.]	[يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر.]	[أداء العاملين في الجمعية على قدر كبير من الكفاءة]
راضٍ جداً	٥١	٤٩	٥١
راضٍ	٥٩	٤٣	٣٤
راضٍ إلى حدٍ ما	٨	١٥	١٢
محايد	١١	٢١	٢٤
غير راضٍ	٣	٤	١١
المجموع	١٣٢	١٣٢	١٣٢

معلم / ة في الجمعية		نسبة الرضا العام	٩٧ %
		نسبة عدم الرضا	٣ %
التائج	تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية.	يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر.	أداء العاملين في الجمعية على قدر كبير من الكفاءة
			[أنظمت الجمعية إجراءاتها واضحة وشفافة.]
راض جداً	٤٦٨	٤٣٨	٥٤٤
راض	٣٣٨	٣١٩	٣٢٦
راض إلى حد ما	٩١	٨٩	٥٢
محايد	٨١	١١٠	٦٤
غير راض	٢١	٤٣	١٣
المجموع	٩٩٩	٩٩٩	٩٩٩



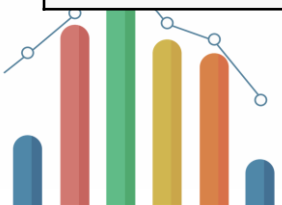
٩٩ %		نسبة الرضا العام		ولي أمر	
١ %		نسبة عدم الرضا			
[أنظمت الجمعية وإجراءاتها واضحة وشفافة.]		[أداء العاملين في الجمعية على قدر كبير من الكفاءة]		[يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر.]	
٧٥٩		٧٧٧		٧٤٩	
١٦٤		١٥٥		١٩١	
٢٧		٢٤		٢٣	
٣٣		٢٥		٤٢	
٥		٧		٨	
٩٨٨		٩٨٨		٩٨٨	

طالب/ة		نسبة الرضا العام	٩٩ %
		نسبة عدم الرضا	١ %
التائج	أنتقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية.	أيمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر.	أأداء العاملين في الجمعية على قدر كبير من الكفاءة
	٢٠٠٤	١٩٠٣	٢١٧٥
راض جداً	٥٥٧	٦٠٧	٤٢٨
راض	٨٠	٧٥	٥٢
راض إلى حد ما	٧٥	١٣٠	٦٤
محايد	١٨	١٩	١٥
غير راض	٢٧٣٤	٢٧٣٤	٢٧٣٤
المجموع			



إداري/ة في الحلقات أو المدارس النسائية.				
نسبة الرضا العام				
نسبة عدم الرضا				
٩٤ %				
٦ %				
[أداء العاملين في الجمعية على قدر كبير من الكفاءة]		[يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر.]		النتائج
[أنظمة الجمعية وإجراءاتها واضحة وشفافة.]		[تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية.]		
١٠٧	١٣١	٩٣	١٠٤	راض جداً
٧٨	٩٩	١٠٣	١٠٤	راض
٣١	٢٣	٣٩	٣٨	راض إلى حد ما
٥٠	٣٢	٣٦	٣٦	محايد
٢٥	٦	٢٠	٩	غير راض
٢٩١	٢٩١	٢٩١	٢٩١	المجموع

موظف/ة في الجمعية				
نسبة الرضا العام				
نسبة عدم الرضا				
٩٣ %				
٧ %				
[أداء العاملين في الجمعية على قدر كبير من الكفاءة]		[يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر.]		النتائج
[أنظمة الجمعية وإجراءاتها واضحة وشفافة.]		[تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية.]		
٤٧	٦٢	٤٩	٤٤	راض جداً
٣٠	٣٥	٣٨	٤١	راض
١٦	١٠	١٤	١١	راض إلى حد ما
٢٠	١٢	١٦	١٩	محايد
١٠	٤	٦	٨	غير راض
١٢٣	١٢٣	١٢٣	١٢٣	المجموع





ردود المستفيدين

" آراء وكلمات موجهة للجمعية "

تخفيف إجراءات الاختبارات والنظر في
مواعيدها.

١٦

تسهيل النماذج واختصارها وتخفيف
إجراءات العمل ، وتخفيف الضغط
بالطلبات على المعلمين والمعلمات.

٧٦

العناية بالكيف لا الكم والعدّ
فالمدارس تعاني من ضعف شديد
في وعلى المسؤولين النزول
للميدان.

٩

الشكر والدعاء والثناء على الجمعية
والدور النسائية والحلقات وللمعلمين
والمعلمات..
والتوصية بتقوى الله والاستمرار في
العمل.

٣٢٧٣

إعادة البرامج والأنشطة والرحلات للمدارس ،
والسماح بحلقات الحفظ المفتوح .

٣٥

تخفيض رسوم الطالبات أو إعفاء غير
القادرات على السداد ، مع أهمية معرفة
إجراءات كل مدرسة عند عدم السداد .

١٠

العناية بالأنظمة الالكترونية وخاصة
مكنون التعليمي ، والأخطاء في بيانات
المدارس والطلاب ، بالإضافة لإعادة
الجهد بسبب كثرة الأخطاء .
الحاجة لشروحات للنظام .

٢٤

النظر في رواتب المعلمين والمعلمات ،
ودراسة المكافأة مقابل الجهد، ودراسة
وضع تأخر صرفها ..

٥٨

فتح مجال التوظيف لغير السعوديين
، والتخصصات العامة.

٤

المرونة في ساعات العمل ،
والعمل عن بعد ، والحاجة للأمن
الوظيفي

٩

التدريب والتطوير للمعلمين
والمعلمات.

١٦

تقديم الدعم المادي والصيانة
والنظافة للمدارس النسائية.

٢٥

