

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بعنيزة



الجمعية الخيرية لتحفيظ
القرآن الكريم بعنيزة

تحليل استبيانات الرضا لعام ٢٠٢٤م

أولاً: المقدمة

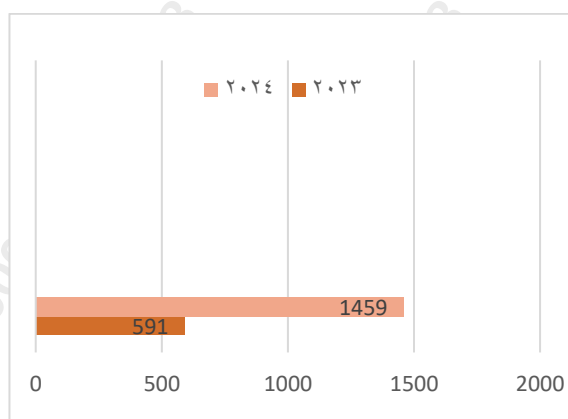
انطلاقاً من حرص جمعية تحفيظ القرآن الكريم بعنيزة على تطوير جودة خدماتها وتحقيق رضا كافة أصحاب المصلحة، فقد تم تنفيذ استبيان شامل لقياس مستوى الرضا لدى المستفيدين والموظفين والداعمين والشركاء، بهدف التعرف على نقاط القوة وفرص التحسين وتعزيز مسيرة التطوير المستمر.

ثانياً: منهجية العمل

- فترة تنفيذ الاستبيان: من ٠١ يناير إلى ١٥ يناير ٢٠٢٥م.
- أداة القياس: استبيان إلكتروني موجه لكل فئة على حدة.

ثالثاً: بيانات المشاركين

- عدد المشاركين في الاستبيان عام ٢٠٢٤م = ١٤٥٩
- عدد المشاركين في الاستبيان عام ٢٠٢٣م = ٥٩١
- نسبة الزيادة في عدد المستفيدين = 146.83 %

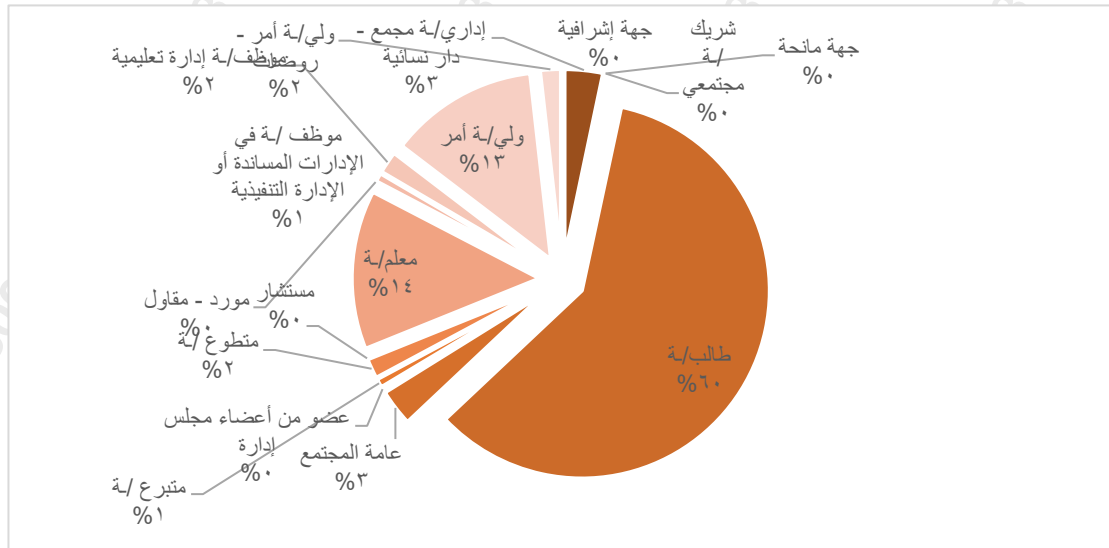


• أنواع الفئات المستجيبة : *فئات تم إضافتها في استبيان ٢٠٢٤

١. إداري/ة مجمع - دار نسائية
٢. جهة إشرافية
٣. جهة مانحة
٤. شريك /ة مجتمعي
٥. طالب/ة
٦. عامة المجتمع
٧. عضو من أعضاء مجلس إدارة
٨. متبرع /ة
٩. متطوع /ة
١٠. مستشار
١١. معلم/ة
١٢. مورد - مقال
١٣. موظف /ة في الإدارات المساندة أو الإدارة التنفيذية
١٤. موظف/ة إدارة تعليمية
١٥. ولي/ة أمر
١٦. ولي/ة أمر - روضات

• نسبة المشاركين من كل فئة

#	الفئة	عدد المشاركين	نسبة الفئة
1	طالب/ة	٨٦٨	%٦٠
2	معلم/ة	٢٠٠	%١٤
3	ولي/ة أمر	١٨٧	%١٣
4	إداري/ة مجمع - دار نسائية	٤٧	%٣
5	عامة المجتمع	٤٤	%٣
6	متطوع/ة	٢٥	%٢
7	موظف/ة إدارة تعليمية	٢٨	%٢
8	ولي/ة أمر - روضات	٢٦	%٢
9	متبرع/ة	١١	%١
10	موظف/ة في الإدارات المساندة أو الإدارية التنفيذية	١١	%١
11	شريك/ة مجتمعي	١	%٠
12	عضو من أعضاء مجلس إدارة	٤	%٠
13	مورد - مقاول	١	%٠
	الإجمالي	1453	100%



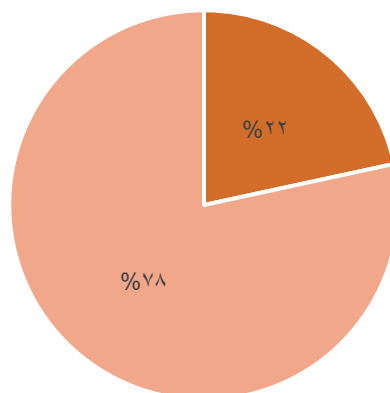
• عدد المشاركين إلى إجمالي عدد مجتمع الفئة

#	الفئة	الاستجابات	قاعدة البيانات	نسبة الاستجابة	المستهدف ٢٠٪ من قاعدة البيانات	نسبة المحقق من المستهدف
1	عضو من أعضاء مجلس إدارة	٤	٧	٥٧%	١,٤	٢٨٦%
2	معلم/ة	٢٠٠	٣٧٥	٥٣%	٧٥	٢٦٧%
3	موظف/ة إدارة تعليمية	٢٨	٦٠	٤٧%	١٢	٢٣٣%
4	إداري/ة مجمع - دار نسائية	٤٨	١٢٠	٤٠%	٢٤	٢٠٠%
5	موظف/ة في الإدارات المساندة أو الإدارة التنفيذية	١١	٤٠	٢٨%	٨	١٣٨%
6	طالب/ة	٨٦٨	٥٣٧٥	١٦%	١٠,٧٥	٨١%
7	شريك/ة مجتمعي	١	٨	١٣%	١,٦	٦٣%
8	مورد - مقاول	١	١٣	٨%	٢,٦	٣٨%
9	متطوع/ة	٢٥	٤٤٩	٦%	٨٩,٨	٢٨%
10	ولي/ة أمر - روضات	٢٦	٤٩٥	٥%	٩٩	٢٦%
11	ولي/ة أمر	١٨٧	٤١٤٣	٥%	٨٢٨,٦	٢٣%
12	متبرع/ة	١١	١٥٠٠٠	٠%	٣,٠٠٠	٠%
13	عامّة المجتمع	٤٦	١٠٠٠٠٠	٠%	٢٠٠٠٠	٠%
14	جهة إشرافية	٠	١	٠%	٠,٢	٠%
15	جهة مانحة	٠	٢٩	٠%	٥,٨	٠%
16	مستشار	٠	٥	٠%	١	٠%
	الإجمالي	1456	126120	1%	25224	6%

• نسبة جنس المشاركين الذكور إلى الإناث

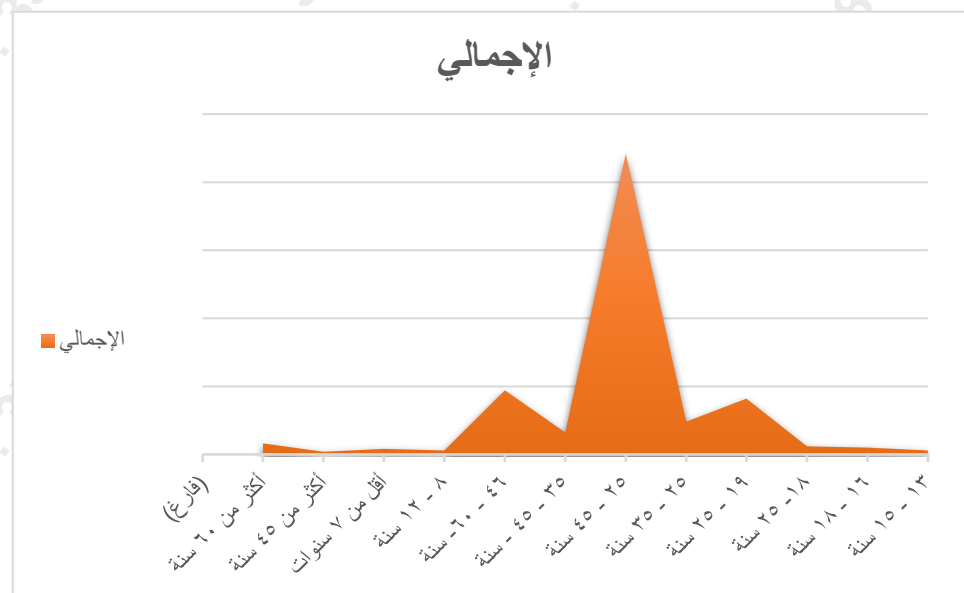
#	الفئة	عدد المشاركين	عدد الذكور	نسبة الذكور	عدد الإناث	نسبة الإناث
1	إداري/ة مجمع - دار نسائية	47	7	15%	40	85%
2	شريك/ة مجتمعي	1	1	100%	0	0%
3	طالب/ة	868	115	13%	753	87%
4	عامّة المجتمع	44	14	32%	30	68%
5	عضو من أعضاء مجلس إدارة	4	4	100%	0	0%
6	متبرع/ة	11	6	55%	5	45%
7	متطوع/ة	25	10	40%	15	60%
8	معلم/ة	200	39	20%	161	81%
9	مورد - مقاول	1	1	100%	0	0%
10	موظف/ة في الإدارات المساندة أو الإدارة التنفيذية	11	8	73%	3	27%
11	موظف/ة إدارة تعليمية	28	10	36%	18	64%
12	ولي/ة أمر	187	96	51%	91	49%
13	ولي/ة أمر - روضات	26	3	12%	23	88%
	الإجمالي	1453	314	22%	1139	78%

جنس المستجيبين



■ عدد الذكور ■ عدد الإناث

توزيع الفئات العمرية المشاركة



رابعاً: نتائج الاستبيان

• نسبة الرضا العام

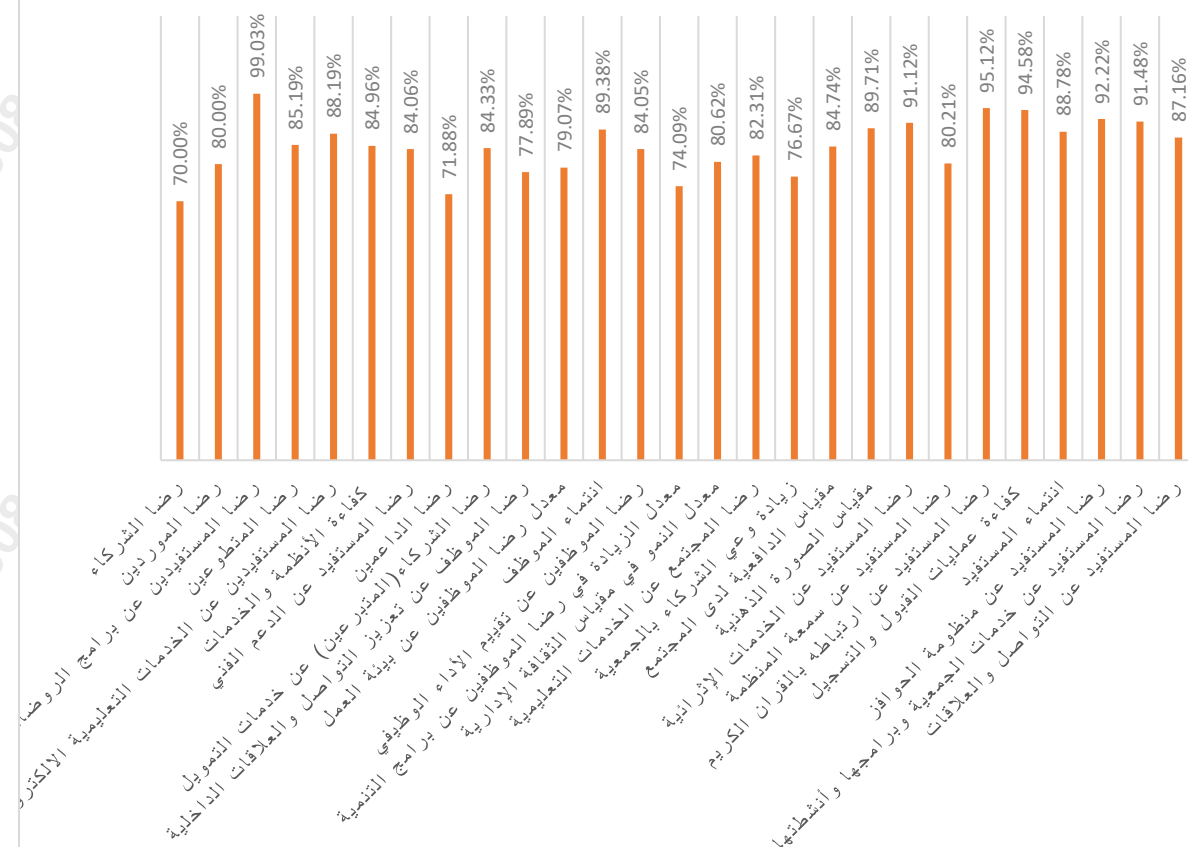
عام ٢٠٢٣ = ٨٢,٢٧% عام ٢٠٢٤ = ٨٣,٦٨%

• الرضا الإجمالي للمؤشرات

م	المؤشر الاستراتيجي	النسبة
1	رضا المستفيد عن التواصل والعلاقات	87.16%
2	رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها وأنشطتها	91.48%
3	رضا المستفيد عن منظومة الحوافز	92.22%
4	انتماء المستفيد	88.78%
5	كفاءة عمليات القبول والتسجيل	94.58%
6	رضا المستفيد عن ارتباطه بالقران الكريم	95.12%
7	رضا المستفيد عن سمعة المنظمة	80.21%
8	رضا المستفيد عن الخدمات الإرثائية	91.12%
9	مقياس الصورة الذهنية	89.71%
10	مقياس الدافعية لدى المجتمع	84.74%
11	زيادة وعي الشركاء بالجمعية	76.67%
12	رضا المجتمع عن الخدمات التعليمية	82.31%
13	معدل النمو في مقياس الثقافة الإدارية	80.62%
14	معدل الزيادة في رضا الموظفين عن برامج التنمية	74.09%
15	رضا الموظفين عن تقييم الأداء الوظيفي	84.05%
16	انتماء الموظف	89.38%
17	معدل رضا الموظفين عن بيئة العمل	79.07%
18	رضا الموظف عن تعزيز التواصل والعلاقات الداخلية	77.89%
19	رضا الشركاء (المتبرعين) عن خدمات التمويل	84.33%
20	رضا الداعمين	71.88%
21	رضا المستفيد عن الدعم الفني	84.06%

84.96%	كفاءة الأنظمة والخدمات	22
88.19%	رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية الالكترونية	23
85.19%	رضا المتطوعين	24
99.03%	رضا المستفيدين عن برامج الروضات (ولي الأمر يجيب بالنيابة عنهم)	25
80.00%	رضا الموردين	26
70.00%	رضا الشركاء	27
83.68%	الإجمالي	

نسبة الرضا للمؤشرات



• الرضا الإجمالي لكل فئة

#	الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤	مقارنة
١	شريك /ة مجتمعي		%٨٠,٠٠	-
٢	طالب/ة	%٧٩,٠٣	%٩١,٣٨	زاد
٣	عامة المجتمع	%٨٧,٧٢	%٨٢,٣٢	انخفض
٤	عضو من أعضاء مجلس إدارة		%٨٥,٠٠	-
٥	متبرع /ة	%٨٤,٢٥	%٧٧,٥٥	انخفض
٦	متطوع /ة	%٨٩,٣٣	%٨٢,٤٢	انخفض
٧	معلم/ة	%٧٧,٧٥	%٨٣,٧٥	زاد
٨	مورد - مقاول		%٨٥,٠٠	-
٩	إداري/ة مجمع - دار نسائية		%٨٦,٣٥	-
١٠	موظف /ة في الإدارات المساندة أو الإدارة التنفيذية		%٧٤,١٩	-
١١	موظف/ة إدارة تعليمية		%٨٠,٤٨	-
-	إجمالي الموظفين عدا المعلمين	%٨٠,٤٤	%٨٠,٦٤	زاد
١٢	ولي/ة أمر		%٨٦,٨٧	-
١٣	ولي/ة أمر - روضات		%٩٤,٦٩	-
-	إجمالي أولياء الأمور	%٩٠,٠١	%٩١,١٦	زاد

• أكثر أسباب ضعف الرضا عند المتبرعين (أقل من ٧٠٪)

النسبة	عنصر الاستبيان
60%	إلى أي مدى تشعر بأن العلاقة بينك وبين الجمعية قوية ومستدامة؟
60%	كيف تقيم ظهور الجمعية في الإعلام والمنصات العامة؟
67%	هل تجد أن الجمعية توفر لك المعلومات الكافية حول كيفية استخدام تبرعاتك وأثرها؟

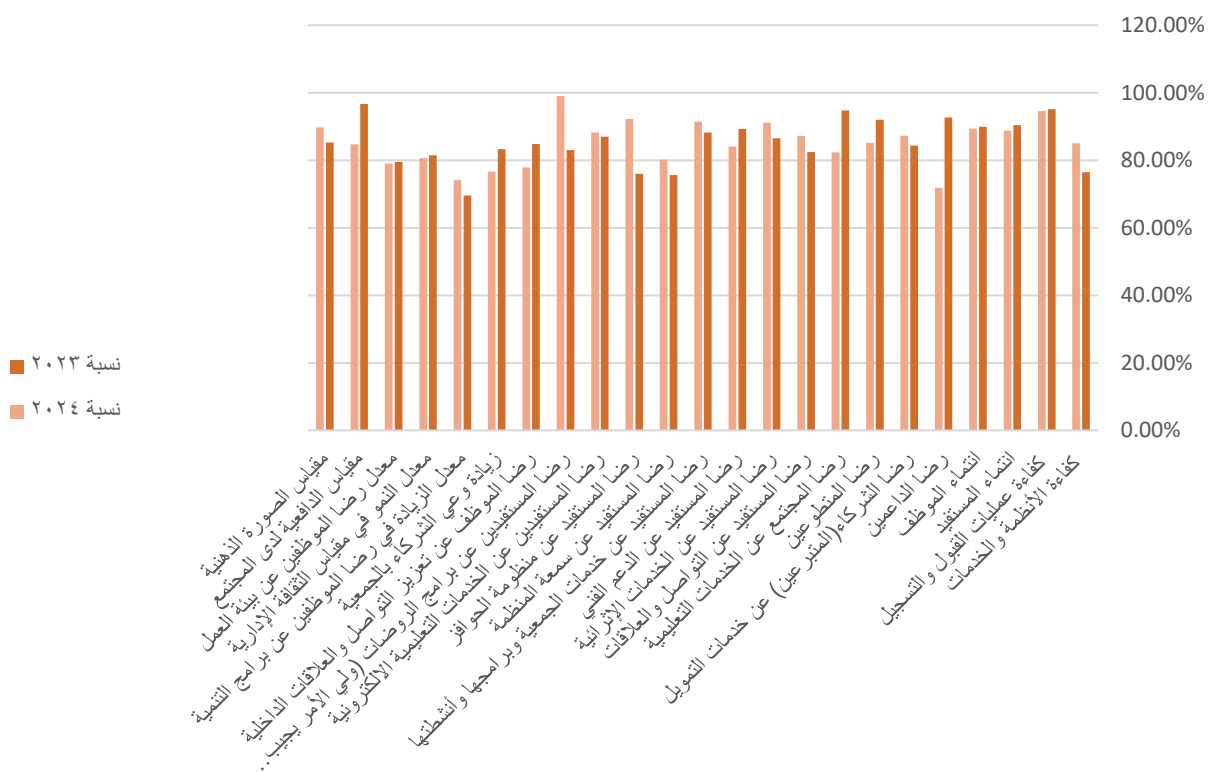
• أكثر أسباب ضعف الرضا عند موظفي الإدارة المساندة (أقل من ٦٠ ٪)

النسبة	عنصر الاستبيان
42%	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كبيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟
46%	ما مدى معرفتك بالفرص المتاحة للتطوير المهني والنمو الوظيفي من خلال برامج القيادة في الجمعية ؟
48%	كيف تقيم قدرة برامج التنمية (لقاءات تطويرية - ورش عمل - دورات) في الجمعية على تلبية توقعاتك كموظف ؟
50%	كيف تقيم تفاعل الجمعية مع مناسبات الموظفين الخاصة (زواج،مولود،الحصول على مؤهل علمي ،عزاء ..الخ)؟
60%	ما مدى رضاك عن الفعاليات الاجتماعية التي تقيمها الجمعية لتعزيز التواصل الداخلي بين الموظفين؟

• مقارنة الرضا للمؤشرات بين ٢٠٢٣ و ٢٠٢٤

م	المؤشر الاستراتيجي	نسبة ٢٠٢٣	نسبة ٢٠٢٤	الفرق
1	كفاءة الأنظمة والخدمات	76.50%	84.96%	8.46%
2	كفاءة عمليات القبول والتسجيل	95.18%	94.58%	-0.60%
3	انتماء المستفيد	90.38%	88.78%	-1.60%
4	انتماء الموظف	89.89%	89.38%	-0.51%
5	رضا الداعمين	92.66%	71.88%	-20.79%
6	رضا الشركاء(المتبرعين) عن خدمات التمويل	84.33%	87.26%	2.93%
7	رضا المتطوعين	92.00%	85.19%	-6.81%
8	رضا المجتمع عن الخدمات التعليمية	94.79%	82.31%	-12.48%
9	رضا المستفيد عن ارتباطه بالقران الكريم		95.12%	
10	رضا المستفيد عن التواصل والعلاقات	82.43%	87.16%	4.73%
11	رضا المستفيد عن الخدمات الإثرائية	86.49%	91.12%	4.63%
12	رضا المستفيد عن الدعم الفني	89.26%	84.06%	-5.20%
13	رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها وأنشطتها	88.21%	91.48%	3.27%
14	رضا المستفيد عن سمعة المنظمة	75.66%	80.21%	4.55%
15	رضا المستفيد عن منظومة الحوافز	76.01%	92.22%	16.21%
16	رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية الالكترونية	87.03%	88.19%	1.16%
17	رضا المستفيدين عن برامج الروضات (ولي الأمر يجيب بالنياحة عنهم)	83.00%	99.03%	16.03%
18	رضا الموردين		80.00%	

19	رضا الموظف عن تعزيز التواصل والعلاقات الداخلية	84.84%	77.89%	-6.95%
20	رضا الموظفين عن تقييم الأداء الوظيفي		84.05%	
21	زيادة وعي الشركاء بالجمعية	83.26%	76.67%	-6.59%
24	معدل الزيادة في رضا الموظفين عن برامج التنمية	69.56%	74.09%	4.53%
25	معدل النمو في مقياس الثقافة الإدارية	81.45%	80.62%	-0.83%
28	معدل رضا الموظفين عن بيئة العمل	79.49%	79.07%	-0.42%
31	مقياس الدافعية لدى المجتمع	96.66%	84.74%	-11.92%
32	مقياس الصورة الذهنية	85.29%	89.71%	4.42%



• المؤشرات التي انخفضت بين عام ٢٠٢٣ و ٢٠٢٤ بنسبة أكثر من ٥%

م	المؤشر الاستراتيجي	نسبة ٢٠٢٣	نسبة ٢٠٢٤	الفرق
1	رضا الداعمين	93%	72%	-20.8%
2	رضا المجتمع عن الخدمات التعليمية	95%	82%	-12.5%
3	مقياس الدافعية لدى المجتمع	97%	85%	-11.9%
4	رضا الموظف عن تعزيز التواصل والعلاقات الداخلية	85%	78%	-7.0%
5	رضا المتطوعين	92%	85%	-6.8%
6	زيادة وعي الشركاء بالجمعية	83%	77%	-6.6%
7	رضا المستفيد عن الدعم الفني	89%	84%	-5.2%

• المؤشرات الأقل في نسبة الرضا (أقل من ٨٠%) هي:

١	رضا الشركاء (الموظفين) العام	70%
٢	رضا الداعمين	72%
٣	معدل الزيادة في رضا الموظفين عن برامج التنمية	74%
٤	زيادة وعي الشركاء بالجمعية	77%
٥	رضا الموظف عن تعزيز التواصل والعلاقات الداخلية	78%
٦	معدل رضا الموظفين عن بيئة العمل	79%

يلاحظ أنها كلها تتمحور حول الموظفين ما عدا المؤشر الثاني يتعلق بالداعمين

• أقل معدلات الرضا العام حسب الأسئلة (أقل من ٨٠٪)

النسبة	عنصر الاستبيان
38%	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كهيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟
60%	كيف تقيم التزام الجمعية بتنفيذ بنود الشراكة معكم؟
60%	كيف تقيم سرعة إجراءات الصرف و استلام مستحقاتك؟
60%	ما مدى معرفتك بالفرص المتاحة للتطوير المهني والنمو الوظيفي من خلال برامج القيادة في الجمعية ؟
64%	إلى أي مدى تعتقد أن الأجور و المزايا في الجمعية تعكس الجهود والمسؤوليات التي تتحملها؟
67%	هل تجد أن الجمعية توفر لك المعلومات الكافية حول كيفية استخدام تبرعاتك وأثرها؟
69%	كيف تقيم تفاعل الجمعية مع مناسبات الموظفين الخاصة (زواج،مولود،الحصول على مؤهل علمي ،عزاء ..الخ)؟
70%	كيف تقيس مستوى شفافية الجمعية معك كمبتدع؟
70%	كيف تقيم قدرة برامج التنمية (لقاءات تطويرية - ورش عمل - دورات) في الجمعية على تلبية توقعاتك كموظف ؟
71%	هل تزودك الجمعية بتحديثات مستمرة عن العمل في المشاريع التي دعمتها ؟
73%	كيف تقيم فعالية التواصل بينك وبين الجمعية؟ كمبتدع
75%	ما مدى رضاك عن الفعاليات الاجتماعية التي تقيمها الجمعية لتعزيز التواصل الداخلي بين الموظفين؟
76%	إلى أي مدى تشعر أن لديك معرفة كافية عن أنشطة وبرامج الجمعية؟
76%	إلى أي مدى تشعر بأن القيادة في الجمعية تشجع على الابتكار والتفكير الإبداعي؟
76%	كيف تقيم ظهور الجمعية في الإعلام والمنصات العامة؟
77%	إلى أي مدى تشعر أن تبرعاتك تحقق تأثيراً ملموساً في مشاريع الجمعية وبرامجها؟
77%	برأيك ما مستوى تقديم الجمعية لمعلومات كافية عن برامج التبرع وآلية صرفها على المستفيد؟
77%	كيف تقيم مرافق الجمعية من حيث توفر أماكن الراحة وخدمات البوفيه؟
77%	هل تعرف اليات وخطوات اتخاذ القرار داخل الجمعية ؟
77%	هل سبق اطلعت على رؤية ورسالة وقيم الجمعية؟
78%	إلى أي مدى ترى أن الجمعية تعمل على تحسين وتطوير برامج التنمية بشكل مستمر؟

• أقل الاستجابات على الأسئلة في معدل الرضا (الأقل من ٥٠٪)

الفئة	عنصر الاستبيان (السؤال)	معدل الرضا
إداري المجمعات/الدور	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كهيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	32%
المتطوعين	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كهيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	35%
المعلمين	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كهيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	38%
موظفي الإدارات المساندة	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كهيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	42%
موظفي الإدارات التعليمية	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كهيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	45%
موظفي الإدارات المساندة	ما مدى معرفتك بالفرص المتاحة للتطوير المهني والنمو الوظيفي من خلال برامج القيادة في الجمعية ؟	46%
موظفي الإدارات المساندة	كيف تقيم قدرة برامج التنمية (لقاءات تطويرية - ورش عمل - دورات) في الجمعية على تلبية توقعاتك كموظف ؟	48%
موظفي الإدارات المساندة	كيف تقيم تفاعل الجمعية مع مناسبات الموظفين الخاصة (زواج،مولود،الحصول على مؤهل علمي ،عزاء ..الخ)؟	50%

• أكثر حالات عدم الرضا التام (أكثر من ٥٠%) من عدم الرضا

الفئة	عنصر الاستبيان	النسبة
موظفي الإدارات التعليمية	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كبيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	50%
المعلمين	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كبيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	55%
إداري المجمعات/الدور	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كبيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	67%
المتطوعين	من ١٠ ما مدى احتمالية أن توصي بالجمعية كبيئة عمل لأصدقائك وزملائك؟	73%

• أكثر حالات عدم الرضا الجزئي (أكثر من ٥٠%) من عدم الرضا

الفئة	عنصر الاستبيان	النسبة
أولياء الأمور- روضات	هل سبق اطلعت على رؤية ورسالة وقيم الجمعية؟	54%
المتطوعين	هل سبق اطلعت على رؤية ورسالة وقيم الجمعية؟	55%
المتبرعين	هل توصي من حولك بالتبرع لبرامج جمعية مذكر ؟	83%

فقط ٣٨٪ لديهم احتمالية أن يوصوا بالجمعية كبيئة عمل لأصدقائهم وزملائهم

- ٧٣٪ من المتطوعين والمتطوعات غير راضين عن بيئة الجمعية واحتمالية توصيتهم لزملائهم للانخراط بالجمعية للعمل لا تتعدى ٩٪
- ٦٧٪ من إداري المجمعات والحلق والدور غير راضين عن بيئة العمل واحتمالية توصيتهم لزملائهم للانخراط بالجمعية للعمل لا تتعدى ٣٢٪
- ٥٥٪ من المعلمين والمعلمات غير راضين عن بيئة العمل واحتمالية توصيتهم لزملائهم للانخراط بالجمعية للعمل لا تتعدى ٣٨٪
- ٥٠٪ من موظفي الإدارات التعليمية غير راضين عن بيئة العمل واحتمالية توصيتهم لزملائهم للانخراط بالجمعية للعمل لا تتعدى ٤٥٪
- ٤٠٪ من موظفي الإدارات المساندة غير راضين عن بيئة العمل واحتمالية توصيتهم لزملائهم للانخراط بالجمعية للعمل لا تتعدى ٤٢٪
- ٣٠٪ من موظفي الإدارات المساندة غير راضين عن مستوى لفرص المتاحة للتطوير المهني والنمو الوظيفي من خلال برامج القيادة في الجمعية و٤٦٪ لا يعرفون عنها
- ٤٠٪ من موظفي الإدارات المساندة غير راضين عن مستوى تلبية برامج التنمية (لقاءات تطويرية - ورش عمل - دورات) في الجمعية لتوقعاتهم
- معدل ٥٠٪ من موظفي الإدارات المساندة غير راضين عن تفاعل الجمعية مع مناسبات الموظفين الخاصة (زواج، مولود، الحصول على مؤهل علمي، عزاء .. الخ)
- معدل ٥٤٪ من موظفي الإدارات التعليمية يعتقدون أن الأجور والمزايا في الجمعية لا تعكس الجهود والمسؤوليات التي يتحملونها
- معدل ٥٥٪ من المتطوعين يشعرون أنه ليس لديهم معرفة كافية عن أنشطة وبرامج الجمعية

خامساً: التوصيات

- **زيادة وعي الموظفين بالجمعية**
 ١. تنفيذ برنامج تعريف دوري للموظفين حول رؤية وأهداف ومشاريع الجمعية.
 ٢. إعداد نشرة شهرية داخلية تتضمن مستجدات المشاريع، قصص نجاح، وأثر الجمعية.
 ٣. إشراك الموظفين في الفعاليات والمبادرات المجتمعية لزيادة ارتباطهم برسالة الجمعية.
- **رفع رضا الموظفين عن برامج التنمية والتدريب والتطوير**
 ١. إعداد خطة تدريب سنوية بناء على تحليل الاحتياج التدريبي لكل قسم.
 ٢. تنويع التدريب بين حضوري وإلكتروني، داخلي وخارجي.
 ٣. تحفيز الموظفين المتميزين بمنح تدريبية خاصة أو دورات متقدمة.
- **تحسين معدل رضا الموظفين عن بيئة العمل**
 ١. مراجعة وتجديد بيئة العمل المادية (الإضاءة، الأثاث، المساحات).
 ٢. تطبيق أدوات لقياس الضغط الوظيفي والتوازن الوظيفي الشخصي.
 ٣. تعزيز ثقافة الشفافية والانفتاح بين الإدارة والموظفين.
- **تعزيز التواصل والعلاقات الداخلية**
 ١. تنظيم لقاءات داخلية دورية غير رسمية (قهوة عمل - إفطار جماعي).
 ٢. إنشاء قناة داخلية للتواصل اليومي بين الموظفين ومشاركتهم مناسباتهم.
 ٣. اعتماد سياسة "الأبواب المفتوحة" للمديرين لتقوية العلاقة المباشرة.
- **تحسين رضا الداعمين حول العلاقة والتواصل والتقارير**
 ١. إصدار تقرير ربعي مرئي (إنفو جرافيك) للداعمين يوضح أثر دعمهم.
 ٢. تعيين مسؤول علاقات داعمين يتابع التواصل ويوثق الأثر.
 ٣. دعوة الداعمين لحضور نماذج حية من المشاريع (زيارات، تقارير فيديو).
 ٤. تفعيل نشرة إلكترونية شهرية للداعمين تحوي مستجدات ومؤشرات الأداء.
- **رفع دافعية المجتمع وارتباطهم بالقرآن**
 ١. إطلاق حملات إعلامية تحفيزية (مثل: "بالقرآن نحيا") تستهدف كل فئات المجتمع.
 ٢. تقديم برامج قصيرة مرنة (مثلاً عبر الواتساب أو تطبيقات الجوال) لربط الناس بالقرآن.
 ٣. التعاون مع المؤثرين المحليين لتوصيل رسالة الجمعية للمجتمع.
 ٤. تنظيم مسابقات مجتمعية في الحفظ أو الأداء بشكل دوري.

- تحسين عمليات الدعم الفني

١. تطوير بوابة موحدة لطلب الدعم تتبع الطلبات (تذاكر).

٢. تطبيق آلية تقييم بعد كل عملية دعم لقياس رضا المستخدم ومعالجة الفجوات.

- إضافة برامج خاصة بالتجويد

١. تصميم برنامج تجويد متدرج يراعي مستويات مختلفة (مبتدئ - متوسط - متقدم).

٢. إطلاق حلقات التميز

- تحسين الرضا العام للموظفين

١. إجراء لقاءات استماع فردية سنوية لتحليل أسباب عدم الرضا.

٢. تطوير نظام الحوافز والمكافآت وربطه بالأداء.

٣. دعم النمو المهني للموظف وربطه بخطة تطوير وظيفية واضحة.

سادسًا: الخاتمة

تؤكد جمعية تحفيظ القرآن الكريم بعنيزة التزامها الراسخ بتطبيق أفضل ممارسات الجودة وتحقيق تطلعات المستفيدين وأصحاب المصلحة، ومواصلة التحسين المستمر بما يخدم رسالتها في خدمة كتاب الله ونشره وتعليمه.