

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 ٢٠٢٥م

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

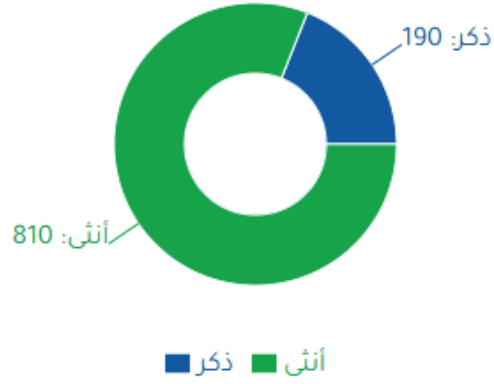
- فترة تنفيذ الاستبيان: من ٢٩ ديسمبر ٢٠٢٥م إلى ٢٩ يناير ٢٠٢٦م.
- أداة القياس: استبيان إلكتروني موجه لكل فئة على حدة.

ثالثاً: بيانات المشاركين

- عدد المشاركين في الاستبيان عام ٢٠٢٥م = ١٠٠١
- نسبة المشاركين من كل فئة

#	الفئة	عدد المشاركين	نسبة الفئة
1	طالب/ة	٦٥١	٦٥%
2	معلم/ة	١٣٨	١٤%
3	ولي/ة أمر	١٠٠	١٠%
4	إداري/ة مجمع - دار نسائية	٤٠	٤%
5	عامة المجتمع	٢٨	٢%
6	متطوع/ة	١٠	١%
7	موظف/ة	٢٨	٣%
8	متبرع/ة	٦	١%
	الإجمالي	١٠٠١	١٠٠%

• نسبة جنس المشاركين الذكور إلى الإناث



رابعًا: نتائج الاستبيان

• نسبة الرضا العام

عام ٢٠٢٣ = ٨٢%

عام ٢٠٢٤ = ٨٣%

عام ٢٠٢٥ = ٨٤%

• الرضا الإجمالي للمؤشرات

م	المؤشر الاستراتيجي	النسبة
1	رضا المستفيد عن التواصل والعلاقات	٨٨%
2	رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها وأنشطتها	٨٩%
3	رضا المستفيد عن منظومة الحوافز	٨٩%
4	انتماء المستفيد	٩١%
5	كفاءة عمليات القبول والتسجيل	٩٢%
6	رضا المستفيد عن ارتباطه بالقران الكريم	٩٣%
7	رضا المستفيد عن سمعة المنظمة	٨٧%
8	رضا المستفيد عن الخدمات الإثرائية	٨٩%
9	مقياس الصورة الذهنية	٨٩%

٪٨٥	مقياس الدافعية لدى المجتمع	10
٪٧٩	زيادة وعي الشركاء بالجمعية	11
٪٨٧	رضا المجتمع عن الخدمات التعليمية	12
٪٨٢	معدل النمو في مقياس الثقافة الإدارية	13
٪٨٢	معدل الزيادة في رضا الموظفين عن برامج التنمية	14
٪٨١	رضا الموظفين عن تقييم الأداء الوظيفي	15
٪٨٩	انتماء الموظف	16
٪٨٣	معدل رضا الموظفين عن بيئة العمل	17
٪٨٠	رضا الموظف عن تعزيز التواصل والعلاقات الداخلية	18
٪٨٣	رضا الشركاء (المتبرعين) عن خدمات التمويل	19
٪٧٢	رضا الداعمين	20
٪٨٨	رضا المستفيد عن الدعم الفني	21
٪٨٨	كفاءة الأنظمة والخدمات	22
٪٨٩	رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية الالكترونية	23
٪٨٣	رضا المتطوعين	24
٪٩٠	رضا المستفيدين عن برامج الروضات (ولي الأمر يجيب بالنيابة عنهم)	25
٪٨٤	الإجمالي	

• الرضا الإجمالي لكل فئة

#	الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤	٢٠٢٥
١	طالب/ة	%٧٩,٠٣	%٩١,٣٨	%٨٣
٢	عامّة المجتمع	%٨٧,٧٢	%٨٢,٣٢	%٨٩
٣	متبرع/ة	%٨٤,٢٥	%٧٧,٥٥	%٨٨
٤	متطوع/ة	%٨٩,٣٣	%٨٢,٤٢	%٦٣
٥	معلم/ة	%٧٧,٧٥	%٨٣,٧٥	%٨٦
٦	إداري/ة مجمع - دار نسائية		%٨٦,٣٥	%٨٥
٧	موظف/ة		%٧٧,٣٥	%٩٠
٨	إجمالي أولياء الأمور	%٩٠,٠١	%٩١,١٦	%٩٠

• عناصر استبيان رضا الموظفين (أقل من ٨٠%)

النسبة	عناصر الاستبيان
71%	إلى أي مدى تعتقد أن الأجور و المزايا في الجمعية تعكس الجهود والمسؤوليات التي تتحملها؟
78%	كيف تقيم مرافق الجمعية من حيث توفر أماكن الراحة وخدمات البوفيه؟
70%	هل تعرف البيات وخطوات اتخاذ القرار داخل الجمعية ؟
77%	ما مدى معرفتك بالفرص المتاحة للتطوير المهني والنمو الوظيفي من خلال برامج القيادة في الجمعية ؟
75%	كيف تقيم تفاعل الجمعية مع مناسبات الموظفين الخاصة (زواج،مولود،الحصول على مؤهل علمي، عزاء ..الخ)؟
78%	إلى أي مدى تشعر أن لديك معرفة كافية عن أنشطة وبرامج الجمعية؟
78%	هل سبق اطلعت على رؤية ورسالة وقيم الجمعية؟

• مقارنة الرضا للمؤشرات بين ٢٠٢٣ و ٢٠٢٤ و ٢٠٢٥

م	المؤشر الاستراتيجي	نسبة ٢٠٢٣	نسبة ٢٠٢٤	نسبة ٢٠٢٥
1	كفاءة الأنظمة والخدمات	76.50%	84.96%	85%
2	كفاءة عمليات القبول والتسجيل	95.18%	94.58%	92%
3	انتماء المستفيد	90.38%	88.78%	91%
4	انتماء الموظف	89.89%	89.38%	90%
5	رضا الداعمين	92.66%	71.88%	72%
6	رضا الشركاء(المتبرعين) عن خدمات التمويل	84.33%	87.26%	83%
7	رضا المتطوعين	92.00%	85.19%	83%
8	رضا المجتمع عن الخدمات التعليمية	94.79%	82.31%	85%
9	رضا المستفيد عن ارتباطه بالقران الكريم		95.12%	93%
10	رضا المستفيد عن التواصل والعلاقات	82.43%	87.16%	88%
11	رضا المستفيد عن الخدمات الإثرائية	86.49%	91.12%	89%
12	رضا المستفيد عن الدعم الفني	89.26%	84.06%	85%
13	رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها وأنشطتها	88.21%	91.48%	89%
14	رضا المستفيد عن سمعة المنظمة	75.66%	80.21%	86%
15	رضا المستفيد عن منظومة الحوافز	76.01%	92.22%	89%
16	رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية الالكترونية	87.03%	88.19%	89%
17	رضا المستفيدين عن برامج الروضات (ولي الأمر يجيب بالنيابة عنهم)	83.00%	99.03%	91%
18	رضا الموردين		80.00%	100%
19	رضا الموظف عن تعزيز التواصل والعلاقات الداخلية	84.84%	77.89%	81%
20	رضا الموظفين عن تقييم الأداء الوظيفي		84.05%	85%
21	زيادة وعي الشركاء بالجمعية	83.26%	76.67%	79%
22	معدل الزيادة في رضا الموظفين عن برامج التنمية	69.56%	74.09%	83%
23	معدل النمو في مقياس الثقافة الإدارية	81.45%	80.62%	81%
24	معدل رضا الموظفين عن بيئة العمل	79.49%	79.07%	84%
25	مقياس الدافعية لدى المجتمع	96.66%	84.74%	85%
26	مقياس الصورة الذهنية	85.29%	89.71%	90%

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

النسبة	عنصر الاستبيان
78%	كيف تقيم مرافق الجمعية من حيث توفر أماكن الراحة وخدمات البوفيه؟
78%	كيف تقيم تجربتك العامة في العمل كمتطوع مع الجمعية؟
78%	إلى أي مدى تشعر أن لديك معرفة كافية عن أنشطة وبرامج الجمعية؟
78%	هل سبق اطلعت على رؤية ورسالة وقيم الجمعية؟
77%	ما مدى معرفتك بالفرص المتاحة للتطوير المهني والنمو الوظيفي من خلال برامج القيادة في الجمعية ؟
77%	كيف تقيم فعالية التواصل بينك وبين الجمعية؟
75%	كيف تقيم تفاعل الجمعية مع مناسبات الموظفين الخاصة (زواج، مولود، الحصول على مؤهل علمي، عزاء ..الخ)؟
73%	هل تجد أن الجمعية توفر لك المعلومات الكافية حول كيفية استخدام تبرعاتك وأثرها؟
71%	إلى أي مدى تعتقد أن الأجور و المزايا في الجمعية تعكس الجهود والمسؤوليات التي تتحملها؟
70%	هل تعرف اليات وخطوات اتخاذ القرار داخل الجمعية ؟
67%	هل تزودك الجمعية بتحديثات مستمرة عن العمل في المشاريع التي دعمتها ؟

خامسًا: التوصيات

- تحسين الشفافية والتواصل مع الداعمين
- رفع رضا المتطوعين وتحسين تجربتهم
- زيادة وعي المستفيدين والشركاء بأنشطة وقيم ورؤية الجمعية
- تطوير نظام الأجور والمزايا للموظفين
- رفع رضا الموظفين عن برامج التنمية والتدريب والتطوير
- تعزيز التواصل والعلاقات الداخلية
- تحسين بيئة العمل والمرافق

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.