



ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي المستفيدين بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالبحرين لعام ٢٠٢٤م

التمهيد :

انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائنا من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح لذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها (المستفيدين - الموظفين - المتطوعين) والتعرف على مدى رضاهم عن الجمعية من خلال نماذج قياس رضا المستفيدين .

أهداف استطلاعات الرأي:

- ١ تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وتقديم مقترحاتهم .
- ٢ تحديد نقاط الضعف لتقديم الحلول بشأنها .
- ٣ الارتقاء بمستوى الخدمات 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: تدوين التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة .
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها .
- رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه (الثاني لعام ٢٠٢٥) بتاريخ ٢٧ / ٨ / ١٤٤٦ هـ الموافق ٢٦ / ٢ / ٢٠٢٥م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- خامساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم .

تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

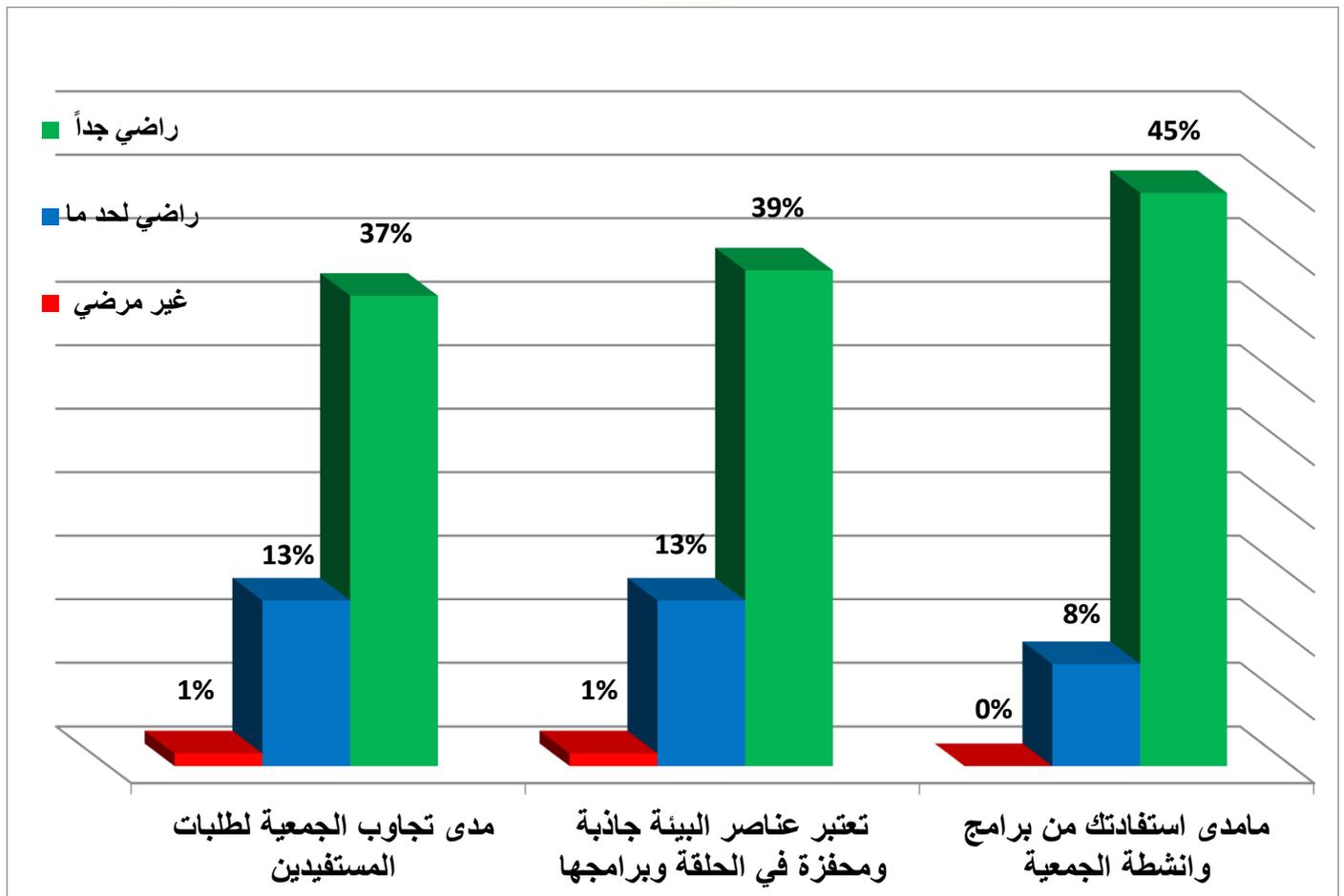
- ١ - ما مدى استفادتك من برامج وانشطة الجمعية ؟
- ٢- تعتبر عناصر البيئة جاذبة ومحفزة في الحلقة وبرامجها ؟
- ٣- ما مدى تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين ؟
- ٤- رأيك في الجانب الإعلامي وتواصل الجمعية مع المجتمع من خلال المنصات الالكترونية ومواقع التواصل ؟
- ٥- لوائح الجمعية وسياساتها المنشورة في الموقع مرنة ؟
- ٦- تقدم الجمعية تعريفاً كافياً بالخدمات التي تقدمها ؟
- ٧- يوجد في الجمعية عدد كاف من العاملين المتخصصين لتقديم الخدمات للمستفيدين ؟
- ٨- ألاحظ أن شكاوي المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع ؟



وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات مجموعة من النتائج ، و إعداد هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا من خلال دراسة وتبني بعض المقترحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

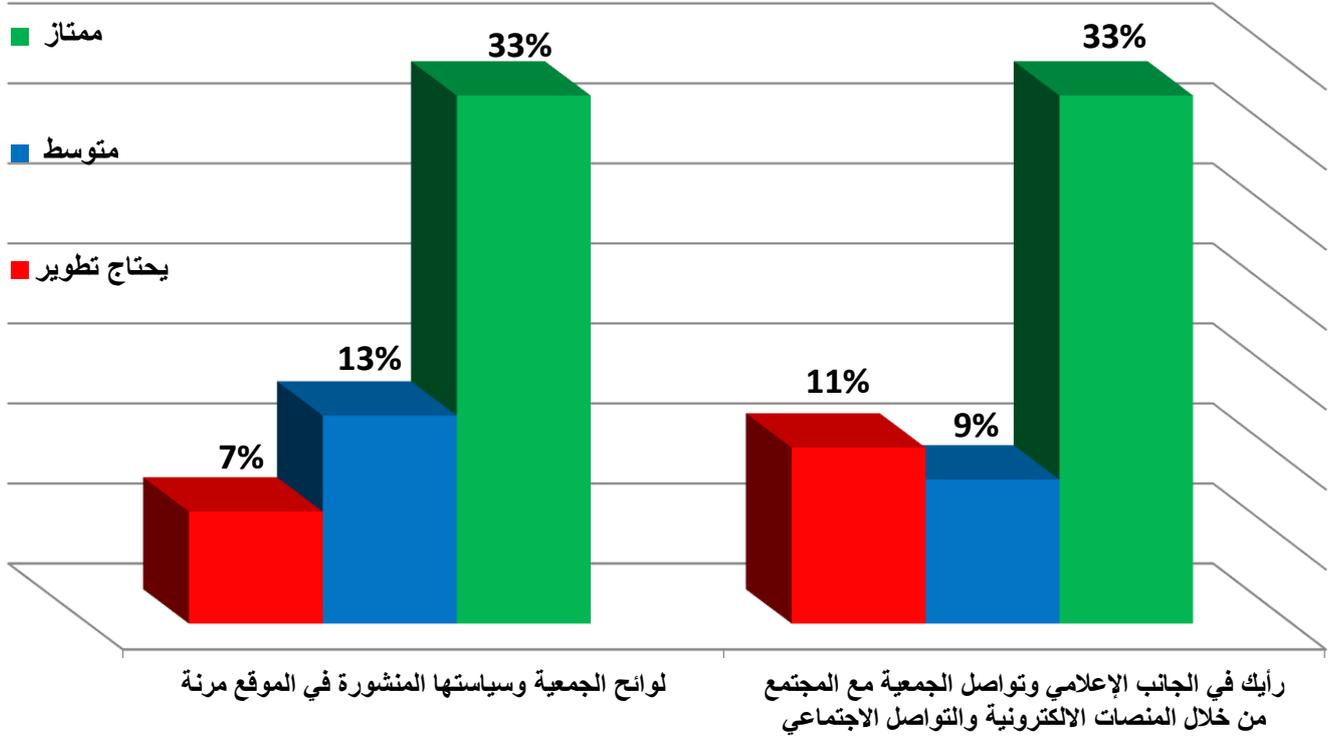
كما تأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه القصور في التعامل مع طلبات المستفيدين كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوي التي يكون العملاء غير محقين فيها نتيجة عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.

الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

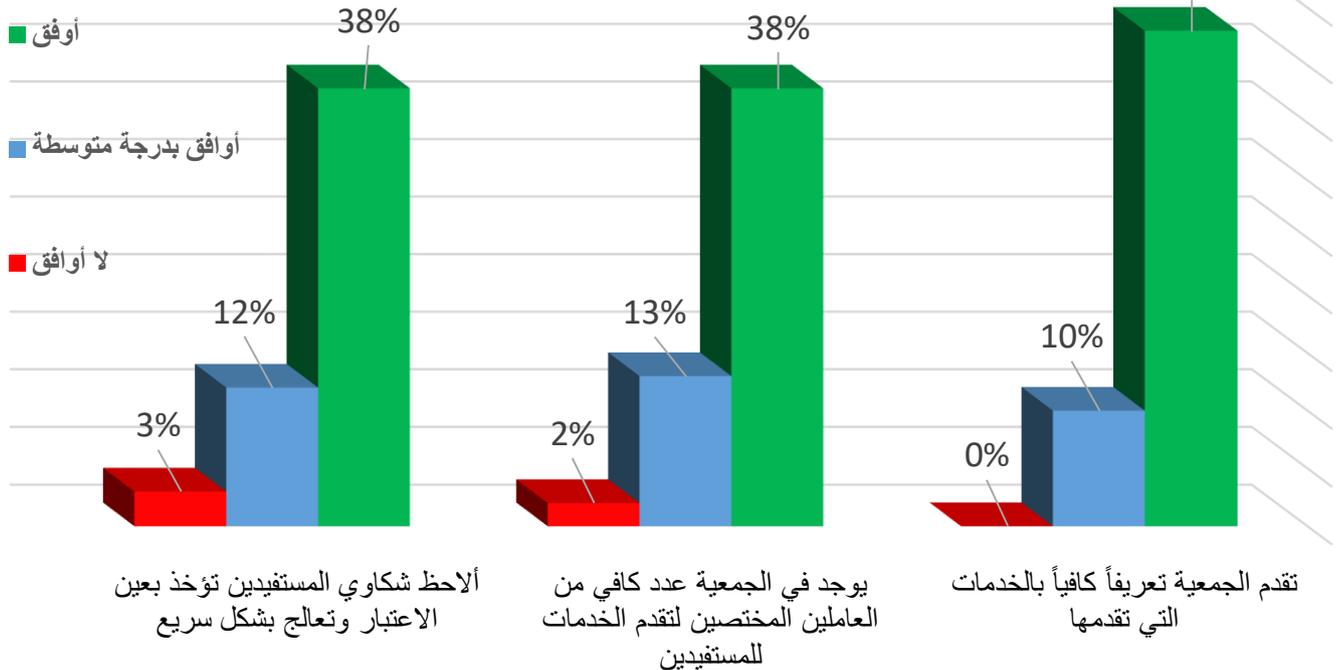




الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين



الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين





الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

٢٠

/

/

Lorem ipsum

- وضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الملاحظات والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للملاحظات الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.
- تقديم الاستطلاع للمستفيد أو المتطوع بعد تنفيذ الخدمة له مباشرة.
- الاهتمام المكثف بالمجال الإعلامي للجمعية في منصات التواصل الاجتماعي والتركيز على المحتوى الإعلامي المناسب للجمعية.
- تكثيف البرامج النوعية.
- تقديم الشكر لكل من استجاب للاستبانة وابلغهم بمدى استفادة الجمعية من تواصلهم الفاعل .

المسؤول التنفيذي بجمعية

تحفيظ القرآن الكريم بالبحرين

غازي بن صقر أبو رقبه

جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالبحرين