

جَمْعِيَّةُ التَّوْنِ
لِتَعَالِيمِ ضِيُوفِ الرَّحْمَنِ الْقُرْآنِ الْكَرِيمِ



سياسة قياس رضا المستفيدين



المادة (١): الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم قياس رضا المستفيدين عن خدمات وبرامج جمعية النور لتعليم ضيوف الرحمن القرآن الكريم، والاستفادة من نتائج القياس في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء وتحقيق أثر أفضل للمستفيدين.

المادة (٢): نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين، وعلى جميع الوحدات والعاملين ذوي العلاقة بتقديم الخدمات أو قياس جودتها وتطويرها.

المادة (٣): أهداف قياس رضا المستفيدين

تهدف عملية قياس رضا المستفيدين إلى:

١. التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية .
٢. قياس جودة البرامج والخدمات المقدمة .
٣. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين .
٤. رصد الملاحظات والتحديات التي تواجه المستفيدين .
٥. دعم اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير البرامج والخدمات .
٦. تعزيز ثقافة التحسين المستمر .
٧. متابعة أثر الإجراءات التصحيحية والتطويرية .
٨. تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية وخدماتها .

المادة (٤): المبادئ العامة

تلتزم الجمعية عند قياس رضا المستفيدين بالمبادئ الآتية:

١. الموضوعية والحياد في القياس .
٢. سهولة أدوات القياس وملاءمتها للمستفيدين .
٣. مراعاة اختلاف لغات وثقافات المستفيدين عند الحاجة .
٤. المحافظة على خصوصية المستفيدين وبياناتهم .
٥. عدم التأثير على إجابات المستفيدين أو توجيهها .
٦. الاستفادة الفعلية من النتائج في تحسين الخدمات .





٧. توثيق نتائج القياس ومتابعة الإجراءات الناتجة عنها .

٨. اختيار أدوات قياس تتناسب مع طبيعة البرنامج والفئة المستفيدة .

الفصل الأول: أدوات وآليات القياس

المادة (٥): أدوات قياس الرضا

يجوز للجمعية استخدام وسيلة أو أكثر من الوسائل الآتية:

١. الاستبيانات الورقية أو الإلكترونية .
٢. المقابلات المباشرة .
٣. الاتصالات الهاتفية .
٤. النماذج الإلكترونية .
٥. رموز الاستجابة السريعة (QR)
٦. الملاحظات والشكاوى والمقترحات .
٧. مجموعات النقاش عند الحاجة .
٨. أي وسيلة مناسبة أخرى تحقق الغرض من القياس .

المادة (٦): تصميم أدوات القياس

يراعى عند إعداد أدوات قياس رضا المستفيدين ما يلي:

١. وضوح الأسئلة وسهولة فهمها .
٢. ارتباط الأسئلة بالخدمة أو البرنامج محل القياس .
٣. اختصار الأداة قدر الإمكان بما يشجع المستفيد على المشاركة .
٤. تجنب الأسئلة الموجهة أو المؤثرة في الإجابة .
٥. استخدام لغة مناسبة للمستفيدين .
٦. إتاحة الأداة بلغات أخرى عند الحاجة بحسب طبيعة المستفيدين .
٧. تضمين مساحة للملاحظات والمقترحات متى كان ذلك مناسباً .

المادة (٧): مجالات القياس

يجوز أن يشمل قياس رضا المستفيدين – بحسب طبيعة البرنامج أو الخدمة – ما يلي:



١. سهولة الوصول إلى الخدمة .
٢. جودة الخدمة المقدمة .
٣. وضوح الإجراءات والتعليمات .
٤. جودة تعامل العاملين والمعلمين والمتطوعين .
٥. ملائمة أوقات ومواقع تقديم الخدمة .
٦. جودة المحتوى التعليمي .
٧. مدى استفادة المستفيد من البرنامج .
٨. مستوى الرضا العام .
٩. احتمالية توصية المستفيد بالخدمة للآخرين .
١٠. المقترحات وفرص التحسين .

الفصل الثاني: تنفيذ القياس

المادة (٨): دورية القياس

١. تقيس الجمعية رضا المستفيدين بصورة دورية بما يتناسب مع طبيعة برامجها وخدماتها .
٢. يجوز إجراء القياس بعد انتهاء البرنامج أو الخدمة مباشرة .
٣. يجوز تنفيذ قياسات مرحلية للبرامج المستمرة أو الموسمية .
٤. تحدد الإدارة التنفيذية الدورية المناسبة لكل برنامج بما يحقق الغرض من القياس دون تحميل المستفيدين أعباء غير ضرورية .

المادة (٩): اختيار العينة

١. تسعى الجمعية إلى الحصول على عدد مناسب من المشاركات يعكس آراء المستفيدين قدر الإمكان .
٢. يراعى عدم الاختصار – متى أمكن – على فئة محددة من المستفيدين بما قد يؤثر على موضوعية النتائج .
٣. يجوز استخدام عينات مناسبة عند تعذر قياس رضا جميع المستفيدين .
٤. يراعى حجم وطبيعة البرنامج وعدد المستفيدين عند تحديد العينة .

المادة (١٠): خصوصية المستفيدين

١. لا تجمع بيانات شخصية من المستفيد إلا عند الحاجة .
٢. يجوز تنفيذ قياس الرضا دون طلب اسم المستفيد متى لم تكن هناك حاجة إلى معرفته .





٣. تعامل البيانات والمعلومات الناتجة عن القياس وفق سياسة حماية البيانات والخصوصية .
٤. لا تستخدم بيانات المستفيدين في أغراض غير مرتبطة بالغرض الذي جمعت من أجله إلا وفق مسوغ نظامي .
٥. تعرض النتائج الإجمالية بطريقة لا تكشف هوية المشاركين إلا عند وجود مسوغ مشروع .

الفصل الثالث: تحليل النتائج

المادة (١١): تحليل نتائج القياس

تقوم الجهة المختصة بتحليل نتائج قياس الرضا، ويشمل ذلك – بحسب الحاجة –:

١. نسبة الرضا العام .
٢. نتائج محاور القياس .
٣. أبرز نقاط القوة .
٤. أبرز جوانب عدم الرضا .
٥. الملاحظات والمقترحات المتكررة .
٦. مقارنة النتائج بالقياسات السابقة عند توفرها .
٧. تحديد فرص التحسين ذات الأولوية .

المادة (١٢): مؤشر رضا المستفيدين

تعتمد الجمعية مؤشراً مناسباً لقياس رضا المستفيدين، وبحسب وفق منهجية واضحة وثابتة قدر الإمكان بما يسمح بمقارنة النتائج بين الفترات والبرامج.

ويجوز تحديد مستهدف سنوي أو تشغيلي لمؤشر رضا المستفيدين ضمن الخطة التشغيلية أو مؤشرات الأداء المعتمدة.

المادة (١٣): التحقق من النتائج

عند ظهور نتائج غير معتادة أو انخفاض جوهري في مستوى الرضا، يجوز للجمعية:

١. إجراء تحليل إضافي للنتائج .
٢. التواصل مع عينة من المستفيدين لفهم أسباب عدم الرضا .
٣. مراجعة إجراءات تقديم الخدمة .
٤. التحقق من الملاحظات والشكاوى المرتبطة بالبرنامج .
٥. إجراء قياس إضافي عند الحاجة .



الفصل الرابع: التحسين والمتابعة

المادة (١٤): خطط التحسين

إذا أظهرت نتائج القياس وجود جوانب تستوجب المعالجة، تحدد الإجراءات التحسينية المناسبة، ويجوز أن تشمل:

١. تعديل إجراءات تقديم الخدمة .
٢. تطوير المحتوى أو البرنامج .
٣. تدريب العاملين أو المعلمين أو المتطوعين .
٤. تحسين قنوات التواصل .
٥. معالجة الملاحظات المتكررة .
٦. تطوير أدوات وآليات تقديم الخدمة .
٧. اتخاذ أي إجراء آخر يسهم في رفع جودة الخدمة ورضا المستفيدين .

المادة (١٥): متابعة الإجراءات التحسينية

١. تحدد الجهة المسؤولة عن تنفيذ الإجراءات التحسينية .
٢. تتابع الإدارة التنفيذية تنفيذ الإجراءات الجوهرية .
٣. يقاس أثر الإجراءات عند الحاجة من خلال القياسات اللاحقة .
٤. توثق الإجراءات التحسينية المهمة والنتائج المترتبة عليها .

الفصل الخامس: التقارير والمسؤوليات

المادة (١٦): تقارير رضا المستفيدين

تعد تقارير قياس رضا المستفيدين بحسب الحاجة، وتتضمن – وفق طبيعة القياس:–

١. البرنامج أو الخدمة محل القياس .
٢. عدد المشاركين في القياس .
٣. أداة القياس المستخدمة .
٤. نسبة الرضا العام .
٥. أبرز النتائج .
٦. أبرز الملاحظات والمقترحات .



٧. فرص التحسين .

٨. الإجراءات المقترحة أو المتخذة .

المادة (١٧): مسؤوليات الإدارة التنفيذية

تتولى الإدارة التنفيذية:

١. الإشراف على تطبيق هذه السياسة .
٢. تحديد البرامج والخدمات التي يتم قياس رضا المستفيدين عنها .
٣. اعتماد أدوات وآليات القياس المناسبة .
٤. متابعة تحليل النتائج .
٥. متابعة الإجراءات التحسينية .
٦. الاستفادة من النتائج في التخطيط وتطوير البرامج .
٧. رفع النتائج الجوهرية إلى مجلس الإدارة عند الحاجة .

المادة (١٨): مسؤوليات الوحدات والعاملين

يلتزم العاملون والجهات ذات العلاقة بما يلي:

١. التعاون في تنفيذ عمليات قياس الرضا .
٢. تمكين المستفيدين من إبداء آرائهم بحرية .
٣. عدم التأثير على إجابات المستفيدين .
٤. التعامل المهني مع الملاحظات والنتائج .
٥. تنفيذ الإجراءات التحسينية المتعلقة بأعمالهم .
٦. المحافظة على سرية بيانات المستفيدين .

الفصل السادس: أحكام ختامية

المادة (١٩): الشكاوى والمقترحات

١. لا يغني قياس رضا المستفيدين عن استقبال الشكاوى والمقترحات ومعالجتها .
٢. تستفيد الجمعية من الشكاوى والمقترحات باعتبارها أحد مصادر تقييم جودة الخدمات .
٣. تتابع الملاحظات المتكررة التي قد تشير إلى قصور أو خطر تشغيلي .



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية النور
لتعليم ضيوف الرحمن القرآن الكريم
ترخيص رقم 5037

٤. تتخذ الإجراءات التصحيحية المناسبة وفق طبيعة الملاحظة أو الشكوى .

المادة (٢٠): العلاقة باللوائح والسياسات الأخرى

تطبق هذه السياسة بالتكامل مع:

١. لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين .
٢. لائحة الحوكمة وإجراءاتها .
٣. سياسة حماية البيانات والخصوصية .
٤. سياسة إدارة الوثائق والمعلومات .
٥. سياسة إدارة المخاطر .
٦. اللوائح والسياسات الأخرى ذات العلاقة .

المادة (٢١): المراجعة والتعديل

تراجع هذه السياسة عند الحاجة أو عند حدوث تغييرات جوهرية في برامج الجمعية أو خدماتها أو المتطلبات النظامية والتنظيمية، ويعتمد أي تعديل عليها من مجلس الإدارة وفق الأنظمة واللائحة الأساسية.

الاعتماد

تم اعتماد سياسة قياس رضا المستفيدين لجمعية النور لتعليم ضيوف الرحمن القرآن الكريم بقرار مجلس الإدارة، وذلك يوم الخميس بتاريخ ٢٠٨/٠٢/١٤٤٥هـ الموافق ٢٤/٠٨/٢٠٢٣م، ويعمل بها من تاريخ اعتمادها.

جَمْعِيَّةُ النُّورِ
لِتَعَالِي ضِيُوفُ الرَّحْمَنِ الْقَرْنَ الْكَبِيرِ



ALNOR_ORG



WWW.ALNOR.ORG.SA

INFO@ALNOR.ORG.SA