

## من مبادئ نظام إدارة الجودة المهمة "التركيز على المستفيد"

لذلك "ملا يمكن قياسه لا يمكن تطويره"، إذ أن تفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمستفيدين وتلبيتها والسعي الى تجاوز توقعاتهم مطلب أساسي وملح في عصر الانفتاح الحضاري والمادي في عصر الثورة المعرفية .

من النماذج المستخدمة لقياس رضا المستفيدين نموذج "السيرفكوال"   
تم، Quality والجودة Service وهو اختصار لكلمتي الخدمة، "SERVQUAL"،  
وزملائه عام ١٩٨٥م Zeithaml تصميمه من قبل

من خلال استبيان سيرفكوال يمكن تحديد الفجوة بين الخدمة التي يتوقعها   
العملاء وبين الخدمة المقدمة فعلياً.

### المعايير التي يقيم المستفيد

#### لجودة الخدمة في ضوء أهداف جمعية تحفيظ القرآن

الجوانب المادية الملموسة:

التجهيزات، المرافق، المباني، العاملين

الجوانب الاعتمادية:

المصداقية في التعامل، الدقة والموضوعية

الاستجابة:

سرعة في الاستجابة وتقديم الخدمة الفورية

الأمان:

الثقة في التعامل

الاهتمام:-

العناية بالعملاء والاهتمام الشخصي بهم

الفحوات التي يشتمل عليها القياس

الاختلاف بين توقعات العملاء وإدراك المنشأة لهذه التوقعات

إدراك المنشأة لتوقعات العملاء ومواصفات الخدمة التي تم تصميمها وفقاً لذلك

الفجوة بين مواصفات الخدمة وبين الخدمة

المقدمة فعلاً

الفجوة بين الخدمة المقدمة وبين وعود المنشأة

الانحراف في جودة الخدمة المقدمة للعميل عن الخدمة المتوقعة

### مقارنة التوقعات

يتم قياس جودة الخدمة بالسيرفكوال من خلال حاصل قسمة "الأداء" على  
: "التوقعات" أي أن (جودة الخدمة = الأداء / التوقعات)، وتكون المقارنة كالتالي

- إذا كانت التوقعات أقل من الإدراكات "رائع" ٠
- إذا كانت التوقعات تعادل الإدراكات "جيد" ٠
- إذا كانت التوقعات أكبر الإدراكات "غير مقبول"

### النتائج

إمان

يتجاوز فيه الأداء توقع العميل وهنا ستظهر النتيجة أكبر من

الأداء أقل \* من التوقعات \*

النتيجة أقل من ١

الأداء يوافق \* التوقعات \*

النتيجة - ١

# معايير استبانة رضا المستفيدين من البرامج

## المطروحة

ملاحظات	درجة التحقق			معايير رضا المستفيد	مجال التدقيق
	كبيرة	متوسطة	قليلة		
				الجوانب المادية للموسسة	المجال الأول
				هل أسعدتلك التجهيزات المقدمة لك في البرنامج	جودة الخدمة في ضوء
				هل المرافق كانت ملائمة للبرنامج	أهداف جمعية
				هل المبنى كان ملائما	تحفيظ القرآن
				هل العاملين متعاونين وأوصلوا رسالة مؤسسية لك	
				الجوانب الاعتمادية:	
				هل هناك وضوح في الإجراءات والعمليات	
				هل هناك دقة في التعامل	
				هل هناك صداقية في التعامل	
				الاستجابة	
				هل هناك سرعة في التعامل	
				هل الخدمات المقدمة سريعة وجيدة	
				الأمان	
				رقي التعامل من الموظفين	
				الخدمة المقدمة مناسبة لجميع الفئات	ثالثا : الاهتمام
				جودة الخدمة المقدمة	
				توفر الخدمات وسهولتها	

# معايير استبانة رضا المستفيدين من البرامج للعاملين والجهات الإشرافية

ملاحظات	درجة التحقق			مؤشرات الجودة	مجال التدقيق
	قليلة	متوسطة	كبيرة		
				الخطة الإستراتيجية:	المجال الأول: التخطيط للتطوير
				تنتيق من قيم محددة	
				تتصف بالمرونة والواقعية	
				تم تحديد الأولويات	
				تم استخدام تحليل SWOT	
				تم إشراك المستفيدين في بنائها	
				الشمول والتكامل	
				الأهداف	
				تنسجم مع الخطة التطويرية	
				تحقق الأهداف معايير SMART	
				الإجراءات محددة وواقعية	
				تكامل عناصرها وانسجامها	
				توجه معايير نجاح لقياس تحقق الأهداف	
				يتم توثيق ما نفذ منها	
				مدى تحقق الأهداف وانعكاس ذلك على الأداء	
				الخطة التشغيلية	
				توفرها لدى المدير	
				مدى الالتزام بتوظيفها	
			✓	شموليتها، تكاملها وانسجامها مع الخطة الأخرى	
				يتم توظيفها بشكل مستمر	

البرنامج الزمني			
			يوجد برامج زمنية لأداء العمل
			يتم تحديد المهم والأهم عند تنفيذ العمل
			يوجد وصف وظيفي واضح ومحدد لكافة الوظائف
			يعمل وسائل التعلم بكفاءة
			تتوفر وسائل التعلم من بطاقات وأجهزة ولوحات، نماذج، مجسمات
			المدرسية وأدلة المعلم من حيث أعدادها وجودتها واستخدامها
			الغرف الصفية مجهزة بالتقنية المناسبة من حيث أنواعها، كفاءتها، صلاحيتها
			يشارك أعضاء المجتمع في التخطيط لتطوير المركز أو المشروع
			تظهر الأهالي الرضا عن الخدمة
			يوجد تواصل فعال مع المجتمع والبيت
			تستمع المدرسة لصوت الأهل والمجتمع
			توجد برامج للتقوية والتعليم العلاجي
			هل تم تنفيذ برامج لاستقبال البرنامج والمستفيدين
			توجد آلية واضحة لتابعة التحصيل في الدار أو المشروع
			توجد برامج لتدريب الطالبات على الاختبار والتهيئة لها
			توجد برامج للتنمية الذاتية والقيادية
			وجود برامج تحفيزية
			تلتزم الطالبات بالتعليمات واللوائح
			برنامج الإرشاد الطلابي فعال وداعم
			تنوعت الخدمات الإرشادية: تطوري، وقائي، وعلاجي
			خطة النشاط متنوعة الأنشطة فيها بداع
			عمل اللجان كان فعالا

ثالثا: المناهج

رابعا: الروابط بين المجتمع والبيت

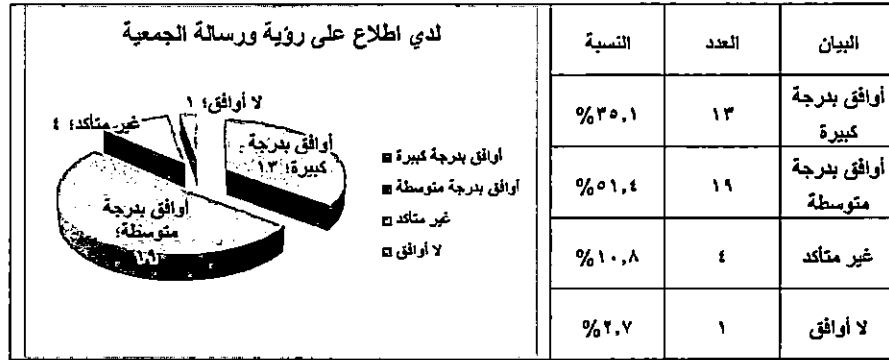
خامسا: شؤون الطالبات

				تلتزم المعلمات بإعدادات الخطط بأنواعها اليومية و الشهرية والسنوية	سادسا: التعليم و التعلم
				الخطط والبرامج ذات جودة عالية	
				تستخدم المعلمات استراتيجيات تدريس: متنوعة، حديثة، تركيزها على الطالب	
				تستخدم المعلمات استراتيجيات تدريس تركز على تنمية التفكير	
				توظف المعلمات مصادر تعلم متنوعة	
				تستخدم الغرف والمرافق المختلفة كمختبر العلوم و الحاسب والمكتبة بكفاءة	
				يتوفر الحرص على استخدام أساليب المعاصر مثل نماذج التعلم المختلفة لدى الطلبة وتطبيق مبادئ نظريتي الذكاءات المتعددة وجانبي الدماغ، تعليم التفكير، التعلم المستند إلى مشكلة .	
				يتوفر الاهتمام باستخدام أساليب وأنشطة ومصادر تعلم لتحسين الدافعية والتشويق والمشاركة والتواصل التفاعل الصفي	
				تستخدم المعلمات الاختبارات التحصيلية: بأشكالها، التشخيصية، التكوينية، النهائية	
				توفير النتائج لأولياء الأمور	
				إدخال النتائج إلكترونيا في برنامج نور	سابعا: النمو المهني
				تستخدم أدوات التقييم المستمر بكفاءة	
				وجود برنامج توجيه للمعلمات الجدد	
				تم تنفيذ برامج التدريب والنمو المهني المختلفة	
				تم تحديد الحاجات التدريبية باستخدام أدوات مناسبة	
				تم تدريب الإداريات	
				تم توثيق التدريب بشكل مناسب	
				أثر التدريب كان فعالا	
				الاستفادة من ملاحظات المشرفات التربويات	

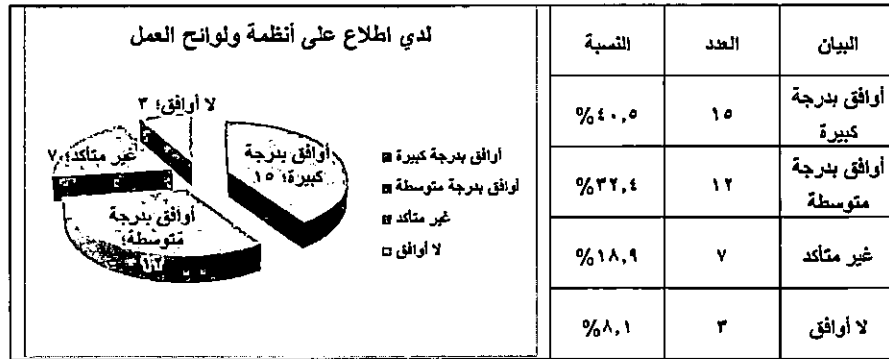


□ المحور الأول: رؤية ورسالة وأنظمة وإجراءات الجمعية.

٣) لدي اطلاع على رؤية ورسالة الجمعية



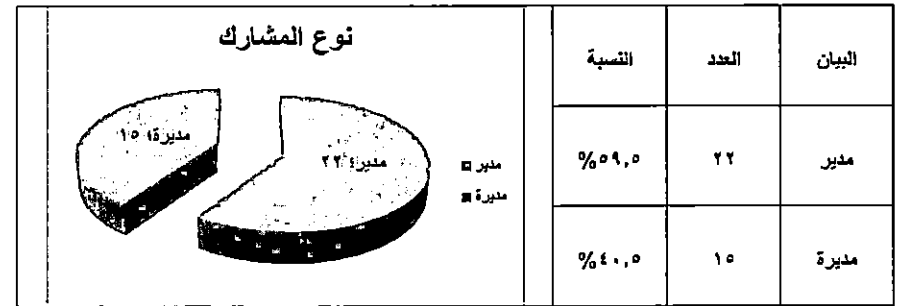
٤) لدي اطلاع على أنظمة ولوائح العمل



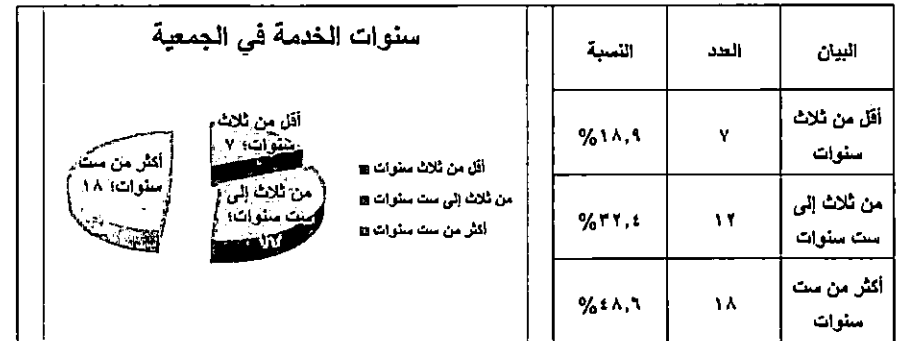
---(( نتيجة استمارة قياس رضا مديري ومديرات "المدارس . المجمعات . الدور" )---

تم صياغة استمارة تهدف لقياس رضا مديري ومديرات المدارس والدور التابعين للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الرس تجاه العمل في الجمعية وأنشطتها وبرامجها. والذي تهدف إدارة الشؤون التعليمية في الجمعية من خلالها إلى تقييم وتحسين الأداء. وقد قام جميع المرءاء والمديرات وعددهم (٣٧) بالإجابة على أسئلة الاستبانة ويسعدنا إطلاعكم على النتيجة بالأرقام والنسب.

١) نوع المشارك

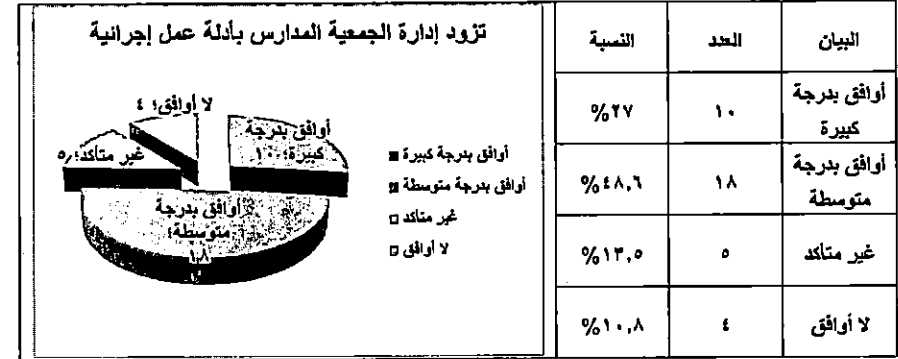


٢) سنوات الخدمة في الجمعية

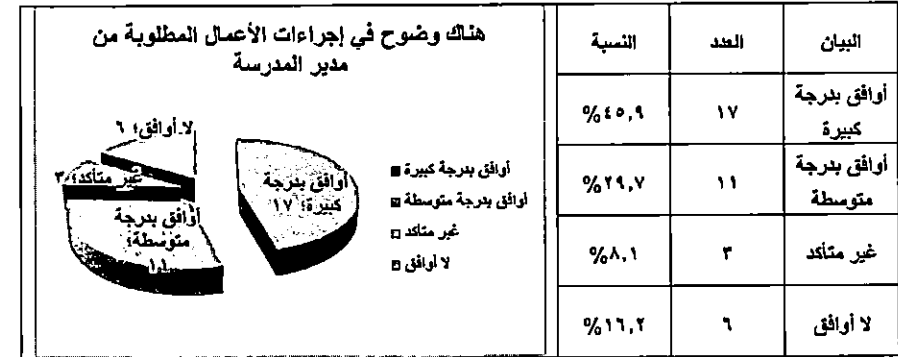




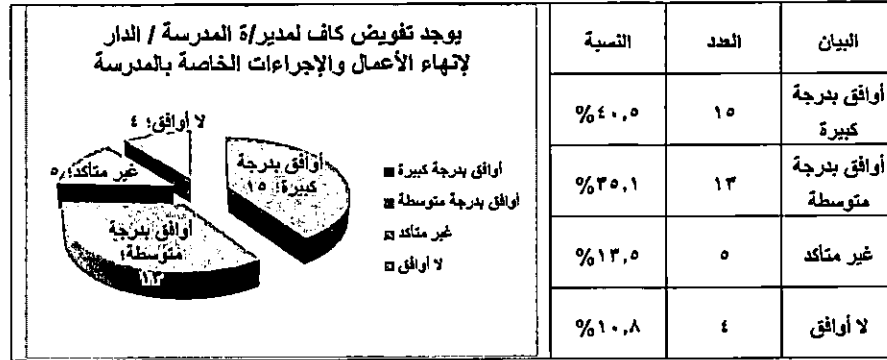
٥) تزود إدارة الجمعية المدارس بأدلة عمل إجرائية



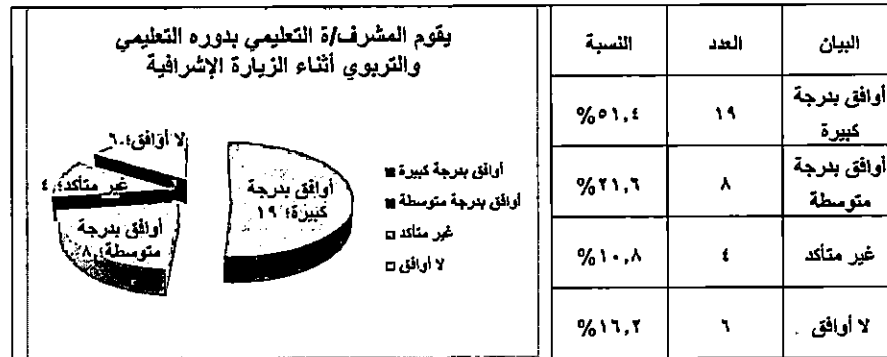
٦) هناك وضوح في إجراءات الأعمال المطلوبة من مدير المدرسة



٧) يوجد تفويض كاف لمدير/ة المدرسة / الدار لإتهاء الأعمال والإجراءات الخاصة بالمدرسة



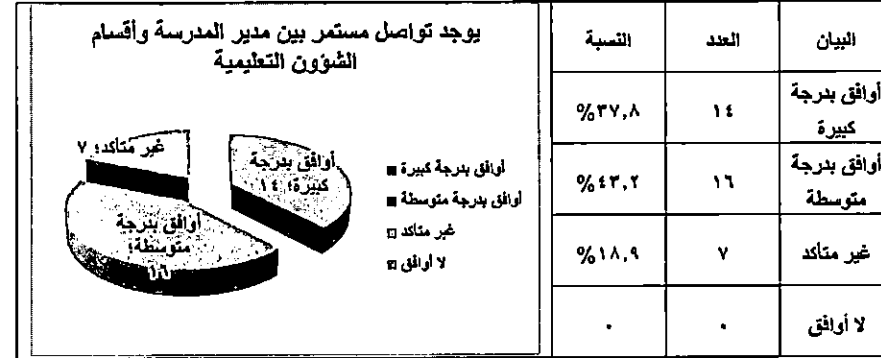
٨) يقوم المشرف/ة التعليمي بدوره التعليمي والتربوي أثناء الزيارة الإشرافية



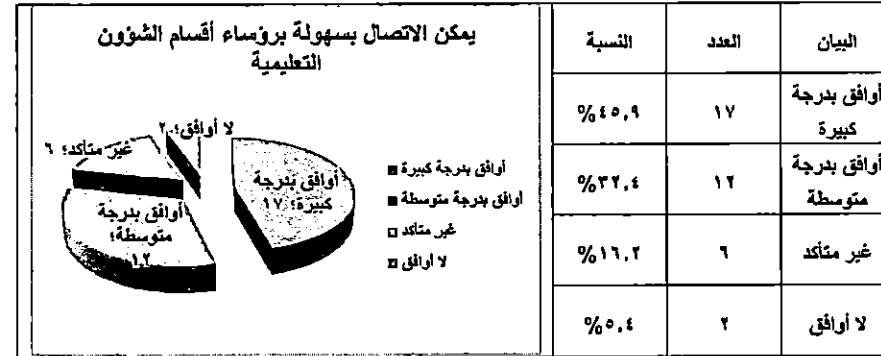




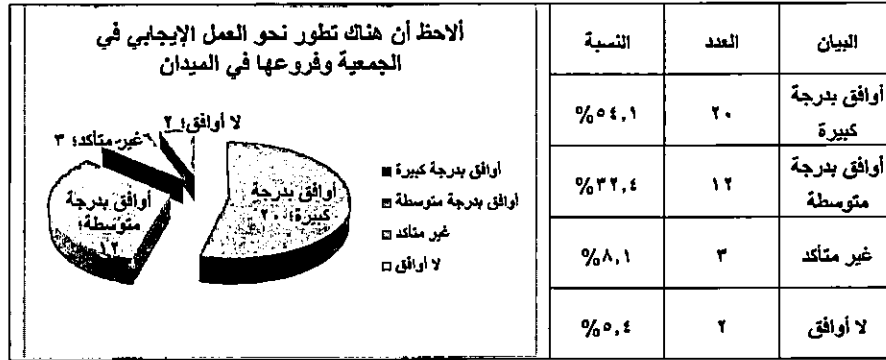
٩) يوجد تواصل مستمر بين مدير المدرسة وأقسام الشؤون التعليمية



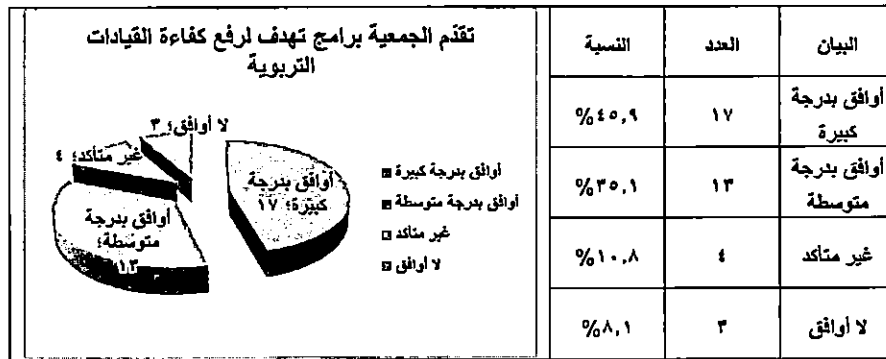
١٠) يمكن الاتصال بسهولة برؤساء أقسام الشؤون التعليمية



١١) ألاحظ أن هناك تطور نحو العمل الإيجابي في الجمعية وفروعها في الميدان

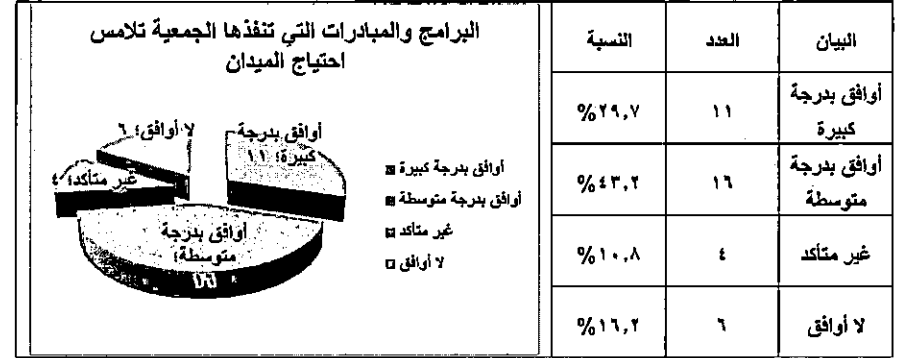


١٢) تقدم الجمعية برامج تهدف لرفع كفاءة القيادات التربوية



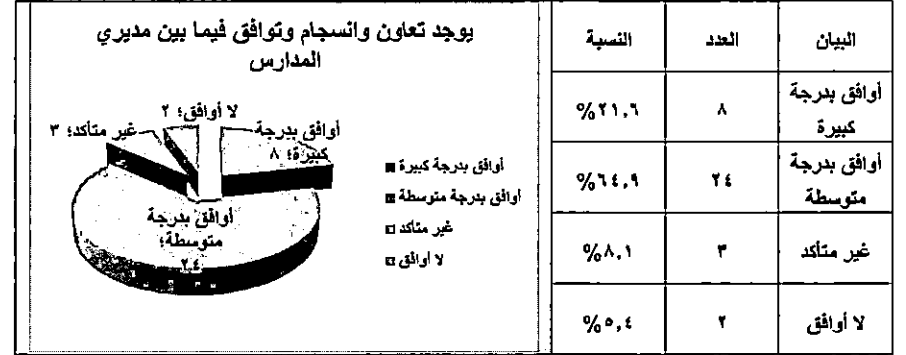


١٣ البرامج والمبادرات التي تنفذها الجمعية تلامس احتياج الميدان

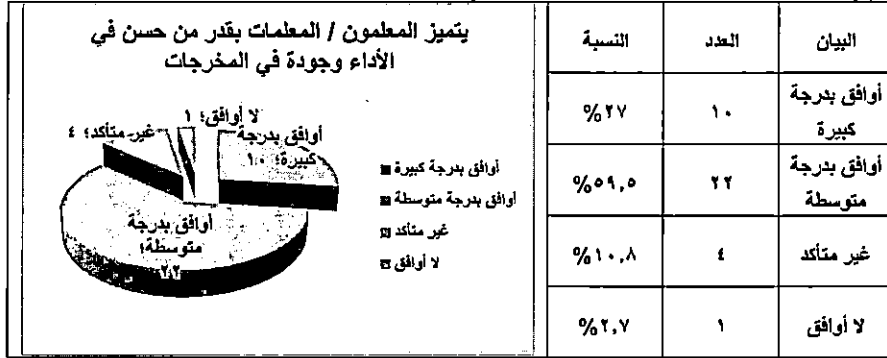


□ المحور الثالث: الميدان التعليمي والتربوي

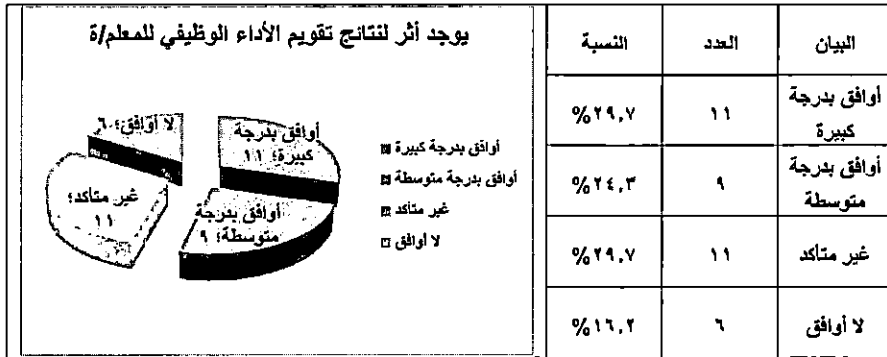
١٤ يوجد تعاون وانسجام وتوافق فيما بين مديري المدارس



١٥ يتميز المعلمون / المعلمات بقدر من حسن في الأداء وجوده في المخرجات



١٦ يوجد أثر لنتائج تقييم الأداء الوظيفي للمعلمة





١٧ يوجد تميز وتقدم واضح على مستوى الطلاب والطالبات في الحفظ والمراجعة

البيان	العدد	النسبة
أوافق بدرجة كبيرة	٩	٢٤,٣%
أوافق بدرجة متوسطة	٢٣	٦٢,٢%
غير متأكد	٣	٨,١%
لا أوافق	٢	٥,٤%

يوجد تميز وتقدم واضح على مستوى الطلاب والطالبات في الحفظ والمراجعة

أوافق بدرجة كبيرة  
 أوافق بدرجة متوسطة  
 غير متأكد  
 لا أوافق

١٨ تحظى ملاحظات وآراء الميدان بعناية واهتمام من قبل منسوبي إدارة الجمعية

البيان	العدد	النسبة
أوافق بدرجة كبيرة	٩	٢٤,٣%
أوافق بدرجة متوسطة	١٧	٤٥,٩%
غير متأكد	٧	١٨,٩%
لا أوافق	٤	١٠,٨%

تحظى ملاحظات وآراء الميدان بعناية واهتمام من قبل منسوبي إدارة الجمعية

أوافق بدرجة كبيرة  
 أوافق بدرجة متوسطة  
 غير متأكد  
 لا أوافق

## استبيان قياس رضا المانحين

١. حدد الجهة : مؤسسة أوقاف رجال أعمال إدارة المسؤولية الاجتماعية بالشركات
٢. بيانات التواصل :  
اسم الجهة :  
الاسم :  
الجوال :
- البريد الإلكتروني :

٣. ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها ؟  
الجوال البريد الإلكتروني
٤. كيف تعرفت على الجمعية :

- التلفزيون الإذاعة  
المعارف والأصدقاء مواقع التواصل  
٥. طريقة التواصل مع الجمعية  
البريد الإلكتروني الهاتف
- إعلانات الطرق الحملات الدعائية  
مواقع التواصل الاجتماعي
- التواصل المباشر

٦. مدى تقييمك لاسلوب التواصل :

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٧. مدى تقييمك لدرجة التواصل مع الجمعية ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٨. مدى درجة الإجابة على استفساراتكم وطلباتكم ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٩. ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

١٠. هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في الوجهه الصحيح ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

١١. هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

١٢. هل أهداف الجمعية واضحة و محددة بشكل كاف ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

١٣. هل حققت الجمعية تطلعاتكم :

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

١٤. بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

## استبيان قياس رضا المستفيدين

١. بيانات التواصل :  
اسم الجهة :  
الاسم :  
الجوال :  
البريد الالكتروني :
٢. ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها ؟  
الجوال  
البريد الالكتروني
٣. مدى الاستفادة من خدمات الجمعية :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٤. مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٥. ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٦. ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٧. ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٨. ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٩. ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
١٠. غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

## استبيان قياس رأي أعضاء الجمعية العمومية

١. بيانات التواصل :  
اسم الجهة :  
الاسم :  
الجوال :  
البريد الإلكتروني :
٢. هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف ؟  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٣. ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٤. ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٥. ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم:  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٦. ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم:  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٧. هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري:  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٨. ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٩. غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

## استبيان قياس رضا العاملين

م	الوصف	اوافق بشدة	اوافق	لا اوافق	لا اوافق بشدة
١	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في الجمعية مرضيا لك .				
٢	يعتبر الراتب الاساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك				
٣	يعتبر الراتب الاساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضيا لك				
	يمثل الحافز السنوي حافزا معنويا لزيادة انتاجياتك				
٥	يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك				
٦	يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم ( توضيح نقاط الضعف وامكانية التطوير )				
٧	النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك				
٨	نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعليا حقيقة أدائك بالعمل				
٩	لديك ثقة بما يتم أخبارك او وعدك به من قبل الإدارة				
١٠	لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك .				
١١	برأيك اعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية				
١٢	تشعر بالامان الوظيفي في الجمعية				
١٣	لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على اكمل وجه				
١٤	لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل				
١٥	مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية				
١٦	مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية				
١٧	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية				
١٨	افكارك وارانك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للقرارات				
١٩	مديرك المباشر يعاملك باحترام				
٢٠	تجد تقديرا من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي				
٢١	يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية				
٢٢	التامين الصحي بالجمعية مناسب				
٢٣	مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق				
٢٤	سياسة الدوام المتبعة حاليا بالجمعية واضحة ومناسبة				
٢٥	سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيده				



٢٦	اهداف الجمعية والتي تطمح الادارة العليا الوصول اليها واضحة ومفهومة			
٢٧	المزايا التي تقدمها الجمعية مناسبة مقارنة بشركات السوق المحلي ( بدل انتداب- تذاكر سفر - اجازات - السلف وغيرها..			
٢٨	نظام البدلات ( السكن والنقل ) والمطبق حاليا في الجمعية عادل ومناسب			
٢٩	الخدمات التي تقدمها لك ادارة الموارد البشرية والشئون الادارية مرضية لك			
٣٠	يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مدير المباشر			
٣١	تقوم الجمعية بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة			
٣٢	التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد من إنتاجيتك			
٣٣	مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بانه مريح وامن			
٣٤	تعتقد ان عنصر التحدي موجود في عملك			
٣٥	كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقوله			
٣٦	تستطيع ان تعبر عن رايتك بحرية وبدون خوف من مديرك			
٣٧	في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فانك على اتم الاستعداد لذلك			
٣٨	خلال العام الحالي ٢٠١٩ لم افكر بترك العمل في الشركة			

٣٩ - كيف تصف معنويات في العمل في هذا الوقت ؟

مرتفعة  عادية  منخفضة

الاسباب :

٤٠ - كم المدة التي تخطط للاستمرار بالعمل بالشركة ( بنفس ظروف العمل الحالية ) ؟

اقل من سنة  من سنة الى سنتان  من سنتان الى خمس سنوات  اكثر من ٥ سنوات  لا اعرف

أي ملاحظات أخرى :

---

---

---