



سياسة التواصل الداخلي

لجمعية نعم المساجد

م 1447 - هـ 2025

سياسة التواصل الداخلي

بجمعية نعم المساجد ١٤٤٦ - ٢٥٢٠ م

أهداف السياسة:

١. المساهمة في تحقيق أهداف
٢. معرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والمعنيين لبناء المشاريع والمبادرات المستقبلية وتحسين الخدمات والأنظمة والسياسات.
٣. تقديم النتائج الشراكاء الجمعية من المانحين والجهات الرقابية.
٤. الوقوف على مدى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.
٥. تجنب تكرار الأخطاء في المشروعات والأنشطة وتوثيق التجارب الناجحة.

السياسات ذات العلاقة

١. سياسة تقييم الأداء.
٢. سياسة إدارة المشاريع والمبادرات

أولاً: مجال التطبيق:

المستفيدون الداخليون:

١. الموظفون.
٢. أعضاء مجلس الادارة.
٣. المتطوعون.

٤. أعضاء الجمعية العمومية.

المستفيدين الخارجيون

١. المستفيدون.
٢. المانحون (رجال أعمال - مؤسسات - أفراد).
٣. عامة المجتمع.
٤. الشركاء.
٥. الموردون.

ثالثاً: تنفيذ خطة التواصل

تلتزم جميع الإدارات المعنية (التواصل التطوع - الموارد البشرية - السكرتارية) في الجمعية بعمل خطة تواصل ضمن خططها السنوية على أن تشمل الخطة على ما يلي:

١. ما المادة التي يتم إيصالها للمعنيين.
٢. كيف يتم إيصال المادة للمعنيين.
٣. متى يتم إيصال المادة للمعنيين.
٤. مؤشرات أداء لخطة التواصل.

رابعاً: تقييم خطة التواصل:

تقوم الإدارات المعنية بخطة التواصل بقياس فاعلية خطة التواصل مع المعنيين باستخدام عدد من المؤشرات كالتالي:

١. عدد المجتمعات التواصل الفعالة.
٢. عدد الأفراد الذين تم التواصل معهم.
٣. قياس معدل رضا المعنيين عن خطة التواصل.
٤. معدل الصورة الذهنية الإيجابية لدى المعنيين.

قياس رضا المعنيين:

يعتبر رضا المعنيين أحد العوامل الجوهرية في جودة الخدمة حيث يساعد قياس مدى رضا المعنيين إدارة الجمعية على:

١. الاستفادة من أراء المستفيدين والمعنيين لتحديد احتياجات وتوقعات المستفيدين.
٢. تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناء على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين وبما يحقق توجهات المنشأة المستقبلية وأهدافها الاستراتيجية.

توقيت قياس رضا المعنيين:

١. يتم قياس رضا جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين بصورة دورية كل ستة أشهر.
٢. يتم قياس رضا المستفيدين من مشروع أو نشاط معين بعد الانتهاء من المشروع أو النشاط، وفي حال كانت مدة المشروع أكثر من ستة أشهر فيتم عمل قياس الرأي المستفيدين أثناء المشروع في منتصف الفترة وقياس آخر عند الانتهاء من المشروع.

اليات قياس رضا المعنيين :

تم اعتماد الآليات التالية لقياس الرضا:

- الاستبيانات الالكترونية
- الاتصال الهاتفي
- المقابلة الشخصية مع المستفيدين.

أبعاد قياس رضا المعنيين:

يجب أن تحوي استبانة قياس رضا المعنيين على الأبعاد التالية في عملية قياس الرضا.

- الوصول للخدمة
- جودة الخدمة.
- الرضا عن الخدمة.
- المشاركة في اتخاذ القرارات
- � الاحترام.

استبيانات التواصل مع المعنيين لقياس الرضا:

الاستبيانات الالكترونية:

هي إحدى طرق التواصل مع المعنيين وهي عبارة عن استبيانات الكترونية تصمم بواسطة نماذج جوجل ثم ترسل الروابط إلى المعنيين عبر رسالة SMS من جوال الجمعية الرسمى.

تهدف هذه الاستبيانات إلى:

- التواصل مع المعنيين وقياس رأيهم ورضاه عن الخدمات والمشاريع والبرامج التي تقدمها الجمعية.
- الحصول على مقتراحات لتحسين الخدمات وتطوير الأنظمة والسياسات.

- الاستماع لصوت المعنيين سواء شكاوى او اقتراحات

الاستبيانات الورقية

هي إحدى طرق التواصل مع المستفيدين من المشاريع والمبادرات في الميدان بعد تقديم الخدمة مثل القوافل الصحية والحملات الصحية وتهدف إلى:

- التواصل مع المعنيين وقياس رأيهم ورضاه عن الخدمات والمشاريع والبرامج التي تقدمها الجمعية
- الحصول على مقترنات لتحسين الخدمات وتطوير الأنظمة والسياسات.
- بناء قاعدة بيانات عن المستفيدين بالحصول على أرقام جوالاتهم وإضافتهم لقواعد البيانات الحالية والتواصل معهم لاحقا.

تصميم الاستبيانات

تقوم كل إدارة أو وحدة بتصميم استبيان التواصلي لقياس رأي ورضا المعنيين من الوحدة ثم يعرض التصميم على إدارة الجودة والتطوير لمراجعته والتأكد من صياغة الأسئلة بشكل جيد. يحقق أهداف التواصل ويغطي كافة جوانب قياس الرضا.

إرسال الاستبيانات للمعنيين

١. يقوم أخصائي التواصل في إدارة التواصل بالجمعية وحسب الخطة التشغيلية بعملية الإرسال الجميع المعنيين بواسطة جوال الجمعية الرسمي.
٢. يقوم الأخصائي بطباعة نتائج الاستبيان وارسالها إلى إدارة الجودة والتطوير العمل التحليلات اللازمة وعرض النتائج على المعنيين.

تحليل استبيانات التواصل وقياس الرضا

١. تقوم إدارة الجودة بعمل التحليلات الالزمة وعمل التوصيات والمقترنات المناسبة وترسلها إلى الإدارات المختصة.
٢. تتطلع الإدارات على نتائج الاستبيانات الخاصة بها وتضع توصياتها ومقترناتها على النتائج الواردة في الاستبيان.
٣. يتم مناقشة نتائج الاستبيانات في اجتماع الإدارة التنفيذية مع عمل التوصيات والمقترنات المناسبة ثم ترفع كافة النتائج والتوصيات إلى مجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة.

متابعة قرارات مجلس الإدارة

يقوم المدير التنفيذي بالتعيم لكافية الإدارات المعنية بتنفيذ توصيات مجلس الإدارة ويتابع التنفيذ مع مدراء الإدارات من خلال تقارير الأداء واجتماعات الإدارة التنفيذية.

مقارنة الاستبيانات المعرفة مستوى التحسن في الأداء

بعد تنفيذ القياس لجميع المستفيدين ووصوله إلى مرحلة التحليل تقوم إدارة الجودة والتطوير بعمل مقارنة بين الاستبيان الأخير والذي قبله لمعرفة مدى التقدم أو التراجع في الأداء وتضاف المقارنة إلى التحليل لعرضه على مجلس الإدارة في جلسة تقييم الخطة السنوية.

الاستفادة من نتائج تحليل استبيانات التواصل وقياس الرضا:

يتم الاستفادة من مخرجات خطة التواصل لجعلها مدخلات لتحسين الأداء الحالي للخطط التشغيلية والتطوير والتحسين في الخطط الاستراتيجية والتشغيلية المستقبلية والأنظمة والسياسات والخدمات .

الاعتماد :

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٣) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٠٢٥/٠٣/٢٠ م وتحل هذه السياسة محل سياسة التواصل الداخلي حال وجودها.