

تجربة قياس رضى المستفيدين

م. ثامر بن عبدالوهاب دعجم

مشرف تقنية المعلومات في شركة سليمان الراجحي الوقفية
لصيانة وإنشاء الجوامع

تقنية القطاع غير الربحي

طاول



المحاور

الخلاصة



المحور الأول: ما هي التحديات؟

م	المنظور	وزن المنظور	الهدف الاستراتيجي	وزن الهدف	رمز المؤشر	المؤشر	وزن المؤشر	وزن المؤشر بالنسبة للخريطة كاملة	محدد المستهدف	المستهدف ٢٠١٨ م	المستهدف ٢٠١٩ م	المستهدف ٢٠٢٠ م	المستهدف ٢٠٢١ م	المستهدف ٢٠٢٢ م
1	العملاء	30%	تحقيق طموح أصحاب المصلحة	25%	C1.1	نسبة رضى مجلس المؤسسة	25%	1.88%	الرئيس التنفيذي	70%	70%			
2					C1.2	نسبة رضى الجهات الشريكة	20%	1.50%	الرئيس التنفيذي	60%	70%			
3					C1.3	نسبة رضى المستفيدين	55%	4.13%	الرئيس التنفيذي	60%	65%	70%	75%	80%
4			العمليات الداخلية	40%										
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15	العمليات الداخلية	40%												
16														
17														
18														
19														
20														
21														

مؤشر: نسبة رضى المستفيدين

الجوامع
الأخرى ...

جامع الراجحي
 بالرياض



البرامج



الخدمات



برامج أخرى
...

برنامج العناية
بالموتى

الحلقات

خدمات أخرى
...

سقيا الماء

نظافة
المسجد

القياس في الخطة الاستراتيجية هي عملية تصاعدية من أسفل الهرم.
رأي العميل هو أمر أساسي في استراتيجية الشركة.

تحدي آخر ..



الانتشار
والتوزيع

حصاد جوامع سليمان الراجحي في عام 2018 م



500

عدد المتطوعين



250.000

وجبات إفطار الصائمين



1.188.000

المستفيدون من البرامج التعليمية



2.201.000

المستفيدون من البرامج العلمية



10.000.000

عدد المصلين



لا يُمكنك تحسين
ما لا يُمكنك قياسه.

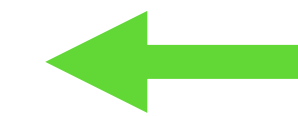
ما لا يُمكنك قياسه
لا يُمكنك تحسينه.





إِذَا، كيف سيتم قياس رضى المُستفيد ؟

كُنَّا نستخدم خدمات النماذج الجاهزة، ولكنها لم تخدمنا.



جامعة الراجحي
شركة سليمان الراجحي الوقفية

استبيان قياس رضى المستفيد

المدينة و الجامع *
فرع جدة
جامع مدائن الفهد بجدة
مسجد النزهة بجدة
درجة رضاك *
★★★★★

هل لديك أي ملاحظات أو مقترحات تحسينية أخرى ترغب بإضافتها

اسم المشارك *

رقم جوال المشارك *

064
أدخل الكود الظاهر في الصورة *

ارسل

جامعة راجحي
شركة استثمار راجحي الوقفية

أرسل ملاحظاتك ومقترحاتك
Send your feedback and suggestions

WhatsApp: +966504426669

رأيك يهمنا

رأيك يهمنا

استبانة قياس رضى المستفيد
Customer Satisfaction Survey

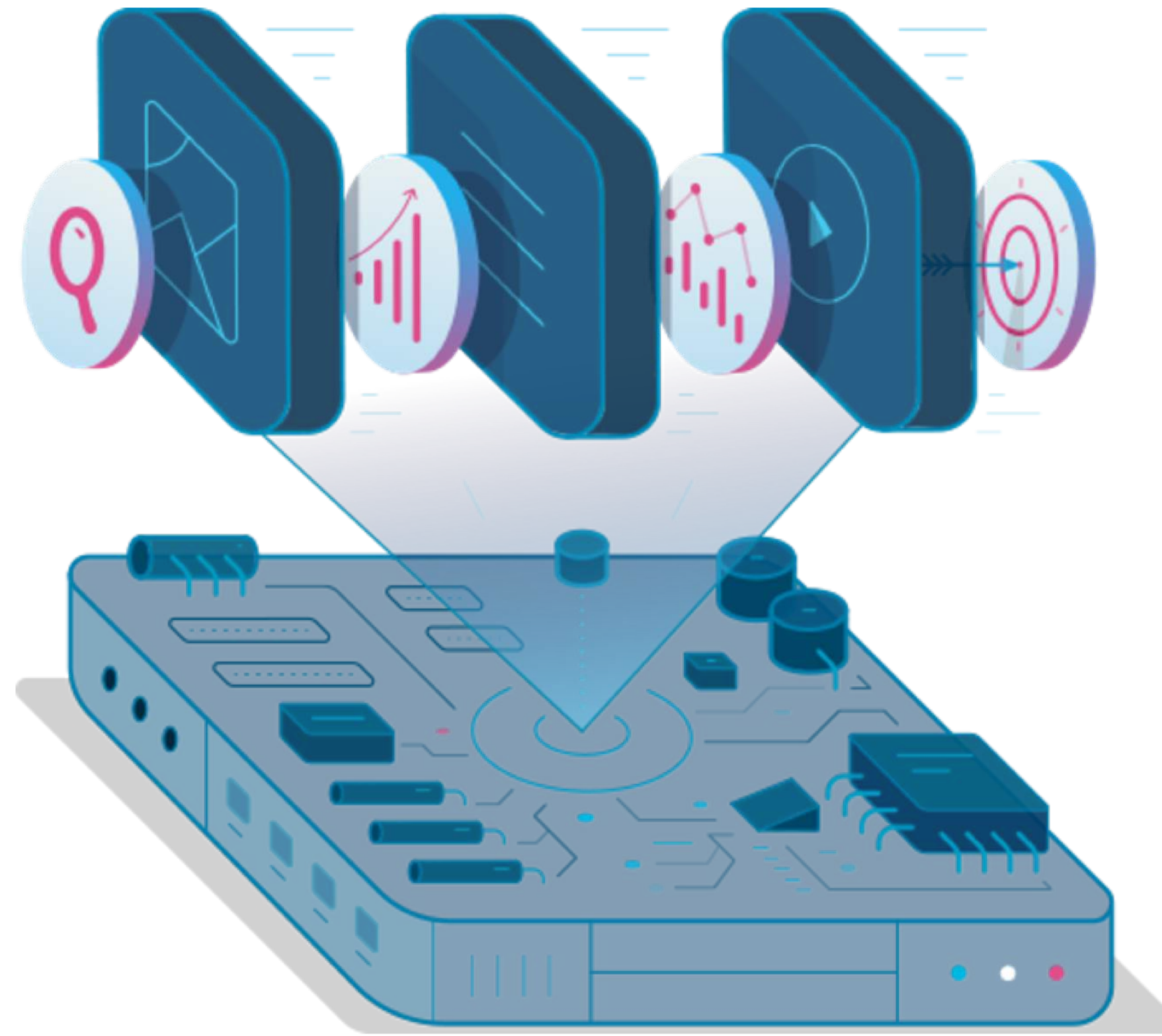
البريد الإلكتروني
info@rm.org.sa

المحور الثاني: لماذا المصادر المفتوحة؟

بناء تجربة مُخصّصة لاحتياجاتنا.

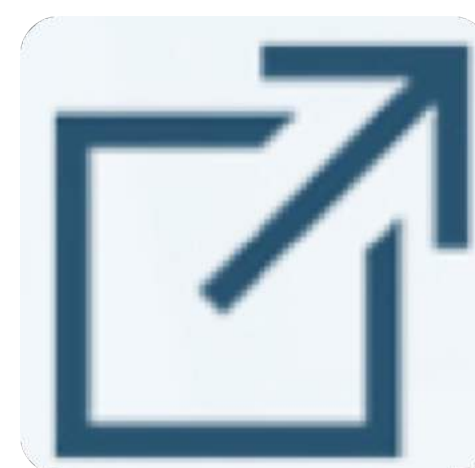


1- إمكانية التخصيص والمرونة



هيكلية قوية
لبناء الأنظمة
وفق احتياجاتك.

2- الاداء العالي والحماية



3- المستخدمين والصلاحيات

إعدادات الاستبيانات

عنوان الاستبيان		فترة القياس	حالة المشاركة	مجموعة الاستبيان		
<input type="text"/>		<div>- اختر -</div>	<div>- اختر -</div>	<div>- اختر -</div>	مسح	تطبيق
عنوان الاستبيان		فترة القياس	حالة المشاركة	مجموعة الاستبيان	رمز الاستبيان	العمليات
إعدادات استبيان الجهات الشريكة		سنوية نصف سنوية ربع سنوية	مرة واحدة فقط في الفترة عدة مرات في الفترة	برامج خدمات موظفون	s19	تحرير الإعدادات
إعدادات استبيان قياس رضى المستفيد لبرنامج البرامج العلمية				شركاء	s11	تحرير الإعدادات
إعدادات استبيان قياس رضى المستفيد لبرنامج مصلى النساء				برامج	s12	تحرير الإعدادات
إعدادات استبيان قياس رضى المستفيد لبرنامج الاحتياجات الخاصة				برامج	s17	تحرير الإعدادات
إعدادات استبيان قياس رضى المستفيد لبرنامج الاعتكاف				برامج	s15	تحرير الإعدادات

4- إدارة البيانات



5- التكلفة

تكلفة رخصة دروبال = صفر ريال.

المحور الثالث: كيف؟

1. تبسيط الاستبانات
2. تبسيط الواجهات
3. تبسيط قاعدة البيانات
4. تبسيط عرض المعلومات

البساطة

1. تبسيط الاستبانات



النوع الأول: الاستبانة العامة

3 نجمات أو أقل

[illegible]

النوع الثاني: الاستبانة الخاصة



استبيان قياس رضى المستفيد لبرنامج الاعتكاف

سؤال واحد فقط ← درجة رضاك عن برنامج الاعتكاف *



هل لديك أي ملاحظات أو مقترحات تحسينية أخرى ترغب بإضافتها

3 4 0

أدخل الكود الظاهر في الصورة *

أرسل

في أقل من 30 ثانية، تنتهي رحلة الاستبانة 



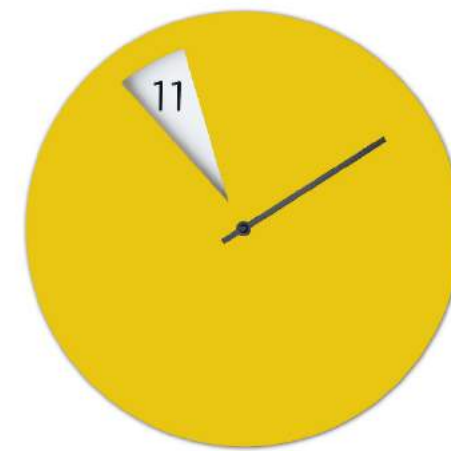
جامعة كراحي
شركة سليمان الراجحي الوقفية

شكراً لكم

تشكر لكم شركة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الوقفية مشاركتكم في تقييم مستوى الخدمات المقدمة لكم
نسعد بسماع ملاحظاتكم وآرائكم التي تساعدنا في تطوير خدماتنا لتحقيق تطلعاتكم

رسالة شكر

2. تبسيط الواجهات



3. تبسيط عرض المعلومات

لوحة مجموعة: برامج

تحديث العرض ✓

2019

- الجامع -

- الجامع -

جامع مكة المكرمة

فرع مكة المكرمة

برامج

القياس السنوي

96.84%

عدد المشاركات: 19

قياس النصف الثاني

لا يوجد مشاركات

قياس النصف الأول

96.84%

عدد المشاركات: 19

قياس الربع الرابع

لا يوجد مشاركات

قياس الربع الثالث

لا يوجد مشاركات

قياس الربع الثاني

لا يوجد مشاركات

قياس الربع الأول

96.84%

عدد المشاركات: 19

أين التقصير و أين التميّز ؟ ولماذا؟

استبيان قياس رضى المستفيد

تحديث العرض ✓

2018

جامع الجزيرة بالرياض

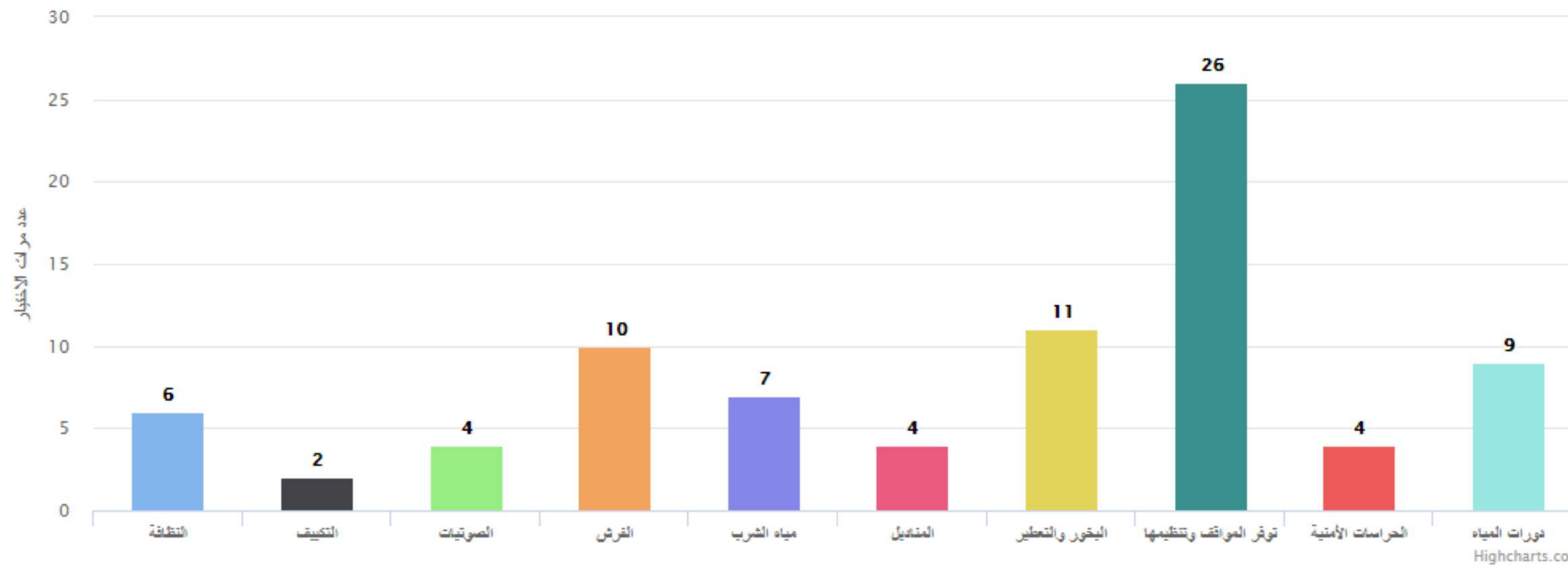
فرع الرياض

القياس السنوي

مخطط أسباب عدم الرضا

90.65%

عدد المشاركات: 325



دعم اتخاذ القرار



جامع الراجحي بالقصيم
@alrajhi_qs

Follow



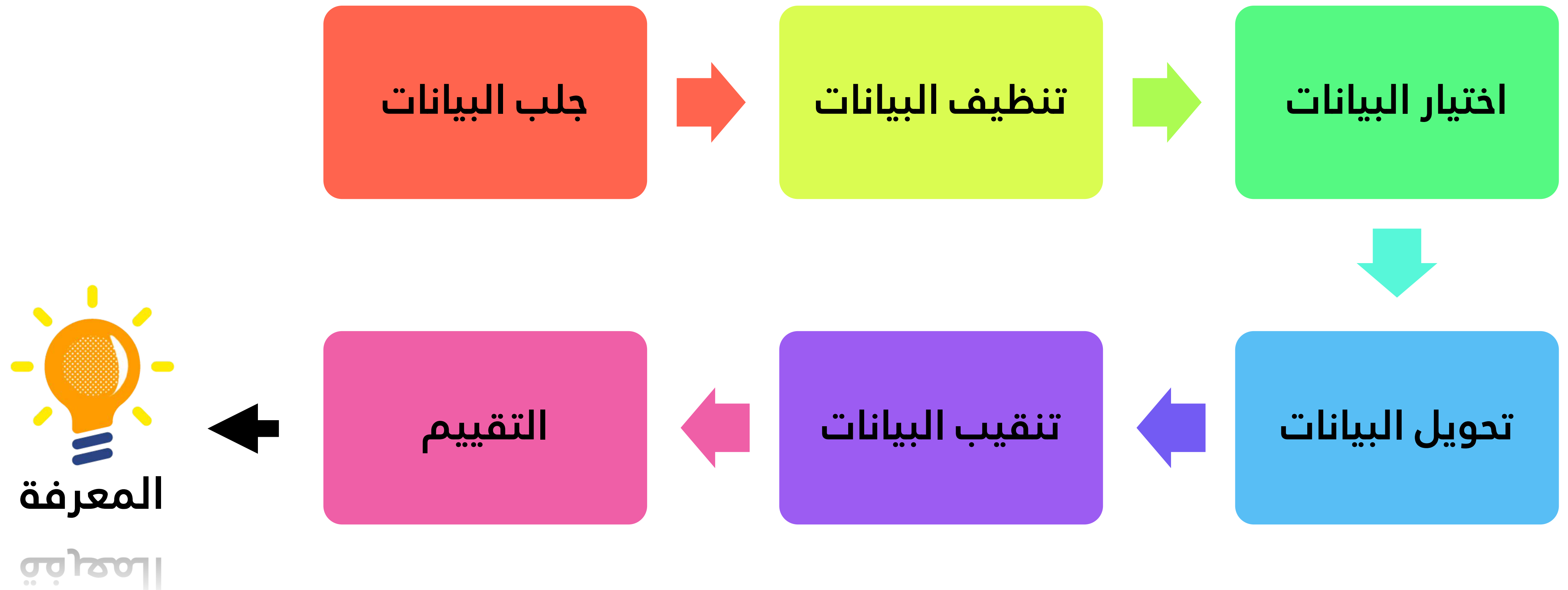
بناء على تحليل احتياجات المستفيدين ، واستجابة
للمقترحات والملاحظات الواردة عبر الاستبيانات ،
وبهدف تهيئة البيئة المناسبة وتحسينها لمرتادي
الجامع .. فقد تم تغيير تكييف مصلى النساء للثلاث
طوابق .. نتشرف بخدمتكم #جامع_الراجحي_ببريدة

Translate Tweet



2:22 PM - 4 Feb 2019

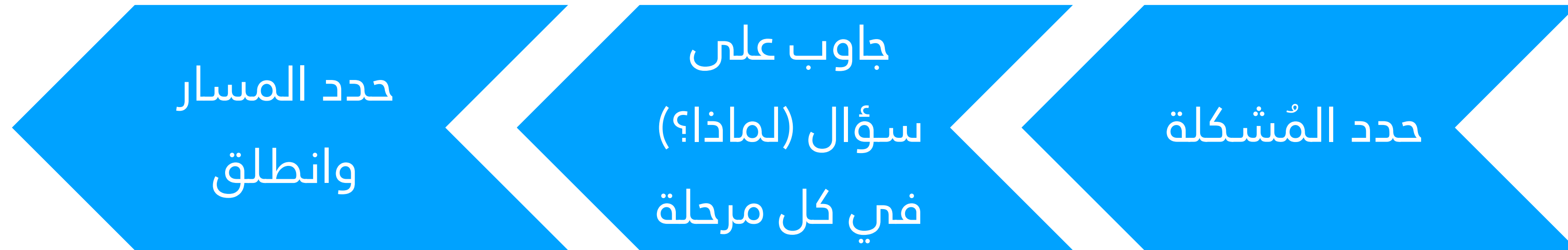
4. تبسيط قاعدة البيانات



ما هو القادم ؟



شكراً لكم..



لماذا المصادر المفتوحة ؟

1. إمكانية التخصيص والمرونة.
2. الاداء العالي مع الحماية.
3. المستخدمين والصلاحيات.
4. إدارة البيانات بشكل احترافي.
5. عدم وجود تكلفة على التراخيص.