



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية التراث والوثائق بمحافظة عنيزة

تاريخ الاعتماد: اجتماع مجلس الإدارة رقم 14 بتاريخ 2024/11/17م

الجهة المعتمدة: مجلس الإدارة

### أولاً: المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار تنظيمي واضح للعلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها الثقافية والبحثية والمعرفية، بما يضمن عدالة الحصول على الخدمة وجودتها، وتعزيز الشفافية والالتزام بالمعايير النظامية.

### ثانياً: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية، وتشمل:

1. الباحثين والدارسين.
2. الجهات الأكاديمية والبحثية.
3. الزوار المهتمين بالتراث والتاريخ المحلي.
4. المستفيدين من الأنشطة والبرامج الثقافية.
5. المتطوعين المشاركين في البرامج المعرفية.



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

### ثالثاً: المبادئ العامة

1. تكافؤ الفرص في الوصول إلى خدمات الجمعية دون تمييز.
2. وضوح الإجراءات الخاصة بطلب الخدمة وتقديمها.
3. السرية في التعامل مع بيانات المستفيدين.
4. جودة الخدمة وتحسينها المستمر بناءً على التغذية الراجعة.
5. تقديم الخدمة دون مقابل ما لم تتطلب طبيعتها رسوماً معلنة ومقرة رسمياً.

### رابعاً: خطوات تقديم الخدمة

1. تقديم الطلب عبر (الموقع الإلكتروني / زيارة مقر الجمعية / البريد الإلكتروني).
2. تسجيل الطلب في سجل طلبات المستفيدين.
3. إشعار المستفيد باستلام الطلب خلال 3 أيام عمل.
4. دراسة الطلب من قبل الإدارة المختصة.
5. الرد النهائي خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل.

### خامساً: آلية التحقق من استحقاق المستفيد

يتم التأكد من استحقاق المستفيد عبر الخطوات التالية:

| المرحلة                     | آلية التحقق                                     | الجهة المسؤولة          |
|-----------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. التحقق من هوية المستفيد  | الهوية الوطنية/الجهة التعليمية/الصفة البحثية    | إدارة الخدمات الثقافية  |
| 2. التحقق من الغرض من الطلب | التأكد من ارتباط الطلب بالبحث أو النشاط المعرفي | لجنة البرامج والمشروعات |



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

|                          |                                            |                                  |
|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|
| الإدارة التنفيذية        | التأكد من توفر الخدمة المطلوبة لدى الجمعية | 3. مطابقة الاحتياج مع نوع الخدمة |
| رئيس الجمعية أو من يفوضه | إصدار قرار قبول أو اعتذار مسبب             | 4. الاعتماد                      |

يحق للجمعية الاعتذار في حال عدم مطابقة شروط الخدمة أو عدم توفر المواد المطلوبة.

#### سادساً: آلية تقديم الخدمة

1. توفير المحتوى أو الوثيقة أو المادة العلمية للمستفيد.
2. توجيه المستفيد لقواعد الاستخدام والاستخدام العادل.
3. في حال كانت الخدمة داخلية (زيارة/معرض/جلسة اطلاع):  
يتم حجز موعد مسبق وتوثيق الزيارة في سجل الزيارات.

#### سابعاً: متابعة رضا المستفيدين

- إجراء استبيان رضا المستفيدين بعد كل خدمة.
- توثيق النتائج ورفع تقرير ربع سنوي لمجلس الإدارة.
- تطوير الخدمة بناءً على التحسينات المقترحة.

#### ثامناً: آلية الشكاوى والتظلمات

1. يحق للمستفيد التقدم بشكوى خطية أو إلكترونية.
2. يتم الرد على الشكوى خلال 5 أيام عمل.



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

3. في حال عدم الرضا، تُرفع الشكاوى إلى رئيس مجلس الإدارة للبت خلال 10 أيام.

4. يتم حفظ جميع الشكاوى وسُبل معالجتها في سجل مخصص.

#### تاسعاً: سرية المعلومات

تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية جميع بيانات المستفيدين وعدم مشاركتها مع أي جهة إلا وفق متطلبات نظامية رسمية.

#### عاشراً: مراجعة السياسة

تراجع هذه السياسة سنوياً أو عند الحاجة، ويعتمد تحديثها من مجلس الإدارة.

#### دراسة احتياج المستفيدين

#### جمعية التراث والوثائق بمحافظة عنيزة – 2024م

#### أولاً: مقدمة

تأتي دراسة احتياج المستفيدين بهدف التعرف على الفئات التي تستفيد من خدمات الجمعية، وتحليل احتياجاتهم الحالية والمستقبلية، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات وتوسيع الأثر الثقافي والمعرفي للجمعية. وتعد هذه الدراسة إحدى أدوات التحسين المستمر والحوكمة التي تضمن تقديم خدمات عادلة وفعالة للمستفيدين.

#### ثانياً: الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية

وفقاً لنشاط الجمعية ومشاريعها، تنقسم فئات المستفيدين إلى:



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

| الفئة                            | نوع الاحتياج                                | طبيعة العلاقة مع الجمعية                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| الباحثون والدارسون               | مصادر معرفية، وثائق، مخطوطات، محتوى رقمي    | مراجعة المكتبة، الحصول على نسخ رقمية، الاستشارات العلمية |
| الجهات الأكاديمية (جامعات/مدارس) | محتوى ثقافي تعليمي، زيارات معرفية           | شراكات، زيارات ميدانية، برامج تثقيفية                    |
| أفراد المجتمع المهتمون بالتراث   | فعاليات ثقافية، محتوى مرئي، معارض           | حضور برامج وأنشطة عامة                                   |
| المتطوعون                        | فرص ممارسة العمل الثقافي، بناء مهارات بحثية | مشاركة في التوثيق والأرشيف والفعاليات                    |
| الجهات الإعلامية والثقافية       | محتوى تاريخي ومعرفي للنشر والإنتاج          | تنسيق برامج وإنتاج محتوى مشترك                           |

### ثالثاً: أدوات جمع معلومات الاحتياج

تم استخدام مجموعة من الأساليب لتحديد الاحتياج بدقة:

1. استبيانات رضا المستفيدين (آخر استبيان: 22 مشارك - نسبة الرضا 86-90%)

2. مقابلات مباشرة مع الباحثين

3. نموذج طلب خدمات الباحثين

4. تحليل طلبات الخدمات السابقة خلال السنوات (2022-2024)

○ حيث زاد الطلب السنوي بنسبة 35% في الوصول إلى الوثائق الرقمية.



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

#### رابعاً: النتائج الرئيسة لاحتياجات المستفيدين

| الاحتياج                             | الوصف                                              | الفئة الأكثر طلباً  | مستوى الأهمية |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------|---------------|
| الوصول الرقمي للمحتوى                | حاجة للحصول على الوثائق إلكترونياً دون زيارة المقر | باحثون وطلاب جامعات | عالي          |
| توثيق أكبر لرموز عنيزة التاريخية     | رغبة في توسع الإنتاج المعرفي والوثائقي             | مجتمع محلي + إعلام  | متوسط         |
| تطوير قنوات البحث في المكتبة الرقمية | الحاجة لمحرك بحث متقدم في المحتوى                  | باحثون مختصون       | عالي          |
| فعاليات ثقافية تفاعلية               | تعزيز المشاركة المجتمعية                           | الأسر والشباب       | متوسط         |
| ورش تدريب في التوثيق والبحث التاريخي | بناء مهارات بحثية لدى المتطوعين                    | متطوعون وطلاب       | عالي          |

#### خامساً: الفجوة بين الخدمات المقدمة والاحتياج

| الخدمة الحالية                 | الاحتياج غير المغطى                          | المقترح لتغطية الفجوة                                          |
|--------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| مكتبة مقرية محدودة الاطلاع     | الحاجة إلى مكتبة رقمية مفتوحة                | تطوير مكتبة عنيزة الرقمية (مشروع مقترح)                        |
| إنتاج كتب وأفلام وثائقية       | الحاجة لتنوع وسائل النشر الإلكتروني          | إنتاج سلسلة بودكاست + مقاطع قصيرة توثيقية                      |
| توفير محتوى للباحثين حسب الطلب | الحاجة لمحرك بحث متقدم وتصفية حسب الموضوع    | تطوير قاعدة البيانات وربطها بخدمة بحث ذكية                     |
| شراكات ثقافية محدودة           | الحاجة لزيادة الانتشار والتعاون خارج المنطقة | توقيع مذكرات تعاون مع جامعة القصيم + هيئة التراث + أندية أدبية |

#### سادساً: توصيات تطوير الخدمات

1. إطلاق مشروع المكتبة الرقمية المجتمعية (المقترح الذي تعمل الجمعية عليه حالياً).
2. تصميم لوحة خدمات إلكترونية بحيث يستطيع المستفيد طلب الخدمة وتتبع حالة الطلب.



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

3. تنفيذ ورش تدريب متخصصة في مهارات البحث التاريخي والتوثيق.

4. زيادة الفعاليات الثقافية المفتوحة لتعزيز المشاركة المجتمعية.

5. تطوير نظام الاستبيان الدوري بعد كل خدمة لقياس أثرها وتطويرها.

#### سابعاً: آلية الربط بين الاحتياج والسياسة المعتمدة

- يتم استقبال طلبات المستفيدين عبر النماذج الرسمية.
- يتم التحقق من استحقاق المستفيد وفق آلية (الهوية - الغرض - توفر المحتوى)
- يتم تقديم الخدمة مع توثيق كامل لسجل المستفيدين داخل منصة الجمعية.
- يتم الرفع بنتائج تحليل الاحتياج لمجلس الإدارة ربع سنوياً.

#### ثامناً: خاتمة

إن فهم احتياجات المستفيدين هو الأساس في تحسين الخدمات وتعزيز دور الجمعية كمرجع ثقافي ومعرفي رائد على مستوى المملكة.

وستستمر الجمعية في تطوير خدماتها بما يحقق أثراً ثقافياً مستداماً متوافقاً مع رؤية المملكة 2030.

تم اعتماد هذه السياسة والدراسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (34) بتاريخ 1446 / 05 / 15 هـ الموافق 17 / 11 / 2024م، ويُدرج ضمن وثائق الحوكمة الرسمية للجمعية.