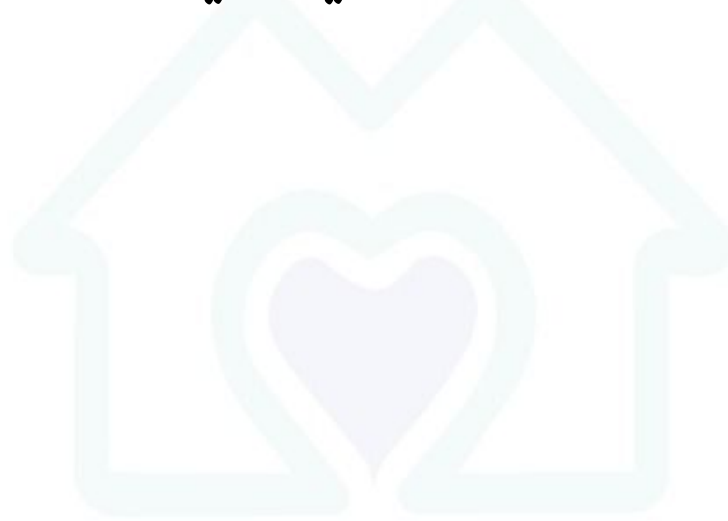




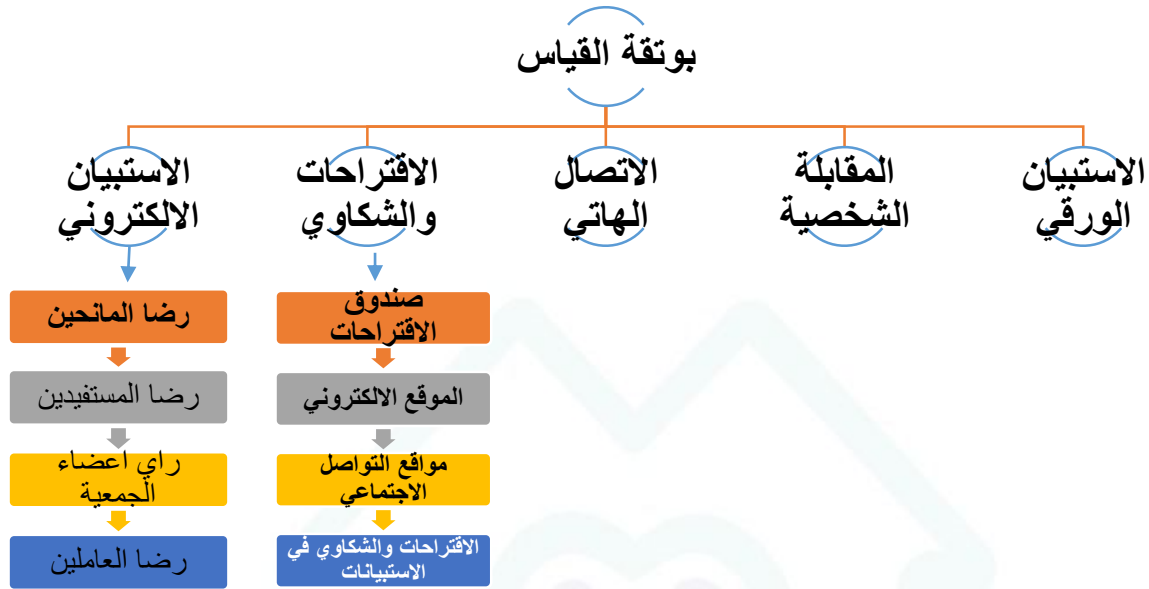
منهجية قياس رأي ذوي المصلحة



المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
-	الاطار العام للمنهجية	١
-	منهجية قياس رأي ذوي المصلحة	٢
١	منهجية أداة الاستبيان الورقي	٤
-	نموذج أداة الاستبيان الورقي (١)	٦
٢	منهجية أداة المقابلة الشخصية	٧
-	نموذج أداة المقابلة الشخصية (٢)	٩
٣	منهجية أداة الاتصال الهاتفي	١٠
-	نموذج أداة الاتصال الهاتفي (٣)	١٢
٤	منهجية أداة الاقتراحات والشكاوي	١٣
-	نموذج أداة الاقتراحات والشكاوي (٤)	١٧
٥	منهجية أداة الاستبيان الالكتروني	١٨
-	نموذج استبيان قياس رضا المانحين الالكتروني (أ/٥)	٢٠
-	نموذج استبيان قياس رضا المستفيدين الالكتروني (ب/٥)	٢٢
-	نموذج استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة) الالكتروني (ج/٥)	٢٦
-	نموذج استبيان قياس رضا العاملين الالكتروني (د/٥)	٢٧

(الإطار العام للمنهجية)



منهجية قياس رأي ذوي المصلحة



تعريف ذوي المصلحة:

هم الأشخاص الذي تربطهم علاقة بجمعية محبة للتنمية الأسرية، وتم تحديدهم في هذه المنهجية بأنهم المستفيدون من خدمات الجمعية، والمانحون الذين يدعمون الجمعية وأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة والعاملون بالجمعية.

تعريف منهجية قياس رأي ذوي المصلحة:

يُقصد بها الخطوات والإجراءات التفصيلية المتبعة في قياس رأي ذوي المصلحة، وتشمل تلك الخطوات تحديد أداة القياس وتعريفها والهدف من استخدامها، وتحديد نطاق عملها والمسؤول من تطبيقها وإجراءات تطبيقها والفترة الزمنية لدورية تنفيذها.

أداة القياس:

يُقصد بها الوسيلة التي يتم بواسطتها قياس رأي ذوي المصلحة من خلال خطوات منظمة ومخطط لها، ومن تلك الوسائل الاستبيان الورقي والمقابلة الشخصية والاتصال الهاتفي وغيرها.

التعريف:

يُقصد به هنا تعريف الأداة التي يتم استخدامها في القياس.

الهدف:

وهو تحديد الأهداف التي من أجلها تم بناء أداة القياس.

نطاق العمل:

نطاق العمل هو البرامج التي يتم فيها استخدام أداة القياس، حيث تم تصميم أدوات قياس مناسبة لكل برنامج ولكل فئة من فئات المستفيدين حسب نوع الخدمة التي يتلقاها هذا المستفيد وكذلك حسب طبيعة المستفيد نفسه.

المسؤول:

هو الموظف المسؤول من تطبيق أداة القياس.

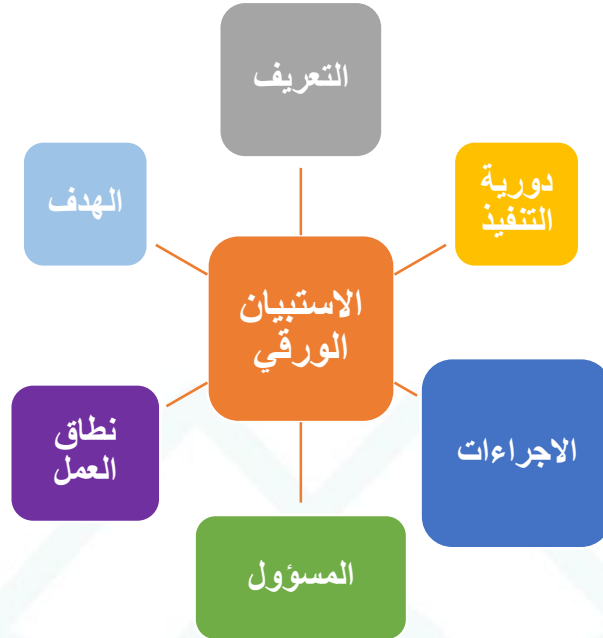
إجراءات التطبيق:

هي وصف للخطوات التي يتم القيام بها لتطبيق عملية القياس، وتنقسم الى إجراءات تتم لمرة واحدة كتصميم الأداة او صنعها، وإجراءات متكررة بتكرار تنفيذ خدمات الجمعية.

دورية التنفيذ:

يُقصد بها عدد مرات تطبيق أداة القياس خلال فترة محددة.

منهجية أداة الاستبيان الورقي



(١) التعريف:

هو مجموعة من الأسئلة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قُدمت لهم، ويعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية والتي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الافراد.

(٢) الهدف:

١. الحصول على بيانات التواصل مع المستفيدين.
٢. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
٣. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

٣) نطاق العمل:



٤) المسؤول:

المسؤول	البرنامج	م
منسقة قسم البرامج الأسرية	التمكين الأسري	١
	جودة الحياة الأسرية	٢
	وعي	٣
	التحصين الأسري	٤
	الامن الأسري	٥

٥) إجراءات التطبيق:

١- الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات البرامج.
٢. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير قسم البرامج الأسرية.
٣. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير إدارة المبادرات والبرامج.
٤. اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
٥. تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
٦. الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.

٢- إجراءات تطبيق الاستبيان:

١. نسخ الاستبيان حسب عدد المستفيدين من البرنامج قبل يوم واحد على الأقل من موعد التنفيذ.
٢. يتم وضع الاستبيان ضمن أوراق المذكرة الخاصة بالمستفيدين او توزع لهم اثناء البرنامج.
٣. يتم تذكير المستفيدين بضرورة تعبئة الاستبيان قبل نهاية الجلسة الأخيرة.
٤. تنبيه المستفيدين بأن تسليم الشهادات مرتبط بتعبئتهم للاستبيان في حال وجود شهادات للبرنامج.
٥. يتم جمع الاستبيانات بعد تعبئته من قبل المستفيدين.
٦. يتم ادخال بيانات الاستبيانات على الحاسب الالى على برنامج اكسل.
٧. يتم استخراج النتائج بعد اكمال ادخال البيانات.
٨. يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
٩. رفع النتائج الى مدير البرنامج.

٦) دورة التنفيذ:

١. يتم تنفيذ الاستبيان الورقي في كل برنامج يقام على حدة.

٢. يتم ذكر عدد البرامج التدريبية الثابتة التي تعقد بانتظام.

نموذج أداة الاستبيان الورقي (١)

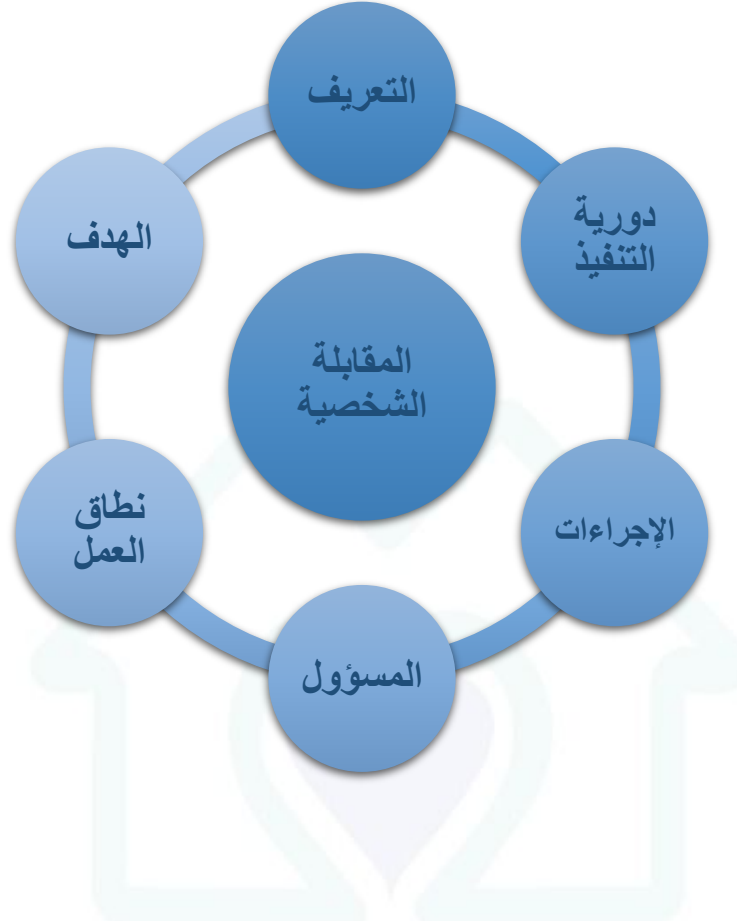
اسم الدورة		المدرّب		مكان انعقادها		تاريخ انعقادها	
		جنس المتدرب	ذكر	أنثى			
أولاً / المادة التدريبية :							
الموضوع							
1	أهداف موضوعات الدورة.	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف	
2	ملاءمة توزيع الموضوعات على ساعات الدورة.						
3	أهداف الدورة تتناول قضية أسرية.						
4	المادة العلمية تناولت الموضوع بشكل علمي.						
5	توافقت الأنشطة التدريبية مع الموضوعات.						
6	انصح بتقديم الدورة للأزواج أيضاً.						
7	سلامة اللغة التي كتبت بها المادة العلمية.						
8	جاذبية الإخراج العام للمادة العلمية.						
ثانياً/ المدرّب :							
عناصر الأداء							
1	تمكن المدرّب من موضوع الدورة.	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف	
2	قدرته على توصيل المعلومات.						
3	مهارته في عرض موضوع الدورة.						
4	قدرته على ربط موضوعات الدورة بالواقع الأسري.						
5	قدرته على إدارة الحوار.						
6	قدرته على تحفيز المتدربين.						
7	استخدامه للوسائل وتقنيات التدريب.						
8	مهارته في إدارة الوقت.						
9	مهارته في مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين.						
10	وضوح الصوت وسلامة اللغة.						
ثالثاً/ البيئة التدريبية:							
الموضوع							
1	القاعة التدريبية وتجهيزاتها (الإضاءة، التهوية، الأجهزة).	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف	
2	تنظيم المتدربين داخل القاعة التدريبية.						
3	الخدمات المساندة (الضيافة، الاستراحة).						
رابعاً/ جودة خدمة التدريب:							
الموضوع							
1	مستوى سهولة الوصول إلى خدمة التدريب بجمعية المحبة	4	3	2	1	0	
2	مستوى المدة الزمنية للحصول على خدمة التدريب بجمعية المحبة						
3	مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي خدمة التدريب بجمعية المحبة						
4	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من خدمة التدريب بجمعية المحبة						
5	مدى الإبداع والابتكار في تقديم خدمة التدريب بجمعية المحبة						
6	مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم خدمة التدريب بجمعية المحبة						
7	مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين						
8	مدى معالجة شكاوى المستفيدين						
9	مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات						
10	التقييم العام لجودة الخدمة						

ملاحظة - اقتراح - شكوى:

.....

.....

منهجية أداة المقابلة الشخصية



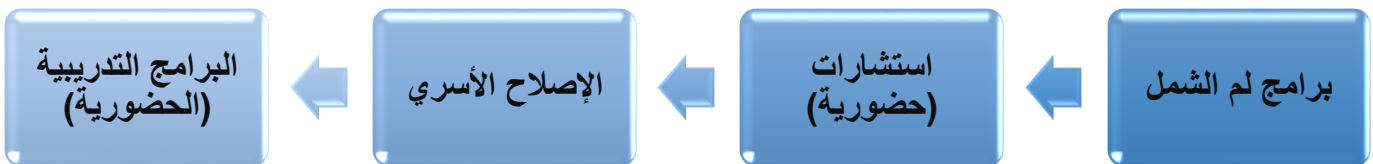
١- التعريف:

المقابلة الشخصية هي محادثة بين أخصائي استطلاع الرأي من جهة والمستفيد من جهة أخرى بغرض معرفة رأيه في مستوى الخدمة المقدمة له ، وتتم المحادثة عبر مجموعة من الأسئلة من الأخصائي التي تتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المستفيدين.

٢- الهدف:

- ١- الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
- ٢- قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

٣- نطاق العمل:



٤-المسؤول:

م	البرامج	المسؤول
١	لم الشمل	منسق قسم الإصلاح الأسري
٢	الإصلاح الأسري	منسق قسم الإصلاح الأسري
٣	استشارات حضورية	منسق قسم الإرشاد الأسري
٤	البرامج الأسرية	منسق قسم البرامج الأسرية

٥-إجراءات التطبيق:

أ-الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- ١- كتابة مسودة أسئلة المقابلة وفقاً لمتطلبات عمل برنامج.
- ٢- عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مديري الأقسام في إدارة المبادرات والبرامج.
- ٣- عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مدير إدارة المبادرات والبرامج.
- ٤- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى المقابلة الشخصية.

ب-إجراءات تطبيق المقابلة الشخصية:

- ١- يقوم المسؤول بتحديد ٤ مستفيدين عشوائياً لكل برنامج لإجراء المقابلة معهم في كل شهر.
- ٢- تجرى المقابلات على مدار الشهر.
- ٣- يتم وضع بيانات المستفيدين الذي تمت المقابلة معهم في كشف آخر حتى لا تتكرر المقابلة معهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى القسم ويرجع إليها في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.
- ٤- يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر
- ٥- يتم قياس رأي المستهدفين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- ٦- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- ٧- إرسال نتائج المقابلات إلى أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة.
- ٨- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٦-دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ المقابلة الشخصية ٤ مرات كل شهر لأربعة مستفيدين ن كل برنامج من البرامج المحددة.

نموذج أداة المقابلة الشخصية (٢)

أ- ما الخدمة المقدمة لكم :

الخدمة هي:

☐ لم الشمل ☐ إصلاح ☐ برامج تدريبية أسرية (حضورية) ☐ استشارة (حضورية)

ب- الجنس:

☐

أنثى

☐

ذكر

د- ما مدى استفادتكم من الخدمة المقدمة لكم؟ الاختيار بوضع علامة ()

الموضوع	مناسبة	غير مناسبة	تحتاج إلى تحسين
تقييم مستوى الخدمة			

ج- هل لديك ملاحظة - اقتراح - شكوى حول الخدمة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

منهجية أداة الاتصال الهاتفي



١) التعريف:

الاتصال الهاتفي هو محادثة بين أخصائي استطلاع الرأي من جهة والمستفيد من جهة أخرى بغرض معرفة رأيه في مستوى الخدمة المقدمة له، وتتم المحادثة عبر مجموعة من الأسئلة من الموظف التي تتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المستفيدين.

٢) الهدف:

١. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
٢. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

٣) نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية

٤) المسؤول:

م	البرنامج	المسؤول
١	الأمن الاسري	منسق قسم البرامج الأسرية
٢	جودة الحياة	منسق قسم البرامج الأسرية
٣	التحصين الأسري	منسق قسم البرامج الأسرية
٤	التمكين الأسري	منسق قسم البرامج الأسرية
٥	وعي	منسق قسم البرامج الأسرية
٦	الارشاد الأسري	منسق قسم الارشاد الأسري
٧	الإصلاح الأسري	منسق قسم الإصلاح الأسري

٥) إجراءات التطبيق:

١- الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقاً لمتطلبات كل برنامج.
٢. عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مديري الأقسام في إدارة المبادرات والبرامج.
٣. عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مدير إدارة المبادرات والبرامج.
٤. اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى الاتصال الهاتفي.

٢- إجراءات تطبيق الاستبيان:

١. يقوم أخصائي استطلاع الرأي بتحديد ٤ مستفيدين عشوائياً لكل برنامج في كل شهر.
 ٢. تُجرى الاتصالات على مدار الشهر.
 ٣. يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تم الاتصال بهم في كشف آخر حتى لا يتكرر الاتصال بهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى مركز البحوث واستطلاع الرأي.. ويرجع إليه أخصائي استطلاع الرأي في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.
 ٤. يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.
 ٥. يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
 ٦. رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
 ٧. إرسال نتائج الاتصالات إلى اخصائي التميز المؤسسي والحوكمة.
 ٨. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.
- (٦) دورية التنفيذ:
- يتم تنفيذ الاتصال الهاتفي ٤ مرات كل شهر لأربعة مستفيدين من كل برنامج.

نموذج أداة الاتصال الهاتفي (٣)

أولاً: خدمة الإرشاد الهاتفي					
أ) ما مدى استفادتكم من الاستشارة المقدمة لكم؟					
١. عالية					
٢. متوسطة					
٣. غير مرضية					
ثانياً: بقية خدمات الجمعية					
ب) ما مدى رضاك عن البرامج التي شاركت فيها					
اختر الرقم المناسب حيث يمثل الرقم (١) المستوى الأدنى ويمثل الرقم (٥) المستوى الأعلى					
٥	٤	٣	٢	١	ت) ما مدى استفادتكم من البرامج
					المقدمة لكم؟
ج) هل لديك ملاحظة أو اقتراح أو شكوى؟					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



١- التعريف:

أداة الاقتراحات والشكاوى هي وسيلة من وسائل معرفة آراء وشكاوى المستفيدين من خدمات الجمعية حيث تتيح الفرصة للمستفيد لكتابة كل ما يخطر بباله من مقترحات وشكاوى بحرية وقتما يشاء حسب رغبته وذلك عبر صناديق توضع بالجمعية أو عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.

٢- الهدف:

١. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
٢. إتاحة الفرصة للمستفيدين لتقديم شكاوهم بسرية تامة.
٣. الاستفادة من آراء ومقترحات المستفيدين.
٤. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

٣- نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية.

٤-المسؤول:

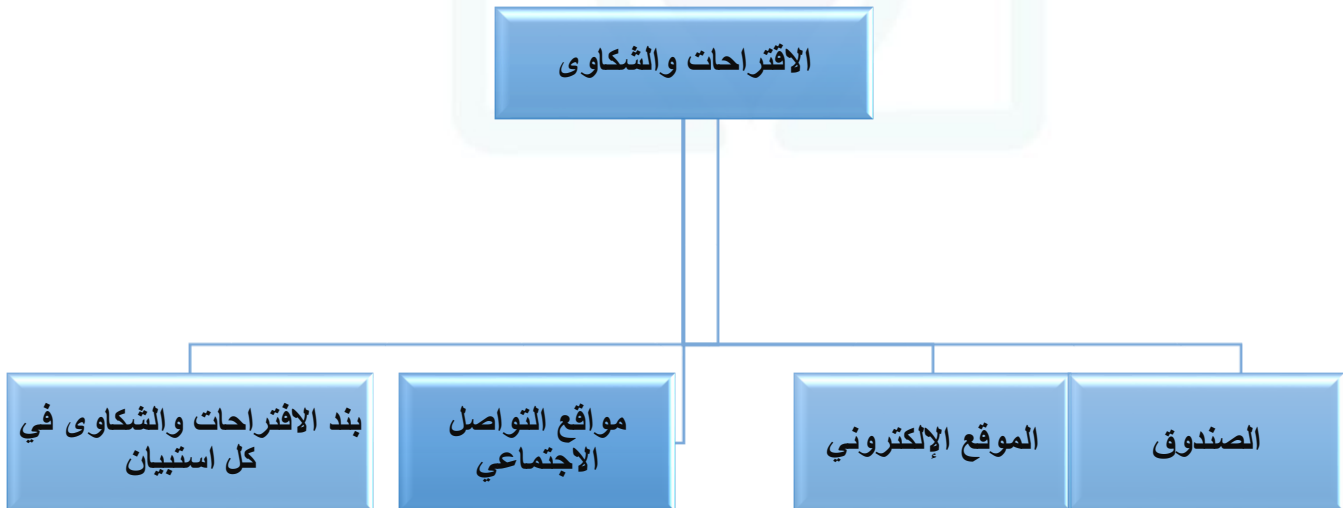
المسؤول	م
أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة	١

٥-إجراءات التطبيق:

أ-الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- ١- يتم ايجاد صناديق بشكل جميل وجذاب خاصة بالاقترحات والشكاوى.
- ٢- يكون اخصائي التميز المؤسسي والحوكمة مسؤول عن مفاتيح الصناديق.
- ٣- وضع بند الاقترحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
- ٤- تفعيل الاقترحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.

ب-آلية الاقترحات والشكاوى:



ج- إجراءات التطبيق:

١- إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى:

- ١- توضع الصناديق في الأماكن المخصصة لها وتظل موجودة بصفة دائمة.
- ٢- يتم جمع الأوراق نهاية كل أسبوع من قبل أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة.
- ٣- يقوم بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
- ٤- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- ٥- إرسال نتائج حلول الشكاوى والمقترحات إلى أخصائي التميز المؤسسي.
- ٦- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة والإدارة المعنية.
- ٧- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٢- إجراءات الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

- ١- يقوم أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
- ٢- يقوم أخصائي التميز المؤسسي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج وإدارة.
- ٣- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية في الجمعية.
- ٤- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة.
- ٥- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة والإدارة المعنية.
- ٦- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٣- إجراءات الاقتراحات والشكاوى بمواقع التواصل الاجتماعي:

- ١- يتم نشر الرابط الإلكتروني الخاص برأي المستفيدين والذي يحتوي أيضاً على الاقتراحات والشكاوى على مواقع التواصل الاجتماعي بصورة دورية.
- ٢- يقوم أخصائي التميز المؤسسي بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
- ٣- يقوم أخصائي التميز المؤسسي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج وإدارة.
- ٤- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية في الجمعية.
- ٥- يتم مناقشة المقترحات مع البرنامج أو الإدارة المعنية بالمقترح.
- ٦- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة.
- ٧- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة والإدارة المعنية.
- ٨- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٤- إجراءات الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية:

- ١- يقوم أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة بجمع الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية نهاية كل أسبوع.
- ٢- يقوم أخصائي التميز المؤسسي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج وإدارة.
- ٣- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية في الجمعية.
- ٤- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة.
- ٥- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة والإدارة المعنية.
- ٦- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٥- دورية التنفيذ:

- يتم مراجعة صندوق الشكاوى والمقترحات مرة واحدة كل أسبوع.
- يتم مراجعة مدخلات المستفيدين في الرابط الإلكتروني بموقع الجمعية مرة واحدة كل أسبوع

نموذج أداة الاقتراحات والشكاوى (٤)

الجنس: _____ ذكر _____ انثى _____
اقتراح
.....
شكاوى
.....

منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



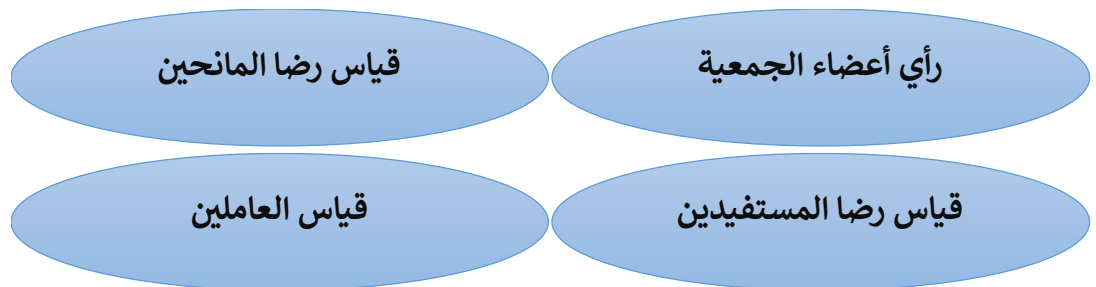
١-التعريف:

هو مجموعة من الأسئلة المرسله إلكترونياً عبر وسائط الإنترنت أو رسائل الجوال العادية والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين من ذوي المصلحة، ويعتبر الاستبيان الإلكتروني من الأدوات التي يمكن تطبيقها في أي وقت دون التقييد بزمان ما، إذا كان مقدم الخدمة يرغب في إنهائه في وقت معين فيمكنه عمل ذلك بإغلاق الرابط الإلكتروني للاستبيان.

٢-الهدف:

- ٣- الحصول على بيانات التواصل مع المستفيد.
- ٤- الحصول على ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.
- ٥- قياس مدى رضا ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.

٣-نطاق العمل:



٤-المسؤول:

م	البرامج	المسؤول
١	قياس رضا المنحين	أخصائي تنمية الموارد
٢	قياس رضا المستفيدين	مديري الأقسام في إدارة المبادرات والبرامج
٣	رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة)	مكتب المدير التنفيذي (المساعد الإداري)
٤	قياس رضا العاملين	أخصائي الموارد البشرية

٥-إجراءات التطبيق:

أ-الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- ١- تم كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين- المستفيدين – أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة – العاملين).
- ٢- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على أخصائي التميز المؤسسي والحوكمة.
- ٣- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري الإدارة.
- ٤- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
- ٥- تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- ٦- الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.
- ٧- حفظ رابط الاستبيان بمضلة أجهزة حاسوب (إدارة تنمية الموارد – إدارة الشؤون الإدارية والمالية – المساعد الإداري مكتب المدير التنفيذي – مدير إدارة)

ب-إجراءات تطبيق الاستبيان:

- ١- يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوال المستفيدين.
- ٢- بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى أخصائي الاتصال والتوعية مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
- ٣- يقوم أخصائي الاتصال والتوعية بإرسال الاستبيان إلى المستفيدين (نسخة لكل من المدير التنفيذي - مدير التطوير المؤسسي – مدير الإدارة – مدير تنمية الموارد – مساعد إداري مكتب المدير التنفيذي – مدير الشؤون الإدارية والمالية).
- ٤- يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستفيدين وفقاً لمدة دورية التنفيذ.
- ٥- يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- ٦- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- ٧- إرسال نتائج الاستبيان إلى أخصائي التميز المؤسسي.
- ٨- إضافة النتيجة إلى تقرير المشاريع والتميز المؤسسي الدوري.

٦-دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.

استبيان قياس رضا المانحين الإلكتروني (أ/٥)

تهتم جمعية محبة للتنمية الأسرية بالجيبيل لبناء جسر من التواصل الدائم والفعال مع شركائها، وتسعى الجمعية التحسين والتطوير المستمر لهذا التواصل، حيث تتطلع الجمعية لاستطلاع آراء شركائها لتطوير خدماتها بما يكون له أثر في خدمة المجتمع.



ابدأ الاستبيان

حدد الجهة:	١- مؤسسة	٢- أوقاف	٣- رجال اعمال	٤- إدارة المسؤولية المجتمعية بالشركات
بيانات التواصل: ذكر----- انثى-----	الاسم -----	الجوال -----	الفاكس -----	البريد الالكتروني -----
ما هي وسيلة التواصل التي تفضلها؟	الجوال	الهاتف الثابت	البريد الالكتروني	
كيف تعرفت على الجمعية؟	إعلانات	الاهل والاصدقاء	مواقع التواصل	التلفزيون
طريقة التواصل مع الجمعية كانت من خلال:	التواصل المباشر	الهاتف الثابت	البريد الالكتروني	
ما درجة الإجابة على استفساراتكم وطلباتكم؟	عالي	متوسط	ضعيف	
ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟	عالي	متوسط	ضعيف	
هل تقوم الجمعية باطلاعكم بطرق صرف الدعم المقدم منكم؟	عالي	متوسط	ضعيف	
هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في وجهه الصحيح؟	عالي	متوسط	ضعيف	
هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها؟	عالي	متوسط	ضعيف	
هل اهداف الجمعية واضحة ومحددة؟	عالي	متوسط	ضعيف	
هل حققت الجمعية تطلعاتكم؟	عالي	متوسط	ضعيف	
بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية؟	عالي	متوسط	ضعيف	

انهاء

استبيان قياس رضا المستفيدين الإلكتروني (٥/ب)

تسعى جمعية محبة للتنمية الأسرية بالجبيل لخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها بتقييمك لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان.



ابدأ الاستبيان

(١) الاسم:

(٢) الجنس:

☐

أنثى

☐

ذكر

(٣) الجوال:

(٤) البريد الإلكتروني:

(٥) ما الخدمة التي تلقيتها من الجمعية؟

☐	أ- التدريب الأسري
☐	ب- الإرشاد الأسري
☐	ت- الإصلاح الأسري
☐	ث- التوعية الأسرية
☐	ج- البحوث والدراسات

(٦) ما مدى الاستفادة من الخدمة التي حصلت عليها؟

٥	٤	٣	٢	١

(٧) ماهي طريقة التواصل مع الجمعية؟

التواصل المباشر	الجوال	البريد الإلكتروني

(٨) ماهي درجة تقييمك لأداء الجمعية؟

٥	٤	٣	٢	١

(٩) ما مدى سرعة التواصل والتجاوب من موظفي الجمعية؟

٥	٤	٣	٢	١
ضعيف		متوسط		عالٍ

(١٠) ما مدى حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟

١	٢	٣	٤	٥
ضعيف		متوسط		عالٍ

(١١) ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟

٥	٤	٣	٢	١
ضعيف		متوسط		عالٍ

(١٢) ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟

٥	٤	٣	٢	١

١٣) ماهي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

٥	٤	٣	٢	١
ضعيف		متوسط		عالٍ

١٤) ما مدى تقييمك للقيم الحاكمة للجمعية؟

أ) الخصوصية

٥	٤	٣	٢	١
ضعيف		متوسط		عالٍ

ب) الموثوقية

٥	٤	٣	٢	١
ضعيف		متوسط		عالٍ

ت) الشفافية

٥	٤	٣	٢	١
ضعيف		متوسط		عالٍ

ث) الاحترافية

٥	٤	٣	٢	١
ضعيف		متوسط		عالٍ

ج) المبادرة

٥	٤	٣	٢	١
ضعيف		متوسط		عالٍ

١٥) ما مدى احتمالية ترويجك لخدمات الجمعية؟

١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
ضعيف					متوسط					عالٍ

انهاء

استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية+مجلس الإدارة)(٥/ج)

ابدا الاستبيان

بيانات التواصل: ذكر----- اثنى-----	الاسم -----	الجوال -----	الفاكس -----	البريد الالكتروني -----
هل اهداف الجمعية واضحة بشكل كافي؟	نعم	لا		
كيف تعرفت على الجمعية؟	إعلانات	الاهل والاصدقاء	مواقع التواصل	التلفزيون
طريقة التواصل مع الجمعية كانت من خلال:	التواصل المباشر	الهاتف الثابت	البريد الالكتروني	
ما مدى تقييمكم لاسلوب التواصل مع الجمعية؟	عالي	متوسط	ضعيف	
ما مدى تقييمكم لدرجة التواصل مع الجمعية؟	عالي	متوسط	ضعيف	
ما مدى سرعة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟	عالي	متوسط	ضعيف	
ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟	عالي	متوسط	ضعيف	
هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟	نعم	لا		
ما مدى تقييمكم لجودة خدمات الجمعية؟	عالي	متوسط	ضعيف	
ما مدى تقييمكم لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:				
أ-الخصوصية:	عالي	متوسط	ضعيف	
ب-الموثوقية:	عالي	متوسط	ضعيف	
ت-الشفافية:	عالي	متوسط	ضعيف	
ث-الاحترافية:	عالي	متوسط	ضعيف	
ج-المبادرة:	عالي	متوسط	ضعيف	
ح-الأداء الاجتماعي:	عالي	متوسط	ضعيف	
خ-الأداء المؤسسي:	عالي	متوسط	ضعيف	
د-الأداء الاقتصادي:	عالي	متوسط	ضعيف	

انهاء

استبيان قياس رضا العاملين الالكتروني (د/٥)

تحرص الجمعية من خلال هذه الاستبانة على قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالجمعية، نأمل التكرم بتعبئتها بكل مصداقية، علماً أن ما يرد من إجابات في هذه الاستبانة سيكون لأغراض تقييم الخدمات وتطويرها وليس له أي مردود سلبي عليك حيث أن تجميع وتحليل هذه الاستبيانات يتم التعامل معها بكل سرية.



ابدا الاستبيان

الاسم:	الجنس:	الإدارة :	الوظيفة:
يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بكل شفافية ومصداقية (جميع الإجابات ستكون محل خصوصية وتقدير)			
أ-ماذا تعنى وظيفتك بالنسبة لك؟			
ب-هل يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومعمول به في إدارات وبرامج الجمعية؟	١-يوجد بشكل واضح	٢-يوجد ويحتاج تعديل	٣-لا يوجد
ت-هل يوجد وضوح في إجراءات العمل في إدارتك؟	١-يوجد بشكل واضح	٢-يوجد ويحتاج تعديل	٣-لا يوجد
ث-ما مدى وضوح مهامك واهدافك؟	١-واضح	٢-يوجد بعض الخلط	٣-لا يوجد
ح-ما مستوى الضغط الذي تشعر به في عملك؟	١-ضغط عالي	٢-متوسط	٣-لا يوجد
خ-هل عملك يتناسب مع مؤهلاتك العلمية؟	١-نعم	٢-لا	
د-ما هي مقدرتك على التوازن بين العمل والأسرة؟	١-عالية	٢-متوسطة	٣-ضعيفة
ذ-الى أي مدى تشعر بالراحة في وظيفتك؟	١-عالية	٢-متوسطة	٣-ضعيفة
الاتصال والتواصل			
أ-من وجهة نظرك ماهي درجة وضوح المعلومات والمعرفة داخل الجمعية؟	١-واضحة تماماً	٢-متوسطة	٣-غير واضحة
ب-ماهي درجة سهولة التواصل مع المسؤولين داخل الجمعية؟	١-عالية	٢-متوسطة	٣-ضعيفة
ت-ما مدى شعورك بأن آرائك وافكارك مهمة داخل الجمعية؟	١-عالية	٢-متوسطة	٣-ضعيفة
ث-هل يتم تقييم ادائك بشكل دوري؟	١-نعم	٢-عادة	٣-لا
ج-هل يتم ربط الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين بمستويات الأداء بطريقة فعالة؟	١-نعم	٢-عادة	٣-لا
فرص الترقى والارتقاء المهني			
أ-ماهي درجة اهتمام مديرك المباشر بتطوير ادائك؟	١-مهتم جداً	٢-متوسط اهتمام	٣-غير مهتم
ب-هل يتم تدريبك للقيام بوظيفتك بشكل جيد؟	١-نعم	٢-عادة	٣-لا
ت-ما مدى احتمال ان تترقى او تنتقل الى درجة وظيفية اعلى؟	١-بشكل عالي	٢-متوسط	٣-لا يوجد
ث-ما مدى شعورك بالأمان الوظيفي؟	١-عالي	٢-متوسط	٣-ضعيف
ج-هل لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين؟	١-نعم	٢-لا	
الرؤية والرسالة:			
أ-ما هي درجة وضوح رؤية ورسالة الجمعية بالنسبة لك؟	١-واضحة جداً	٢-مبهمة	٣-غير واضحة
ب-ما مدى معرفتك بالأهداف الاستراتيجية للجمعية؟	١-عالية	٢-متوسطة	٣-ضعيف
ت-ما مدى شعورك بأن اهدافك تتماشى مع اهداف الجمعية؟	١-عالية	٢-متوسطة	٣-ضعيف
ث-ما مدى ثقتك بأن الجمعية تسير في الاتجاه الصحيح؟	١-عالية	٢-متوسطة	٣-ضعيف
ج-بشكل عام ما مدى رضاك عن وظيفتك؟	١-عالية	٢-متوسطة	٣-ضعيف
ح-أي من جوانب الرضا الوظيفي هي الأهم بالنسبة لك؟	١-التطوير الوظيفي	٢-العلاقة الجيدة	٣-بيئة العمل
خ-أخيراً إذا كان لديك تعليق او اقتراح نرجو ان تفيدنا به:			
تذكر ان إجاباتك سوف يتم التعامل معها بأقصى درجات الاحترام والتقدير			

انهاء

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد لائحة منهجية قياس رأي ذوي المصلحة في اجتماع مجلس الإدارة الثالث لعام ٢٠٢٢ م في دورته الثانية بتاريخ ٢٢/ ١١/ ٢٠٢٢ م وتحل هذه المنهجية محل جميع المنهجيات السابقة.

