

دليل منهجية وقياس ذوي المصلحة

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

مصرف الراجحي
alrajhi bank



SA028000466608010032008
466608010032008

المحتويات

الموضوع
الإطار العام للمنهجية
منهجية قياس رأي ذوي المصلحة
تعريف ذوي المصلحة
تعريف منهجية قياس رأي ذوي المصلحة
أداة القياس
التعريف
الهدف
نطاق العمل
المسؤول
إجراءات التطبيق
دورية التنفيذ
منهجية أداة الاستبيان الورقي
التعريف
الهدف
نطاق العمل
المسؤول
إجراءات التطبيق
دورية التنفيذ
نموذج أداة الاستبيان الورقي (١)
منهجية أداة المقابلة الشخصية
التعريف
الهدف
نطاق العمل
المسؤول
إجراءات التطبيق
دورية التنفيذ
نموذج أداة المقابلة الشخصية (٢)
منهجية أداة الاتصال الهاتفي
المسؤول
إجراءات التطبيق
دورية التنفيذ

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

نموذج أداة الاتصال الهاتفي (٣)
أولاً: خدمة الإرشاد الهاتفي
ثانياً: بقية خدمات الجمعية
منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى
المسؤول
إجراءات التطبيق
إجراءات التطبيق
دورية التنفيذ
أداة الاقتراحات والشكاوى (٤)
منهجية أداة جهاز رأي ذوي المصلحة
التعريف
الهدف
إجراءات التطبيق
دورية التنفيذ
نموذج أداة جهاز رأي ذوي المصلحة (٥)
منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني
التعريف
الهدف
نطاق العمل
المسؤول
إجراءات التطبيق
دورية التنفيذ
استبيان قياس رضا المانحين
استبيان قياس رضا المستفيدين (٦/ب)
استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة) (٦/ج)
استبيان قياس رضا العاملين (٦/د)

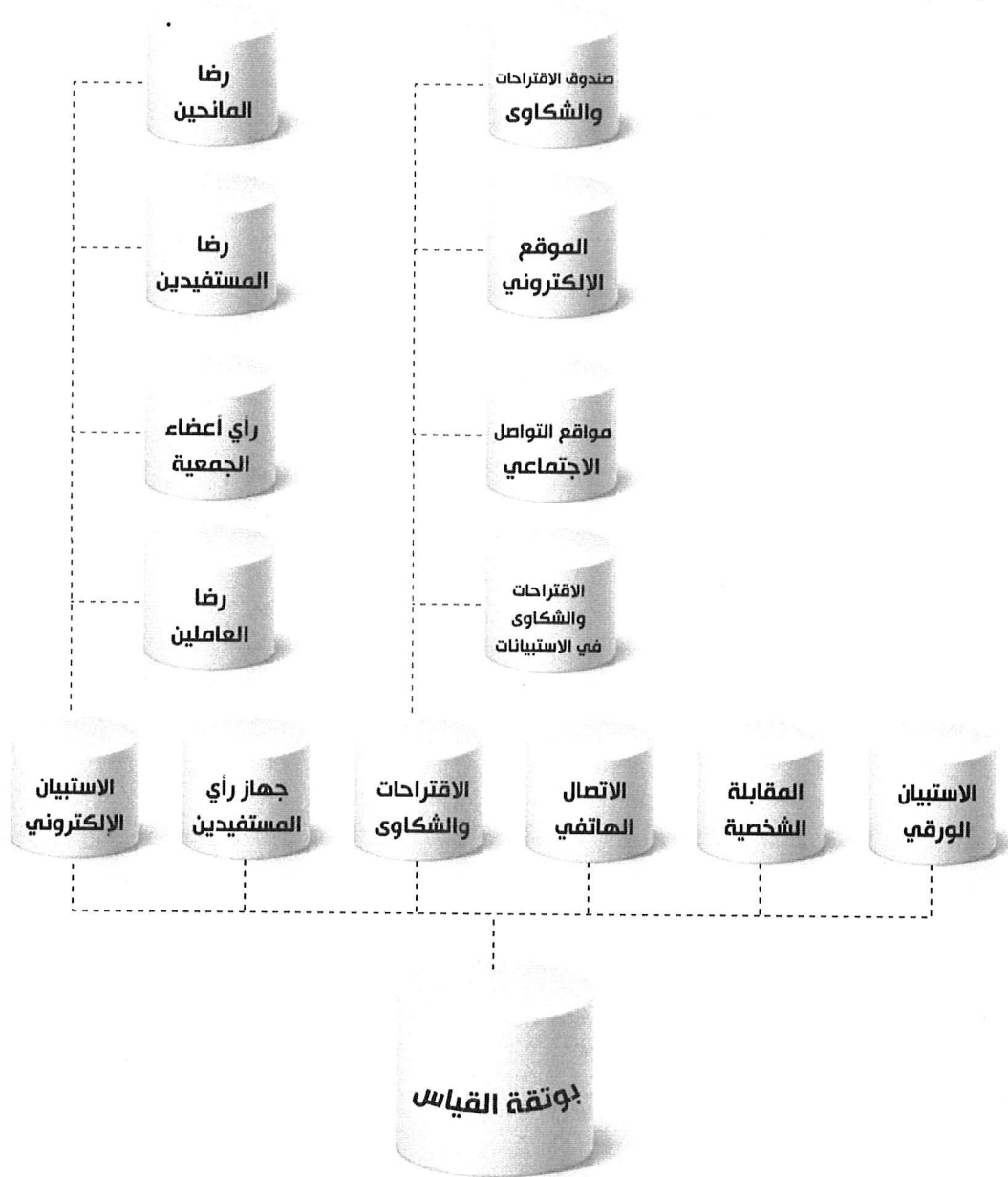
0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

الإطار العام للمنهجية



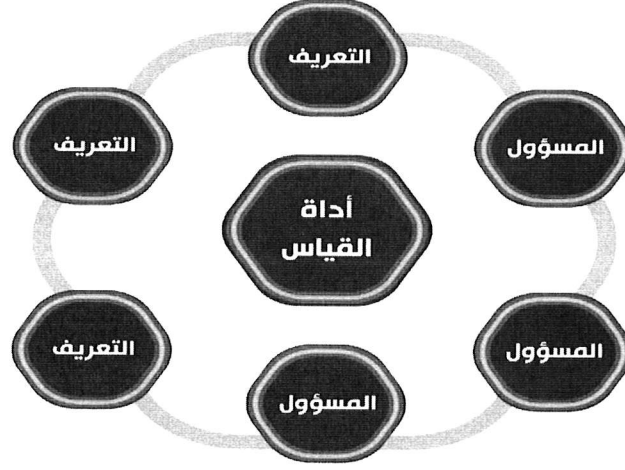
0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

منهجية قياس رأي ذوي المصلحة



تعريف ذوي المصلحة

هم الأشخاص الذين تربطهم علاقة بجمعية التنمية الأهلية ببلعلاء 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

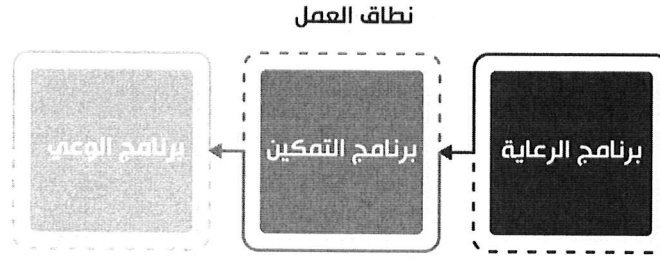
نطاق العمل هو البرامج التي يتم فيها استخدام أداة القياس، حيث تم تصميم أدوات قياس مناسبة لكل برنامج ولكل فئة من فئات المستفيدين حسب نوع الخدمة التي يتلقاها هذا المستفيد وكذلك حسب طبيعة المستفيد نفسه.

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء



المسؤول

هو الموظف المسؤول من تطبيق أداة القياس.

المسؤول

م.	البرنامج	المسؤول
1.	الرعاية	مدير ادارة التنمية الاجتماعية
2.	التمكين	مدير ادارة البرامج والتمكين
3.	الوعي	مسؤولي البرامج

إجراءات التطبيق

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

دورية التنفيذ

يُقصد بها عدد مرات تطبيق أداة القياس خلال فترة محددة.

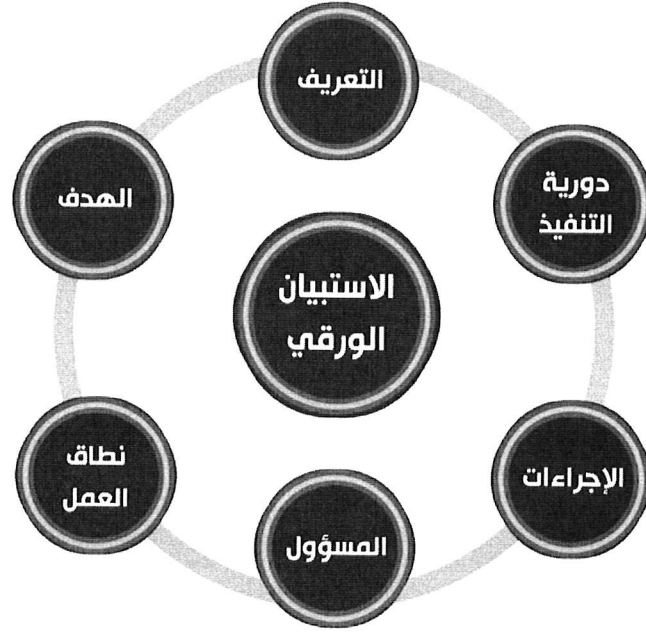
0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

منهجية أداة الاستبيان الورقي



التعريف

هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تُعدّ 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 الأفراد.

الهدف

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

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات برامج (الرعاية - التمكين - الوعي).
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري برامج (الرعاية - التمكين - الوعي).
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير البرامج.
- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
- تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.

٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:

- نسخ الاستبيان حسب عدد المستفيدين من البرنامج قبل يوم واحد على الأقل عن موعد التنفيذ.
- يتم وضع الاستبيان ضمن أوراق المذكرة الخاصة بالمستفيدين.
- يتم تذكير المستفيدين بضرورة تعبئة الاستبيان قبل نهاية الجلسة الأخيرة.
- تنبيه المستفيدين بأن تسليم الشهادات مرتبط بتعبئتهم للاستبيان.
- يتم جمع الاستبيانات بعد تعبئته من قبل المستفيدين.
- يتم إدخال بيانات الاستبيانات على الحاسب الآلي على برنامج اكسل.
- يتم استخراج النتائج بعد اكتمال إدخال البيانات.
- يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاستبيان الورقي في كل برنامج يقام على حدة.
- يتم ذكر عدد البرامج التدريبية الثابتة التي تعقد بانتظام.

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

نموذج أداة الاستبيان الورقي (١)

اسم الدورة		المدرّب	
مكان انعقادها			
مكان انعقادها			

أولاً / المادة التدريبية		درجة التقييم				
م.	الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف

1. أهداف موضوعات الدورة.
2. ملائمة توزيع الموضوعات على ساعات الدورة.
3. أهداف الدورة تتناول قضية أسرية.
4. المادة العلمية تناولت الموضوع بشكل علمي.
5. مدى توافق الأنشطة التدريبية مع الموضوعات.
6. أنصح بتقديم الدورة للأزواج أيضاً.
7. سلامة اللغة التي كتبت بها المادة العلمية.
8. جاذبية الإخراج العام للمادة العلمية.

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

درجة التقييم					ثانياً/ المدرب	
م.	الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
1.	تمكن المدرب من موضوع الدورة.					
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.					

درجة التقييم					ثالثاً/ البيئة التدريبية	
م.	الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
1.	القاعة التدريبية وتجهيزاتها (الإضاءة، التهوية، الأجهزة).					
2.	تنظيم المتدربين داخل القاعة التدريبية.					
3.	الخدمات المساندة (الضيافة ، الاستراحة).					

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى)					رابعاً/ جودة خدمة التدريب	م.
0	1	2	3	4	الموضوع	
					1. مستوى سهولة الوصول إلى خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.	
					2. مستوى المدة الزمنية للحصول على خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.	
					3. مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.	
					4. مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.	
					5. مدى الإبداع والابتكار في تقديم خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.	
					6. مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.	
					7. مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين.	
					8. مدى معالجة شكاوى المستفيدين.	
					9. مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات.	
					10. التقييم العام لجودة الخدمة .	

للملاحظات:

.....

للاقتراحات:

.....

لشكاوى:

.....

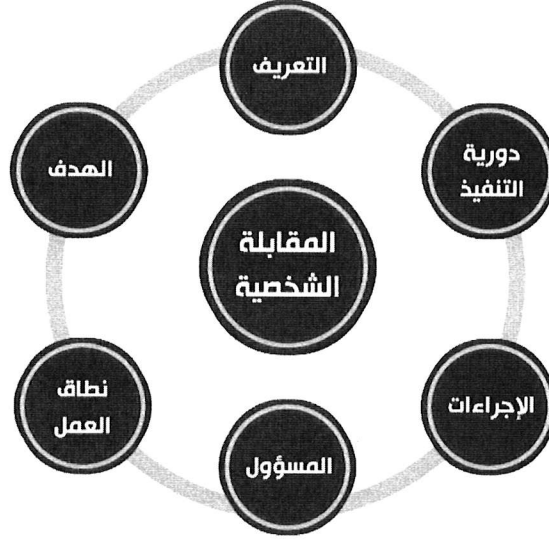
0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

منهجية أداة المقابلة الشخصية



التعريف:

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

الهدف:

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

نطاق العمل:



المسؤول:

م.	البرنامج	المسؤول
١.	الرعاية	مدير ادارة التنمية الاجتماعية
٢.	التمكين	مدير ادارة البرامج والتمكين
٣.	الوعي	مسؤولي البرامج

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- كتابة مسودة أسئلة المقابلة وفقاً لمتطلبات برامج (الرعاية - التمكين - الوعي).
- عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مديري برامج (الرعاية - التمكين - الوعي).
- عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على المدير التنفيذي.
- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى المقابلة الشخصية.

٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:

- يقوم المسؤول بتحديد ٤ مستفيدين عشوائياً لكل برنامج لإجراء المقابلة معهم في كل شهر.
- تُجرى المقابلات بمعدل مقابلة واحدة كل ٥ أيام عمل على مدار الشهر.
- يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تمت المقابلة معهم في كشف آخر حتى لا تتكرر المقابلة معهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى مركز البحوث واستطلاع الرأي ، ويتم الرجوع إليه من أخصائي استطلاع الرأي في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.
- يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.
- يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- إرسال نتائج المقابلات إلى المدير التنفيذي.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

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

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

نموذج أداة المقابلة الشخصية (2)

(أ) ما الخدمة المقدمة لكم؟

الخدمة هي: الرعاية الاجتماعية البرامج والمشاريع التدريب الإرشاد بالمقابلة

(أ) ما الخدمة المقدمة لكم؟

الموضوع مناسبة جداً مناسبة تحتاج إلى تحسين غير مناسبة غير مناسبة جداً
تقييم مستوى الخدمة

درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى)						(ج) ما مدى جودة الخدمة ؟	
0	1	2	3	4	5	الموضوع	م.

1. مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة
2. مستوى المدة الزمنية للحصول على الخدمة
3. مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة
4. مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من الخدمة
5. مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمة
6. مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم الخدمة
7. مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين
8. مدى معالجة شكاوى المستفيدين
9. مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات
10. التقييم العام لجودة الخدمة

(د) هل لديك ملاحظة ، اقتراح ، شكوى حول الخدمة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

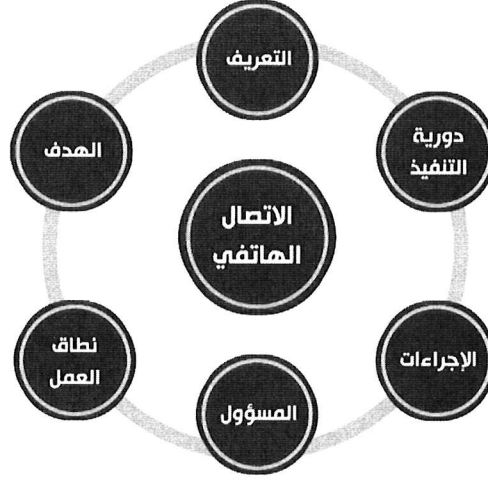
0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

منهجية أداة الاتصال الهاتفي



التعريف:

الاتصال الهاتفي هو محادثة بين مسؤول القياس 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.

الهدف:

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

نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية.

المسؤول:

م.	البرنامج	المسؤول
1.	الرعاية	مدير ادارة التنمية الاجتماعية
2.	التمكين	مدير ادارة البرامج والتمكين
3.	الوعي	مسؤولي البرامج

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):
 - كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقاً لمتطلبات كل برنامج.
 - عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مديري البرامج.
 - عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مدير البرامج.
 - اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى الاتصال الهاتفي.
٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:
 - يقوم أخصائي استطلاع الرأي بتحديد ٤ مستفيدين عشوائياً لكل برنامج في كل شهر.
 - تُجرى الاتصالات بمعدل اتصال واحد كل ٤ أيام على مدار الشهر.
 - 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.
 - يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.
 - يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
 - رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
 - إرسال نتائج الاتصالات إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
 - إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

يتم تنفيذ الاتصال الهاتفي ٤ مرات كل شهر لأربعة مستفيدين من كل برنامج.

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

نموذج أداة الاتصال الهاتفي (3)

أولاً: خدمة الإرشاد الهاتفي

ما مدى الاستفادة من
الاستشارة المقدمة لك؟

عالية (1) ضغط الرقم (2) متوسطة (3) غير مرضية
اضغط الرقم (3)

ثانياً: بقية خدمات الجمعية

(أ) ما الخدمة المقدمة لك؟

اختر الرقم المناسب حيث يمثل الرقم (0) المستوى الأدنى ويمثل الرقم (5) المستوى الأعلى

0 1 2 3 4 5

(ب) ما مدى استفادتك من الخدمة المقدمة لك؟

(ج) هل لديك ملاحظة أو اقتراح أو شكوى؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

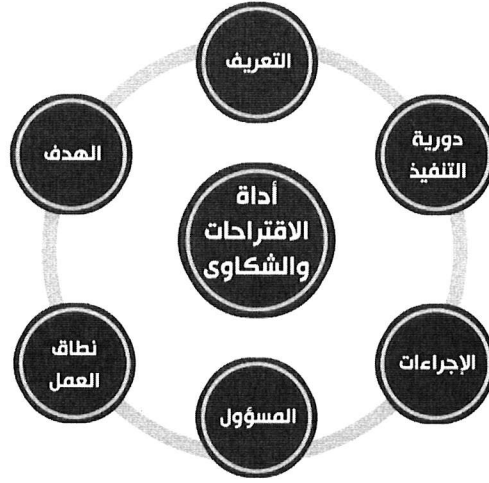
0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



التعريف:

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

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.

نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية.

المسؤول:

م.	المسؤول
١.	مجلس الادارة

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):
 - تم تصميم أكثر من صندوق حسب عدد طوابق مبنى الجمعية بدايةً من الطابق الأرضي في قسم الرجال والنساء.
 - تم شراء صناديق بشكل جميل وجاذب خاصة بالاقتراحات والشكاوى.
 - تم حفظ مفاتيح الصناديق عند السكرتير التنفيذي.
 - تم وضع بند للاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
 - تم تفعيل رابط الاقتراحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

٢. آلية الاقتراحات والشكاوى:

إجراءات التطبيق:



١. إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى:

- تُوضع الصناديق في الأماكن المخصصة لها وتظل موجودة بصفة دائمة.
- يقوم العامل بجمع الأوراق نهاية كل أسبوع وإحضارها إلى السكرتير التنفيذي.
- يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٢. إجراءات الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

- يقوم السكرتير التنفيذي بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
- يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، والعرض على مجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

٣. إجراءات الاقتراحات والشكاوى بمواقع التواصل الاجتماعي:

- يقوم أخصائي الإعلام والنشر بنشر الرابط الإلكتروني الخاص برأي المستفيدين والذي يحتوي أيضًا على الاقتراحات والشكاوى على مواقع التواصل الاجتماعي بصورة يومية.
- يقوم السكرتير التنفيذي بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
- يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقًا للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- يتم مناقشة المقترحات مع البرنامج أو الإدارة المعنية بالمقترح.
- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، ثم العرض على مجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٤. إجراءات الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية:

- يقوم السكرتير التنفيذي بجمع الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية نهاية كل أسبوع.
- يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقًا للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، والعرض على مجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

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

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

أداة الاقتراحات والشكاوى (4)

نموذج الاقتراحات والشكاوى

اقتراح

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكاوى

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

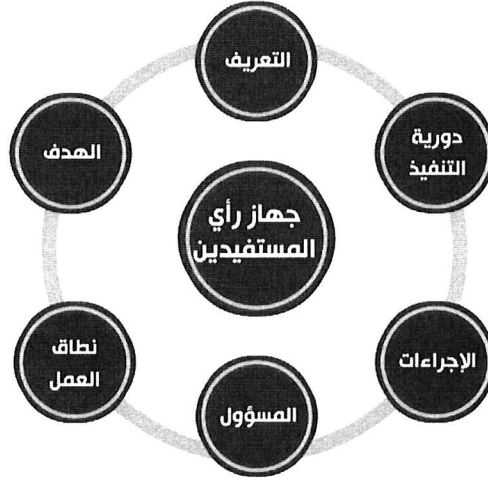
0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

منهجية أداة جهاز رأي ذوي المصلحة



التعريف:

جهاز رأي المستخدمين هو جهاز إلكتروني يتم من خلاله عرض شاشة تحتوي على وجوه معبّرة عن الرضا أو عدم الرضا بمستويات مختلفة يقوم المستخدم بالضغطة على أيقونة الوجه الذي يعبر عن مستوى رضاه عن الخدمة.

الهدف:

١. الحصول على رأي المستخدم في الخدمة المقدّمة له.
٢. إتاحة الفرصة للمستخدمين للتعبير عن مستوى رضاهم.
٣. قياس مدى رضا المستخدم عن الخدمة المقدّمة له.

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم مرة واحدة):
 - يتم شراء ٢ أجهزة بحيث يكون جاهز لقسم الرجال، وجهاز واحد للقسم النسائي.
 - يتم تسليم الجهاز كمعدة للموظف المسؤول في كل برنامج أو إدارة.
٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:
 - يقوم الموظف المسؤول بعرض الجهاز على المستخدم بعد انتهاء الخدمة مباشرة.
 - يقوم الموظف المسؤول برفع نتائج التقييم لمدير البرنامج.
 - إرسال نتائج التقييم إلى المدير التنفيذي ثم العرض على مجلس الإدارة.
 - إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

- يتم مراجعة نتائج التقييم من خلال الجهاز بنهاية كل شهر.

نموذج أداة جهاز رأي ذوي المصلحة (ه)



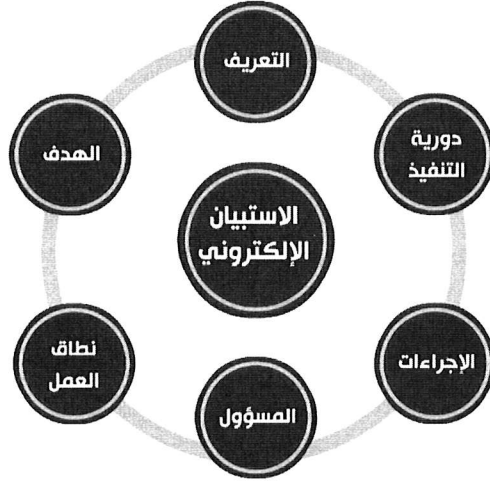
0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



التعريف:

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

الهدف:

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

نطاق العمل:



0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

المسؤول:

م.	البرنامج	المسؤول
1.	قياس رضا المانحين	أخصائي تنمية الموارد
2.	قياس رضا المستفيدين	مدير ادارة التنمية الاجتماعية
3.	رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة)	المدير التنفيذي
4.	قياس رضا العاملين	السكرتير التنفيذي ومنفذ البرامج

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- تم كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين , المستفيدين , أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة – العاملين).
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي.
- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
- تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.
- حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة حاسوب
- (إدارة تنمية الموارد – إدارة العلاقات والاعلام – السكرتير التنفيذي – أعضاء مجلس الإدارة).

٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:

- يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوال المستفيدين.
- بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى أخصائي الاتصال والتوعية مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
- يقوم أخصائي الاتصال والتوعية بإرسال الاستبيان إلى المستفيدين (نسخة لكل من المدير التنفيذي، الإدارة المالية، مدير الرعاية الاجتماعية، مدير تنمية الموارد، مدير البرامج، الإدارة القانونية، مجلس الإدارة).
- يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستهدفين وفقاً لمدة دورية التنفيذ.
- يتم قياس رأي المستهدفين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير المشاريع لمجلس الإدارة.

دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

نموذج أداة الاستبيان الإلكتروني (١/٦)

استبيان قياس رضا المانحين

تهتم جمعية البر الخيرية بأمر الدوم ببناء جسر من التواصل الدائم والفعال مع شركائها ، وتسعى الجمعية إلى التحسين والتطوير المستمر لهذا التواصل ، حيث تتطلع الجمعية لاستطلاع آراء شركائها لتطوير خدماتها ليكون له أثر في خدمة المجتمع.

ابدأ الاستبيان

حدد الجهة

مؤسسة ☐ أوقاف ☐ رجل أعمال ☐ إدارة المسؤولية المجتمعية بالشركات ☐

اسم الجهة:

الاسم:

الجوال:

الهاتف الثابت:

الفاكس:

البريد الإلكتروني:

بيانات التواصل

ما هي وسيلة التواصل التي تفضلها؟

الجوال ☐ الهاتف الثابت ☐ الفاكس ☐ البريد الإلكتروني ☐

كيف تعرفت على الجمعية؟

الإذاعة ☐ التلفزيون ☐ إعلانات الطرق ☐

الحملة التوعوية ☐ المعارف والأصدقاء ☐ مواقع التواصل ☐

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء



التواصل المباشر



الهاتف



البريد الالكتروني

1

طريقة التواصل مع الجمعية كانت من خلال:

2

ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل؟



1 2 3 4 5

3

ما مدى تقييمك لدرجة التواصل مع الجمعية؟



1 2 3 4 5

4

ما درجة الاجابة على استفساراتكم وطلباتكم؟



ضعيف متوسط عال

5

ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟



ضعيف متوسط عال

6

هل تقوم الجمعية باطلاعكم على طرق صرف الدعم المقدم منكم؟



1 2 3 4 5

7

هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في وجهه الصحيح؟



1 2 3 4 5



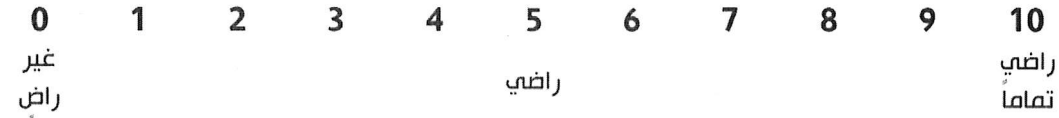
8
هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات
الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها؟



9
هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة
بشكل كاف؟



10
هل حققت الجمعية تطلعاتكم؟



11
بشكل عام ما مدى رضاك عن التعامل مع الجمعية؟

submit

استبيان قياس رضا المستفيدين (٦/ب)

تسعى جمعية البر الخيرية بأم الدوم لخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها ومن خلال تقييمك لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان.

ابدأ الاستبيان

1 الاسم: _____

2 الجوال: _____

3 البريد الإلكتروني: _____

4

كيف تعرفت على الجمعية؟

○ برامج الوعي ○ العلاقات والإعلام ○ خدمة الرعاية الاجتماعية

○ خدمات التدريب ○ المشاريع والبرامج ○ وسائل التواصل _ سناش - تويتر - فيسبوك.

5



1

2

3

4

5

ما مدى الاستفادة من الخدمة التي حصلت عليها؟

6



التواصل المباشر



الهاتف



البريد الإلكتروني

ما هي طريقة التواصل مع الجمعية؟

7



1

2

3

4

5

ما هي درجة تقييمك لأداء الجمعية؟

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

★ ★ ★ ★ ★
ضعيف متوسط عال

8
ما مدى سرعة التواصل مع موظفي الجمعية؟

★ ★ ★ ★ ★
ضعيف متوسط عال

9
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟

★ ★ ★ ★ ★
ضعيف متوسط عال

10
ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟

★ ★ ★ ★ ★
1 2 3 4 5

11
ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟

★ ★ ★ ★ ★
ضعيف متوسط عال

12
ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

13

ما مدى تقييمك للقيم الحاكمة للجمعية؟

★ ★ ★ ★ ★
ضعيف متوسط عال

1
المصادقية

★ ★ ★ ★ ★
ضعيف متوسط عال

2
الشفافية

استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة) (٦/ج)

ابدأ الاستبيان

1 الاسم: _____

2 الجوال: _____

3 البريد الإلكتروني: _____

4



هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة
بشكل كافٍ؟

5



ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من
الجمعية؟

6



ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من
الجمعية؟

7

ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ضعيف متوسط عال

8

ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ضعيف متوسط عال

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

9



هل تقوم الجمعية باطلاعكم على
إنجازاتها بشكل دوري؟

10



ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات
الجمعية؟

11

مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:



المصداقية



الشفافية



الإلتزام



التعاون



التحفيز

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

12

ما مدى تقييمك لأداء الجمعية في الجوانب التالية:

★	★	★	★	★	الأداء الاجتماعي
ضعيف		متوسط		عالٍ	
★	★	★	★	★	الأداء المؤسسي
ضعيف		متوسط		عالٍ	
★	★	★	★	★	الأداء الاقتصادي
ضعيف		متوسط		عالٍ	

13

بشكل عام ما هي درجة تقييمك للجمعية؟

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
غير راضٍ					راضي					راضي تماماً

submit

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

استبيان قياس رضا العاملين (٦/د)

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

ابدأ الاستبيان

1 الاسم:

2 الإدارة:

3 الوظيفة:

برجاء الإجابة على الأسئلة التالية بكل شفافية ومصداقية، حيث أن جميع الإجابات ستكون محل خصوصية وتقدير.

Continue

4

بخصوص عملك:

0	1	2	3	4	ماذا تعني وظيفتك بالنسبة لك ؟
لا تعني شيء				تعني كل شيء	
0	1	2	3	4	ما هي درجة التحدي في عملك ؟
لا يوجد		متوسط		تحدي	
0	1	2	3	4	هل يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومعمول به في إدارات وبرامج الجمعية ؟
لا يوجد		يوجد ويحتاج تعديل		يوجد بشكل واضح	

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

0 1 2 3 4
لا يوجد يوجد ويحتاج تعديل واضح

هل يوجد وضوح في إجراءات العمل في إدارتك ؟

0 1 2 3 4
لا يوجد يوجد بعض الخلط في المهام واضح تماماً

ما مدى وضوح مهامك وأهدافك ؟

0 1 2 3 4
لا يوجد متوسط ضغط عال

ما مستوى الضغط الذي تشعر به في عملك ؟

0 1 2 3 4
لا نعم

هل عملك يتناسب مع مؤهلاتك العلمية ؟

0 1 2 3 4
ضعيف متوسط عال

ما هي مقدرتك على التوازن بين العمل والأسرة ؟

0 1 2 3 4
ضعيف متوسط عال

إلى أي مدى تشعر بالراحة في وظيفتك ؟

5

الاتصال والتواصل:

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

0	1	2	3	4	من وجهة نظرك ما هي درجة وضوح المعلومات والمعرفة داخل الجمعية؟
غير واضح		متوسط		واضح تماماً	
0	1	2	3	4	ما هي درجة سهولة التواصل مع المسؤولين داخل الجمعية؟
ضعيف		متوسط		عالٍ	
0	1	2	3	4	ما مدى شعورك بأن آرائك وأفكارك مهمة داخل الجمعية؟
ضعيف		متوسط		عالٍ	
0	1	2	3	4	هل يتم تقييم أدائك بشكل دوري؟
ضعيف		متوسط		عالٍ	
0	1	2	3	4	هل يتم تقييم أدائك بشكل عادل وبناء على معايير وأهداف واضحة؟
ضعيف		متوسط		عالٍ	
0	1	2	3	4	هل يتم ربط الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين بمستويات الأداء بطريقة فعالة؟
لا		عادة		نعم	

6

فرص الترقى والارتقاء المهني:

0	1	2	3	4	ما هي درجة اهتمام مديرك المباشر بتطوير أدائك؟
غير مهتم		متوسط الاهتمام		مهتم جداً	
0	1	2	3	4	هل يتم تدريبك للقيام بوظيفتك بشكل جيد؟
لا		عادة		نعم	

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

0	1	2	3	4	ما مدى احتمال أن تترقى أو تنتقل إلى درجة وظيفية أعلى؟
لا يوجد		متوسط		عالٍ	
0	1	2	3	4	ما مدى شعورك بالأمان الوظيفي؟
لا يوجد		متوسط		عالٍ	
0	1	2	3	4	هل لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين؟
لا				نعم	

7

الرؤية والرسالة:

0	1	2	3	4	ما هي درجة وضوح رؤية ورسالة الجمعية بالنسبة لك؟
غير واضح		متوسط		واضح جداً	
0	1	2	3	4	ما مدى معرفتك بالأهداف الاستراتيجية للجمعية؟
ضعيف		متوسط		عالٍ	
0	1	2	3	4	ما مدى شعورك بأن أهدافك تتماشى مع أهداف الجمعية؟
ضعيف		متوسط		عالٍ	
0	1	2	3	4	ما مدى ثقتك بأن الجمعية تسير في الاتجاه الصحيح؟
ضعيف		متوسط		عالٍ	

8

بشكل عام ما مدى رضاك عن وظيفتك؟

★	★	★	★	★	★	★	★
0	1	2	3	4	5	6	7

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

9

أي من جوانب الرضا الوظيفي هي الأهم بالنسبة لك؟



بيئة العمل



المكافآت والمزايا



التطوير الوظيفي



العلاقة الجيدة

أخيراً، إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدنا به

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تذكر أن إجاباتك سوف يتم التعامل معها بأقصى درجات الاحترام والتقدير

OK

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - بلعلاء

تم اعتماد هذا الدليل باجتماع مجلس الإدارة رقم ٣ بتاريخ يوم الاحد ١٤٤٣/١٢/١٧ هـ
رئيس مجلس الإدارة بجمعية التنمية الاهلية ببلاء
عبدالوهاب عبدالله الصهبي

0555664153

@tnmbala40

t.balala37@gmail.com

المملكة العربية السعودية - الباحة - ببلاء

SA028000466608010022008